

14 Tipos de Clientes: Os Suspeitos que Colocam seu Negócio em Jogo

Suspeito:

Senhor Sempreduída - Ele nunca tem certeza do que quer e muda de ideia frequentemente.



Arma:

Sua lista de inspirações: sempre tem uma nova ideia para tentar.



Sua defesa:

O contrato - Coloque tudo por escrito e da forma mais clara possível assim que for decidido para impedir que ele volte atrás com a palavra.

Suspeito:

Senhora Tempocurto - Espera que o projeto seja realizado em prazos impossíveis e que pode resolver a situação mais rápido que você.



Arma:

Relógio - Está sempre te apressando e reduzindo o prazo.



Sua defesa:

O planejamento - Determine todos os prazos de entrega com o cliente no início do projeto, deixando claro que eles não poderão ser reduzidos.

Suspeito:

Senhor Emergência - Tudo é uma emergência e ele exige ser sempre a prioridade número 1.



Arma:

O botão vermelho - O que quer que seja o botão vermelho no seu negócio: uma ligação, emails, visitas físicas, ele o usará o tempo todo.



Sua defesa:

Exclusividade - Dedique momentos específicos para cada cliente e mostre que só poderá atendê-lo nesses horários, fazendo-o entender que ele não é a única prioridade.

Suspeito:

Senhora Naestou - Não se envolve nem nas partes em que ela é necessária no projeto, quer deixar tudo por sua conta.



Arma:

Invisibilidade - Não pode ser encontrado em lugar nenhum quando você precisa falar com ele.



Sua defesa:

A aprovação - Se você não consegue encontrá-lo vai precisar tomar as decisões com a sua percepção, mas ele precisa aprová-las antes de o projeto ser colocado em prática.

Suspeito:

Senhor Sabetudo - Te procura com uma ideia tão específica e fechada que não abre espaço para você fazer seu trabalho.



Arma:

Google - Acredita que por ter pesquisado algo na internet isso o torna um especialista na área.



Sua defesa:

Trabalhe com argumentações mais aprofundadas e técnicas, que mostram a sua habilidade e conhecimento na área, conquistando a confiança do cliente.

Suspeito:

Senhora Discordo - Não sabe o que quer, mas tem certeza que não é aquilo que você está propondo, recusa todas as suas ideias e não dá alternativas.



Arma:

Aprovação do Projeto - Seja avaliando a versão final do projeto ou dando um feedback de um produto, ele sempre irá criticar o resultado.

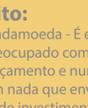


Sua defesa:

Estabeleça opções para ele escolher ao invés de mostrar só uma alternativa, assim ele terá que fazer sua parte para o resultado do projeto.

Suspeito:

Senhor Cadamoeda - É extremamente preocupado com os detalhes do orçamento e nunca concorda com nada que envolva aumento de investimento.



Arma:

O pagamento - Se não for exatamente o preço, o desconto e o parcelamento que ele quer, irá se recusar a pagar pelo serviço.

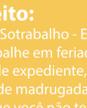


Sua defesa:

Estabeleça o valor e as condições de pagamento em contrato antes de iniciar o trabalho e não tenha medo de cobrar o que foi combinado.

Suspeito:

Senhora Sotrabalho - Exige que você trabalhe em feriados, após o horário de expediente, entra em contato de madrugada. Não reconhece que você não tem que trabalhar 24h por dia.



Arma:

WhatsApp - A maneira de falar com você com a maior frequência possível e em qualquer horário é a arma perfeita para esse cliente.

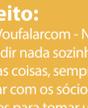


Sua defesa:

Deixe claros os seus horários de trabalho e silencie ligações e contatos desse cliente fora desse período.

Suspeito:

Senhor Voufalarcom - Não consegue decidir nada sozinho, nem pequenas coisas, sempre precisa conversar com os sócios, a família, os amigos para tomar uma decisão.



Arma:

Pessoas - sempre existe alguém a mais para você conversar, apresentar o projeto, convencer de alguma coisa.



Sua defesa:

No seu calendário já leve em consideração o tempo para conversar com outras pessoas próximas ao seu cliente e procure conhecê-las para ajudar sua argumentação.

Suspeito:

Senhora Atelogo - Desaparece por meses, e quando aparece novamente demanda a execução de um monte de tarefas imediatamente.



Arma:

Elemento surpresa.



Sua defesa:

Estabeleça prazos e estruture as atividades em um calendário. Sempre evite deixar tarefas com prazos abertos

Suspeito:

Senhor Mentenasnuvens - Tem uma ideia maravilhosa, mas nenhuma noção de como colocá-la em prática, nem se ela é viável e para quem, mas espera que você resolva esses problemas.



Arma:

Ideias sem limites. - Ele te dará infinitas ideias e nenhuma forma de colocá-las em prática.



Sua defesa:

A melhor defesa é manter os pés no chão e mostrar que colocar as ideias em prática pode ser mais complexo do que parece. Ajude o cliente a entender como estruturar o processo.

Suspeito:

Senhora Rainha - Pede para que você realize tarefas que não tem nada a ver com o seu trabalho e não aceita você dizer que não são sua área.



Arma:

Chantagem - Tenta te atingir de todas as formas possíveis para que você se renda à vontade dela.



Sua defesa:

Não - Saber dizer não é a melhor arma com esse cliente, seja educado, mas deixe claro que você foi contratado para fazer uma tarefa e somente aquela.



Suspeito:

Senhor Fogodepalha - Começa o projeto animado, mas quando percebe o que vai precisar fazer acaba desistindo pelo medo das mudanças.



Arma:

Iniciativa sem persistência para seguir com o projeto é muito negativo, e esse é exatamente o caso.



Sua defesa:

Ajude o cliente a entender que é possível colocar aquela ideia em prática e que você pode realmente ajudá-lo.



Suspeito:

Senhora Desabafo - Reclama de tudo na vida e quer desabafar com você, mas nunca toma uma atitude concreta para resolver o problema.



Arma:

Qualquer meio de comunicação - Onde ela puder falar com você ela irá reclamar sobre os problemas da vida, sem buscar uma solução.



Sua defesa:

Esse tipo de cliente está procurando soluções que muitas vezes você pode oferecer, mostre o lado positivo de resolver a situação e ajude-o a fazer isso.

VIVER DE BLOG

Mais que um blog, um estilo de vida.

Referências:
<https://moz.com/blog/10-different-types-of-clients>
<https://www.webdesignerdepot.com/2010/07/7-personality-types-of-clients-today/>

