

O Segredo de Marketing mais bem conhecido em todo o Mundo

As pessoas reconhecem que o marketing boca-a-boca funciona, mas poucos têm uma estratégia definida para tirar proveito dele. Esta é a oportunidade para mudar a sua atitude em relação a isso.

Por Ivan Misner

Que tal se existisse uma forma de fazer crescer o seu negócio, ano após ano, independentemente das oscilações econômicas ou das atividades da concorrência? Bem, existe uma maneira. Chama-se boca-a-boca. O marketing boca-a-boca é, paradoxalmente, o segredo de marketing mais bem conhecido em todo o Mundo.

Neste momento, você está provavelmente se perguntando, como algo pode ser o "mais bem conhecido" e ao mesmo tempo ser "um segredo". Fácil. Os profissionais reconhecem a eficácia do marketing boca-a-boca, inclusive constatarem que o êxito das vendas entre as pessoas que vêm por indicação é significativamente maior, dependendo do ramo de negócio é praticamente uma venda fechada. Contudo, poucos realmente sabem como construir o seu negócio através do boca-a-boca.

Algumas pessoas pensam que o boca-a-boca é um pouco parecido com o clima: ele é importante, mas o que se pode fazer sobre dele? Muitos outros, acham que é apenas prestar um bom serviço aos clientes e pronto, mas isso não é suficiente. Não me leve a mal um bom serviço de atendimento aos clientes é pré-requisito para o sucesso de qualquer negócio no longo prazo. Um serviço de qualidade sozinho não vai desenvolver o volume de negócio que pode ser gerado pelo marketing boca-a-boca. As razões para isso são simples:

As pessoas são mais propensas a falar de sua empresa quando estão insatisfeitas do que quando estão satisfeitas;

Portanto, um bom serviço ao cliente geralmente reduz mais o boca-a-boca "negativo" do que propriamente aumenta o boca-a-boca "positivo";

Por isso, para aumentar seus negócios através do boca-a-boca "positivo", será necessário fazer muito mais do que simplesmente incrementar a qualidade de seus serviços.

A boa notícia é que, existem várias coisas que empreendedores e profissionais podem fazer para provocar um impacto positivo aos seus negócios através do boca-a-boca.

Abaixo descritas estão as três coisas mais importantes que um profissional de negócios pode fazer para iniciar o processo de aumentar o seu negócio via boca-a-boca.

1. Diversifique as suas redes de relacionamentos. Eu acredito que a maior parte dos profissionais de negócios são "homens das cavernas". Acordam de manhã numa caverna espaçosa e com televisão, chamada casa. Vão para a sua garagem e entram numa pequena caverna com quatro rodas chamada carro. Vão depois para outra grande caverna com muitos computadores chamada escritório. No final do dia, entram novamente na pequena caverna com quatro rodas e fazem a viagem de regresso à sua caverna espaçosa com televisão e não compreendem porque ninguém lhes passa referências ou indicações de negócio. Se quiser construir o seu negócio através do boca-a-boca, tem de estar visível e ativo na comunidade através da participação em vários grupos de convívio em negócios e / ou organizações profissionais.

2. Desenvolva as suas esferas de contatos. Esferas de contatos são aquelas pessoas de empresas que não concorrem entre si, mas possuem clientes em comum. Por exemplo, um advogado, um contador, um consultor e um auditor. Todos eles têm clientes com necessidades complementares. A sinergia de clientes é notória e facilmente podem trocar referências entre si. Outro bom exemplo é o que eu chamo de a "máfia" do Casamento: a floricultura, o fotógrafo, o agente de viagens, a joalheria, a empresa de catering, a gráfica e o buffet para realizar a Cerimônia! Uma referência para um deles, transforma-se numa referência para todos eles. Temos também o que eu normalmente chamo de "máfia" da Construção Civil, que engloba a imobiliária, arquiteto, engenharia civil, construtor civil, decorador de Interiores, portas, alarmes e janelas, administradora de condomínios, seguros, créditos, entre outros. O objetivo será de identificar imediatamente quais as profissões que se enquadram melhor na sua Esfera de Contatos e começar a desenvolver relações com elas.

3. O boca-a-boca tem mais a ver com cultivar do que caçar. Fazer crescer o seu negócio via boca-a-boca requer tempo e dedicação para cultivar o relacionamento com pessoas no sentido de se conhecerem melhor e desenvolverem confiança mútua. As pessoas fazem negócios ou indicam negócios com aquelas pessoas nas quais adquiriram confiança. Uma das coisas mais importantes que lhe posso transmitir é o fato de que "não é o que eu sei", ou "quem eu conheço", mas sim o "quão bem eu conheço alguém" que conta. Se entrar neste processo levando em conta este ponto-chave, terá melhores oportunidades de construir o seu negócio através do boca-a-boca.

Ivan Misner é o Fundador e Chairman da maior organização de referências de negócios do mundo: BNI - Business Network International. Hoje, conta com mais de 5.200 grupos de negócios em 40 países, gerando mais de R\$4,8 bilhões em negócios para seus membros. Para saber como você pode bloquear a sua concorrência, e obter mais informações, visite www.bnibrasil.com