

envolvem relacionamentos com o pessoal de vendas e/ou gerentes de relacionamento que trabalham com suas empresas. O texto de abertura do capítulo explicou como a PeopleSoft tem tido muito sucesso com sua estratégia de gerentes de conta. Os gerentes de conta trabalham junto aos clientes a fim de servir como seus advogados dentro do sistema da PeopleSoft, e recebem um salário pelo seu serviço, em vez de comissões de vendas. Ao longo do tempo, esses gerentes de relacionamento ou de conta constroem vínculos interpessoais com seus clientes, os quais fortalecem os laços com a PeopleSoft.

Reconhecendo o valor de relacionamentos continuados na construção da fidelidade, a Caterpillar Corporation atribui muito de seu notável sucesso à ampla e estável rede de distribuição que possui no mundo inteiro.³⁰ A Caterpillar é o maior fabricante mundial de equipa-

mento pesado de mineração, construção e agricultura. Se, por um lado, a qualidade de engenharia e de produto é superior, a empresa credita muito de seu sucesso à sua forte rede de revendedores e aos serviços de suporte do produto oferecidos por todo o mundo. O presidente, David Fites, argumenta que o conhecimento do mercado local e os fortes relacionamentos com os clientes oportunizados pelos revendedores da Caterpillar são de valor incalculável: "Nossos revendedores têm a característica de serem líderes comerciais destacados em suas áreas de atuação, com profundo envolvimento nas atividades da comunidade e comprometidos em viver naquela região. Suas reputações e relacionamentos de longo prazo são importantes, uma vez que a venda de nossos produtos é um negócio pessoal".³¹

JOIN THE DISNEY FUN

Become a member of Disney's Magic Kingdom Club Gold Card and get more fun for your dollar. Enjoy savings on:

- Disney Theme Parks
- Water Parks and Pleasure Island at Walt Disney World® Resort
- Selected restaurants within the Disney Theme Parks
- Disney Cruise Line
- The Disney Store
- The Disney Catalog
- Selected Disney Resort accommodations
- National Car Rental
- New AAA Basic Memberships

Plus, you'll receive a one-year membership in "Travel America at HalfPrice," a subscription to Disney Magazine; an informative Club Newsletter and much more! All this, and a two-year membership is **ONLY \$65*** (\$50 for seniors age 55 and over).

SHARE THE DISNEY MAGIC

MAGIC KINGDOM CLUB Gold Card

MEMBER SINCE 1995

MICKEY MOUSE

0-000-01-00

09/05

FOR MORE INFORMATION AND TO JOIN, CALL **1-800-41-DISNEY**** 1-800-413-4763

Or, pick up a Gold Card application brochure at The Disney Store nearest you.

MAGIC KINGDOM CLUB Gold Card

*Of the fee, \$16.95 is allocated for a subscription to Disney Magazine. Existing subscriptions will be automatically extended an additional two years. All benefits subject to availability, limitations and change without notice. Add \$20 for foreign orders; U.S. funds only. **Outside U.S. and Canada, call (714) 781-1550. Benefits begin upon receipt of Membership Card and Kit. Please allow two weeks for delivery. ©Disney Enterprises, Inc.

FIGURA 6-7 A Disney cria laços de serviços para os membros de seus cartões Magic Kingdom Gold Card. Reimpresso com permissão.