

 04

## Questão 2

"Em vez de fornecer mais aos seus clientes ou aumentar a capacidade da empresa para que pudessem atender a mais pessoas, a empresa começou a explorar os clientes **oferecendo menos serviços e cobrando mais**".

A parte em negrito ressalta a estratégia que Tom estava utilizando para lucrar mais.

Que erro você considera que Tom está comentando neste caso? Selecione a opção que considerar mais adequada.

*Selecione uma alternativa*

**A** Desconsiderar o relacionamento e natureza recorrente das negociações.

**B** Celebrar e triunfar sobre os clientes.

**C** Deixar os clientes com raiva.

**D** Falta de empatia.