



A arte de como dizer não ao cliente e ainda manter um ótimo relacionamento

Qual vendedor nunca se viu na difícil situação de dizer não ao cliente?

A saia justa é ainda mais constrangedora quando se trata de um ótimo cliente fiel, mas que está fazendo um pedido que, realmente, não pode ser atendido.

Contudo, de uma coisa esteja certo: saber como dizer não ao cliente pode até fortalecer sua relação com ele.

Como?

Ora, só pode dizer não quem realmente tem confiança em seus produtos ou serviços, sobretudo em relação às soluções que

oferece o mercado.

Muitas vezes o cliente estava apenas barganhando, testando sua resistência e pressionando por condições mais vantajosas.

Ao notar que existe um limite além do qual você não cede – se esse processo for bem conduzido – o cliente vai notar que sua empresa não está “desesperada” para vender.

Aliás, isso nos leva a outro tema importante: quando é obrigação de um vendedor dizer não ao cliente, que insiste em adquirir seu produto ou serviço, mesmo o vendedor sabendo que isso não resolverá o problema dele?

Antes de conhecer as 7 maneiras “mágicas” de como dizer não ao cliente, entenda esta situação.

Veja também em nosso blog: [Satisfazer o cliente a qualquer custo? Saiba quando dizer “não”](#)

Quando o vendedor tem obrigação de dizer não ao cliente

Toda empresa tem um perfil de cliente ideal, aquele que a empresa sabe que vai se beneficiar muito de seu produto ou serviço e ficar satisfeito com ele.

Esse cliente se torna fiel rapidamente e, pouco depois, leal, isto é: passa a divulgar e falar bem de sua empresa.

Mas e quando um cliente entra em contato com seu negócio, insiste em adquirir seu produto ou serviço e, no entanto, você, como bom vendedor consultivo, sabe que não vai resolver o problema dele?

Como dizer não ao cliente nessa situação?

Lembre-se de algo importante: esse cliente, em pouco tempo, se

mostrará insatisfeito com sua empresa, passará a entrar em contato com seu atendimento ao cliente, muitas vezes pedindo coisas que sua empresa não pode fazer.

Pior: pode se tornar um detrator de seu negócio, inclusive em redes sociais.

Por isso, por mais estranho que pareça, você deve evitar que tudo isso aconteça logo no início, explicando ao cliente porque sua solução não é adequada para ele e, de preferência, indicando uma que seja.

Sim, isso mesmo: indique outro produto ou serviço que realmente atenda às necessidades dele, de uma outra empresa.

Isso é especialmente importante para empresas que trabalham com [vendas recorrentes](#), como [empresas SaaS](#), que comercializam softwares como serviços.

Se muitos clientes como esse começarem a usar os serviços da empresa e desistirem em três meses, por exemplo, isso criará uma alta taxa de desistência ([churn rate](#)), o que é extremamente prejudicial para seu negócio.

Por isso, em casos como esse, não tenha medo de dizer não ao cliente.

Veja também: [Churn Rate: sinal de alerta para a perda de clientes](#)

8 maneiras de como dizer não ao cliente e mantê-lo feliz

1- Ofereça alternativas

Falamos sobre isso no tópico anterior, mas existem casos em que o cliente já usa um produto ou serviço de seu negócio, mas está com novas demandas que não são atendidas por sua empresa.

Por exemplo: sua empresa presta serviços de contabilidade e o cliente quer que vocês redijam um contrato de locação.

Não faz parte de sua especialidade e vocês não poderão prestar um serviço adequado.

Explique isso ao cliente e indique um escritório de direito de sua confiança.

Aliás, você pode desenvolver uma parceria com esse escritório e se indicarem mutuamente clientes, em situações como essas.

2- Diga que aquela é uma ótima ideia

Muitas vezes seu cliente está pedindo algo que sua empresa não oferece, mas aquela ideia dela é genial!

Diga que vai contactar imediatamente o pessoal do marketing e do desenvolvimento de produtos para tentar pôr aquela ideia em prática e que ele será o primeiro cliente a usá-la.

Evidentemente só faça isso se for verdade: nunca minta para seu cliente!



3- Peça mais informações

Mostre interesse, não diga não de cara.

Não sabe como dizer não ao cliente? Inicie uma [venda consultiva](#), descubra mais sobre as necessidades dele, busque alternativas internas.

Às vezes existe uma maneira mais inteligente de resolver aquela situação, sem ter que dizer não ao cliente.

4- Explique as consequências de dizer sim

O sim pode ter consequências ruins, como no caso do pedido que

não vai resolver o problema do cliente.

Mostre isso para ele e, caso as consequências sejam prejudiciais para sua empresa, explique o porquê.

5- Negocie com o cliente

Cumprir exatamente o que o cliente está pedindo vai ser impossível, mas como dizer não a um cliente como aquele, tão fiel?

Não ceda além do limite que seja benéfico para ambas as partes, mas tente negociar novas condições, prazos e outras características do pedido.

6- Seja honesto e transparente

O prazo é impossível, o parcelamento inviável ou o escopo do pedido fora da especialidade de sua empresa?

Não tem como dizer não ao cliente sem sinceridade. Explique esses motivos claramente a ele, diga o porquê dessa situação, sem medos ou receios e com muita objetividade.

Não enrole seu cliente, ele vai notar isso e ficar ofendido.

7- Agradeça pelo pedido do cliente



Sabe quando aquele seu amigo te convida para conhecer a belíssima casa de campo dele no fim de semana, mas você não pode ir?

Fale com o cliente como se estivesse explicando essa situação para seu amigo.

Diga que realmente está muito agradecido por ele se lembrar de você para esse pedido, mas que, realmente, é impossível, você vai ficar devendo essa e lamenta profundamente não poder

atendê-lo.

Que achou dessas dicas de como dizer não ao cliente? Você já usou alguma delas? Tem alguma tática que emprega e quer nos contar?

Compartilhe com a gente nos comentários.

Saber como dizer não ao cliente não deixa de ser uma forma de negociação, saiba mais baixando nosso e-book: [Guia Negociações de Sucesso](#)