RAM CHARAN

O QUE QUEREM OS CLIENTES?

Saiba como criar valor na relação comercial para aumentar as vendas

EDITORA ACTUAL

Resumo de O que Querem os Clientes? Saiba Como Criar Valor na Relação Comercial Para Aumentar as Vendas

Mais do que nunca, o processo de vendas tende a ser uma guerra de preços. Mas há outra forma de pensar sobre as vendas, como defende o autor Kam Charan, o guru da gestão que é famoso por esclarecer e simplificar problemas comerciais difíceis.

O que os clientes querem saber é se o seu negócio pode ajudá-los a trabalhar melhor. Parece simples, mas há um ponto a considerar. Não será capaz de o fazer se abordar as vendas da forma tradicional.

Em vez de partir do seu produto ou serviço, comece pelos problemas do seu cliente. Concentre-se em tornar-se o seu parceiro de confiança, alguém em quem o cliente encontre inovação, soluções eficazes e tenha um conhecimento profundo dos seus valores e objectivos.

Este livro apresenta uma nova abordagem prática às vendas, que Ram Charan designa por "Venda com Criação de Valor". A abordagem VCV tem sido testada em diferentes sectores e em empresas norte-americanas como a Unifi, a MeadWestvaco e a Thomson Financial.

Os seus conselhos irão permitir-lhe, entre outras possibilidades: obter um conhecimento mais profundo dos problemas do seu cliente; compreender como a empresa do seu cliente toma decisões; melhorar as margens de lucro; desenvolver novas ofertas; fazer com que o preço tenha a prioridade certa.

A estratégia VCV irá diferenciá-lo da concorrência, possibilitando uma melhor fixação de preços, maiores margens de lucro e de crescimento, baseados em sólidos relacionamentos com os clientes que se aprofundam com o tempo.

No futuro, todas as empresas irão escutar o cliente com mais atenção e todos os gestores irão perceber que as vendas não são responsabilidade

exclusiva do departamento comercial. Para que isso possa ser uma realidade, este livro mostra-lhe por onde começar.

Acesse aqui a versão completa deste livro