

## APLICAÇÕES DO CONSULTING WITH CLIENTS

*Consulting with Clients* foi idealizado para facilitar competências, modelos e processos consultivos. O seu objectivo é ajudar os intervenientes a compreenderem a importância da interacção com os clientes e aumentarem os níveis de eficácia no papel de consultores, construindo soluções de valor adicional para os seus clientes. A filosofia de *Consulting with Clients* fundamenta-se sobre processos e ferramentas poderosos, que alargam perspectivas e horizontes no que diz respeito ao desenvolvimento de competências consultivas com eficácia comprovada.

Abaixo descrevemos algumas aplicações do CWC em diversos sectores de actividade:

### **Serviços Financeiros:**

- ✓ Desenvolver uma profunda compreensão do cliente e competências de relacionamento.

Este cliente estava a desenvolver um novo serviço. A metodologia adoptada envolveu um grande compromisso da parte dos seus clientes. Para tal, e de forma a assegurar que os novos serviços eram apropriados, todos os intervenientes foram treinados em CWC – facilitando uma investigação mais profunda e a construção de relações fortalecidas entre cliente e consultor.

- ✓ Passar da venda de um Seguro de Vida para a Gestão de uma Relação Continuada

O objectivo desta organização era obter cotação na bolsa no espaço de cinco a sete anos. Como parte deste programa, o foco geral da companhia era mover-se de uma venda baseada no produto e de uma estrutura de serviço para uma organização focada nos seus clientes. O que significava reorientar o negócio para os clientes segmentados e para os relacionamentos de longo prazo. Dado que o foco se centrava na relação com o cliente, o CWC foi utilizado como o programa para mudar atitudes e aumentar competências. O resultado foi o aumento do número de produtos por cliente, aumento da satisfação do cliente e uma cotação na bolsa de sucesso.

### **Retalho:**

- ✓ Desenvolver uma relação de longo prazo como o cliente

Este novo negócio estava a desenvolver-se como foco nas operações de longo termo e num profundo entendimento dos valores dos clientes e estratégias, por exemplo, através do desenvolvimento de lealdade baseada em grupos de interesses, eventos especiais para



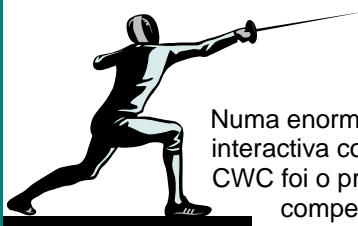
determinados grupos de clientes, (o 'T' no modelo EDACT), etc. Esta empresa de retalho tornou-se muito bem sucedida no que diz respeito à retenção dos seus clientes, e níveis de desenvolvimento e satisfação. "Um local inspirador para comprar e passar algum tempo com as pessoas que o gerem"

- ✓ Vender cópias *versus* vender um serviço de loja de fotocópias na Xerox

A Xerox queria que as suas lojas de retalho se focassem no cliente. O que representou um desafio para a mentalidade dos engenheiros. O CWC foi utilizado (descrito como Programa de Desenvolvimento de Competências de Marketing), como o mecanismo para criar a atitude de mudança e desenvolver competências. Para assegurar o foco, as competências do modelo EDACT foram desenvolvidas, (acção prévia do CSI – Inventário de Competências de Consultoria). O que

fez com que todos os colaboradores de vendas e apoio ao retalho obtivessem feedback dos seus clientes sobre a gestão das suas próprias competências.

**Sector Público:**



- ✓ Conselheiros do Governo do Reino Unido – desenvolver competências para encarar o cliente

Numa enorme iniciativa para transformar o serviço público numa operação mais interactiva com o cliente, em vez de uma organização focada em sistemas, o CWC foi o programa de eleição para realizar a mudança cultural e orientar as competências. O papel do fornecedor de serviços públicos estava a ser alterado para um papel de influenciadora e agente de mudança ao contrário dum papel puramente administrativo. O que resultou no treino de 10.000 pessoas num período de cinco anos.

- ✓ Colocar o Serviço à Prova – desenvolvendo competências para gestão dos clientes

#### IT, Telecomunicações e Serviços:

"O único programa que provou fazer a ponte para a construção do modelo *cloudline*"  
 "Desde os profissionais de vendas aos canais dos relacionamentos – desde especialistas técnicos a solucionadores de problemas junto dos clientes" "Se alguém optar por apenas um programa – deve optar por este." Director de Treino da maior companhia de IT e Telecomunicações no mundo.

### **“Adoro o meu trabalho!”.**

*“As ideias deste livro (CWC) ofereceram uma rede de trabalho valiosa a centenas de profissionais de vendas, consultores, gestores e outros. Recomendo fortemente este programa a qualquer pessoa que dependa do seu próprio sucesso para influenciar outros – que é quase toda a gente! A minha própria carreira transformou-se a partir do momento que comecei a utilizar estas ideias”.*

Professor Merlin Stone – Investigador, Consultor de Serviços na IBM e Professor IBM de Marketing Relacional na Business School de Bristol.

#### **“I Just Love My Job”**



Um livro sobre a forma como as *peessoas* podem influenciar as suas vidas profissionais e desenvolver para *si mesmas* algo que os recompensem. É um livro para as milhares de pessoas talentosas que querem controlar a sua vida profissional, sejam jovens e ambiciosos executivos, profissionais com longas carreiras ou, simplesmente, pessoas que sintam que trabalhar para uma organização pode – e deve – satisfazê-los mais do que já o faz. *Acreditamos com convicção que todas as pessoas devem poder dizer, “Adoro o meu trabalho”.*

Para mais informações, por favor, contacte a Direcção Comercial da Wilson Learning Portugal:  
[jose.santos@wilsonlearning.com.pt](mailto:jose.santos@wilsonlearning.com.pt)