

Baseado no livro "CLIENTIVIDADE – Como oferecer o que o seu cliente quer"
Autor: César Souza, presidente do Grupo Empreenda
Criador do PRINCÍPIO DA CLIENTIVIDADE®

WORKBOOK

como
Elevar seu Grau
de
CLIENTIVIDADE

qualquer que seja seu cargo / negócio / profissão



best.
business

empreenda
garantindo o presente
construindo o futuro


CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

1 **DE 01 A 09 QUAL O SEU GRAU DE CLIENTIVIDADE ATUAL**
1 = voltado para si
9 = voltado para o cliente

1 2 3 4 5 6 7 8 9
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

DE 01 A 09 QUAL GRAU DE CLIENTIVIDADE ATUAL DAS PESSOAS AO SEU REDOR (colegas de trabalho na sua área ou na empresa como um todo)
1 = voltado para si
9 = voltado para o cliente


1 2 3 4 5 6 7 8 9
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

 **best. business** www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

2 DESCREVA UMA SITUAÇÃO PRESENCIADA POR VOCÊ ONDE
A **CLIENTIVIDADE** FOI **EXEMPLARMENTE PRATICADA**

DESCREVA UMA SITUAÇÃO PRESENCIADA POR VOCÊ
ONDE A **CLIENTIVIDADE** **NÃO FOI PRATICADA**

 **best.**
business

www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

3 IDENTIFIQUE SEUS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES E SUAS PRINCIPAIS NECESSIDADES


TIPOS DE CLIENTES	NECESSIDADES (O QUE O CLIENTE VALORIZA)

 **best. business** www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

4 IDENTIFIQUE SITUAÇÕES RECORRENTES QUE IMPACTAM O RELACIONAMENTO COM SEUS CLIENTES


SITUAÇÃO RECORRENTE (PONTO CRÍTICO)	PORQUE ISSO OCORRE? COMO RESOLVER?

 **best. business** www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

5 IDENTIFIQUE AS ATITUDES E POSTURAS QUE IMPACTAM DIRETAMENTE O RELACIONAMENTO COM CLIENTES

LISTE 3 ATITUDES VOCÊ PRECISA ADQUIRIR/ENFATIZAR PARA AUMENTAR SEU GRAU DE CLIENTIVIDADE	LISTE 3 ATITUDES VOCÊ PRECISA ELIMINAR / DESENFATIZAR PARA AUMENTAR SEU GRAU DE CLIENTIVIDADE

 **best. business** www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

6 **LISTE AÇÕES PARA AUMENTAR SEU GRAU DE CLIENTIVIDADE PESSOAL E NA EMPRESA ONDE TRABALHA**

AÇÃO	PRAZO / DATA	APOIOS / RECURSOS

 **best. business** www.clientividade.com.br

CLIENTIVIDADE®
Como oferecer o que seu cliente quer

7

LISTE AÇÕES ESPECÍFICAS QUE PODEM CONTRIBUIR PARA QUE VOCÊ CONQUISTE, RECONQUISTE OU FIDELIZE SEUS CLIENTES

CLIENTE	OBJETIVO	AÇÃO	PRAZO / DATA	APOIOS / RECURSOS
	() CONQUISTAR () FIDELIZAR () RECONQUISTAR			
	(() CONQUISTAR () FIDELIZAR () RECONQUISTAR			
	() CONQUISTAR () FIDELIZAR () RECONQUISTAR			

GRUPO EDITORIAL RECORD

best.
business

www.clientividade.com.br

ANOTAÇÕES

The image shows a template for a notebook page. It features a dark red border with rounded corners. At the top, there is a grey header bar with the word "ANOTAÇÕES" written in white capital letters. Below the header, the page is divided into three sections: a large rectangular area on the left, and two smaller rectangular areas on the right, one above the other. All sections have rounded corners and are currently blank.

best.
business



GRUPO EDITORIAL RECORD

empreenda
garantindo o presente
construindo o futuro

www.grupoempreenda.com.br

*Este workbook foi baseado no livro
"CLIENTIVIDADE
Como oferecer o que o seu cliente quer"*

*Autor: César Souza,
presidente do Grupo Empreenda
Criador do PRINCÍPIO DA CLIENTIVIDADE®*

CÉSAR SOUZA

Autor do best-seller
Você é do tamanho dos seus sonhos

CLIENTIVIDADE®

Como oferecer o que o seu cliente quer

UM
CAMINHO
PARA VENDER
MAIS E
MELHOR

best.
business