

MICHAEL
A. AUN



É O CLIENTE QUE IMPORTA

34 dicas para garantir a satisfação dos clientes
e o sucesso dos negócios



SEXTANTE

Resumo de O Cliente É que Importa

Neste livro, o vendedor de sucesso Michael A. Aun compartilha seus segredos sobre como fazer o consumidor se sentir valorizado e feliz, melhorar os resultados da empresa e manter a sanidade diante dos desafios do dia a dia na área de vendas.

Você vai descobrir os mitos e as verdades a respeito da satisfação do cliente e entenderá por que muitas empresas são campeãs nos índices de reclamação. E o mais importante: compreenderá o que se passa na cabeça dos consumidores.

Ao longo de sua vida profissional, Michael não se limitou a vender produtos ou serviços. Seu objetivo sempre foi estabelecer relacionamentos e manter uma base de clientes leais que indicaram novos clientes, que por sua vez indicaram outros.

É o cliente que importa está repleto de dicas valiosas que você pode aplicar no seu trabalho. Conheça algumas: - Quando estiver atendendo um consumidor ou prestes a fechar uma venda, fique calado um instante e ouça com atenção o que ele tem a dizer.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)