

Ligação

Uma publicação periódica da Links Software & Solução

Número 2

Links
Software
&
Solução

A Links realizará palestra sobre CRM na Fenasoftware dia 24/04/02

Ocorrerá entre os dias 23 a 28 de abril de 2002 mais uma Fenasoftware, com nova proposta, totalmente reformulada. Será sua décima sexta edição, este ano no Expo Center Norte. Será dividida em três pavilhões, branco, vermelho e azul.

Confira o seu interesse nos quatro setores abaixo:

Pavilhão vermelho - Software e Soluções, "Software and Solutions Show"

Pavilhão Azul: Fabricantes e Revendedores Varejistas,

Pavilhão Azul: Empresas produtoras e distribuidoras.

Pavilhão Branco: Auditório do Congresso, Empresas de internet, telecomunicações, editoras, distribuidoras, empresas de treinamento, cursos e graduações em tecnologia e sistemas.

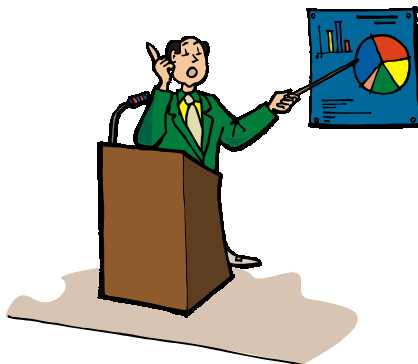
Em paralelo à feira, será realizado o Congresso Fenasoftware, (dias 23 a 26) um marco e uma referência para os profissionais do setor. Serão realizados dois congressos simultaneamente, o **Congresso Fenasoftware Business** é voltado para Gerentes e Diretores de Tecnologia, e para o Empreendedor digital que estão liderando projetos de e-business e definindo estratégias para o ambiente de TI nos negócios. O foco do **Congresso Fenasoftware Técnico** é o profissional de informática e telecomunicações envolvido em projetos de e-business.

A Links estará presente falando sobre CRM. O tema da palestra

será "Metas, pontos fortes e fracos numa estratégia CRM".

Veja o objetivo da palestra: Mostrar qual o foco principal da estratégia CRM, bem como os pontos que a tornam mais vulnerável. Os níveis do CRM e qual a sua função. Qual a importância das pessoas, processos e tecnologia, como gerar um diferencial competitivo através da fidelização e fazer com que o cliente não vá para a concorrência facilmente. As duas dimensões da qualidade (do produto e dos serviços) e sua importância para o CRM. As razões para a perda de clientes e porque falha um CRM. Como maximizar os lucros da empresa utilizando-se do CRM. Preparando a empresa para um CRM bem sucedido.

Dia 24/04/2002 das 14:00 as 15:00 horas, anote em sua agenda. Maiores informações e inscrições em: www.fenasoft.com.br.



Nesta edição:

Links, no congresso Fenasoftware 1

Ações que agradam o cliente 2

Depoimento 2

Nas próximas edições criaremos a sessão "SUA PALAVRA", onde as pessoas que lidam com atendimento mostrarão cases de sucesso e soluções que encontraram para problemas que enfrentam no dia-a-dia. Envie seu texto para nós.

Transformando o agradecimento em ações concretas

Quem não gosta de receber um agradecimento, um agrado, um reconhecimento? Nós clientes, temos um coração o qual manda no bolso, e muitas empresas se esquecem disto.

Conquiste primeiro o coração de seu cliente e tenha um bom produto ou serviço. O que ele precisa pra comprar de você é apenas um argumento. A partir daí conquiste um lugar em sua mente.

Saiba distinguir quais de seus clientes dão maior retorno e trate-os de forma diferenciada. Trate bem a todos, mas com especial atenção àqueles que representam mais para a sua empresa, os que dão maior lucratividade.

Geralmente poucos clientes são os responsáveis pela maior parte dos lucros. Numa relação, por exemplo, 80/20. Vinte por cento dos clientes são responsáveis por oitenta por cento dos lucros. A partir daí pode-se

elaborar alguns planos para manter estes melhores clientes sempre conosco.

Após distinguir os clientes mais valiosos, realize algumas ações, por exemplo, enviando brindes ao final do ano, fornecendo descontos especiais a quem mais compra, enviando cartas em datas importantes, e até elaborando programas de fidelização.



No calendário de datas comemorativas encontram-se várias oportunidades de se mostrar ao cliente que você lembra dele e se importa, uma forma de manter-se sempre em sua mente. Dependendo do grau de relacionamento, escolha quais ações são mais adequadas.

Use sua criatividade, e dependendo de quanto sua empresa puder investir, transforme este reconhecimento em uma ação concreta. Com certeza o cliente o recompensará por isto.



Rua Caetano Bonício, 41 – Bairro Assunção
São Bernardo do Campo SP
09812-470

Tel: (11) 4351-5122
Fax: (11) 4352-1316
atendimento@solucaolinks.com.br

*Estamos na web:
www.solucaolinks.com.br*

“Sua empresa na direção que o cliente determina”.

Depoimento

Sem dúvida, o momento atual exige das empresas muita criatividade. Ao propor novas formas de negócio, produtos e serviços. Crise de energia, globalização, terrorismo entre outros, são fatores externos, do macro ambiente, os quais não se tem controle e influem muito no negócio de cada um.

O empresário hoje precisa dominar e conhecer muito bem: seus clientes, concorrentes, fornecedores, funcionários, segmentos de mercado visados e vias de comunicação, ou seja, enxergar oportunidades e ameaças, ter a visão do todo e o mais importante: agir e ajustar sua empresa à cada nova realidade.



Enxergar as oportunidades e ter iniciativa, motivando e levando junto todo um team work. A busca do conhecimento em congressos é primordial, pois se encontra e se consultam especialistas ficando à par de informações que contribuem para o desenvolvimento profissional.

Minha palestra mostrará como o conhecimento do cliente e o gerenciamento deste relacionamento podem levar a empresa a reduzir custos e maximizar lucros. Valorizando e voltando a empresa totalmente para o cliente.

Maria Isolda Gonçalves Lira.

Qual a sua opinião? Envie suas sugestões ou críticas para as próximas edições de "Ligaçao". O que você pensa é muito valioso para nós. Cadastre um amigo ou atualize seus dados. Se desejar receber este newsletter pela internet, envie um e-mail para nós com seus dados.