

GAZETA MERCANTIL

Fidelidade cai 23% com insatisfação de clientes

SÃO PAULO, 10 de março de 2008 - Quando um cliente reclama e fica insatisfeito, o índice de fidelidade cai para 23%, enquanto que, quando reclama e se satisfaz com a condução de sua queixa, o índice sobe para 92%, de acordo com o consultor em comportamento e desenvolvimento organizacional e também professor universitário Paulo Lot Júnior.

SÃO PAULO, 10 de março de 2008 - Quando um [cliente](#) reclama e fica insatisfeito, o índice de fidelidade cai para 23%, enquanto que, quando reclama e se satisfaz com a condução de sua queixa, o índice sobe para 92%, de acordo com o consultor em comportamento e desenvolvimento organizacional e também professor universitário [Paulo Lot Júnior](#).

Para o consultor, há inúmeros fatores que contribuem para que o cliente busque serviços de concorrentes. "Em mais de 50% dos casos, o principal motivo da perda de cliente é a indiferença de vendedores. Além disso, a insatisfação também tem como causa reclamações não atendidas e vantagens comerciais da concorrência", afirma. Segundo ele, em condição de descontentamento, a maioria dos clientes prefere desistir e mudar-se para a concorrência mediante burocracias que prevêem enfrentar.

O especialista em Empresabilidade, [Werner Kugelmeier](#), afirma que os consumidores estão cada vez mais avessos à simples comercialização de produtos e serviços. "Vivencia-se hoje a participação das pessoas no processo de desenvolvimento dos produtos que vão comprar. Os consumidores estão se tornando os donos da promoção dos produtos", afirma ele. (Redação - InvestNews)
