

FLÁVIO
MUNIZ



COMO ENCANTAR CLIENTES

GUIA DEFINITIVO



MARKETING DE
RELACIONAMENTO
FIDELIZANDO CLIENTES

ÍNDICE

Por que devo ler este e-book?	03
1. Ofereça experiências únicas	04
2. Identifique os clientes fiéis	05
3. Saiba o que seu cliente procura	06
4. Compartilhe ideias e opiniões com seus clientes	07
5. Dê brindes aos seus clientes	08
6. Nunca invada a privacidade dos seus clientes	09
7. Não ignore as reclamações	10
8. Convide seus clientes para conhecer sua empresa	11
9. Conclusão	12
Sobre o autor	13

Por que devo ler este ebook?

Imagine quando você tira um produto da caixa pela primeira vez? Quanto tempo demora para saber, se ele era realmente o que estava esperando? Um ou dois segundos serão necessários para o seu cérebro processar se o produto te agrada ou não.



Muitas empresas cometem inúmeros erros ao ignorarem fatos importantes na hora de se relacionar com os clientes. Em outras palavras, o relacionamento é deixado de lado.

As páginas a seguir estão repletas de estratégias. Aproveite!

Mas a boa notícia, é que existem estratégias poderosas para encantar clientes e revolucionar seus resultados.

Ofereça experiências únicas

Tenha em mente que você, além de entregar o seu produto ou serviço, também deverá fornecer uma experiência incrível para seus clientes.



Você deve se diferenciar da concorrência. Não entregue apenas o básico, busque entender seu público a fundo e ofereça algo a mais. Um bom exemplo, caso você trabalhe com vendas de smartphones, que tal dar de bônus uma película ou uma capinha de celular?

Criatividade é fundamental neste primeiro passo. Lembrar do aniversário da filha ou da esposa do cliente é um ótimo começo.

Uma ótima estratégia, é entrar em contato periodicamente com seu cliente para saber se ele está satisfeito com produto ou serviço adquirido. .

2

Identifique os clientes fiéis

A partir do momento em que um cliente se faz leal a sua empresa, é bacana enviar a ele uma mensagem de agradecimento, essa é só a primeira etapa no processo de encantamento. Atualize seu mailing ou base de dados para ter conhecimento de quais clientes são mais rentáveis para a sua empresa, o próximo passo é preparar um desconto em sua próxima compra, isso ajuda a mantê-lo fiel e compromissado com a marca.

Se surgir alguma novidade, dê prioridade para seus clientes fiéis, até porque a probabilidade de comprarem e indicarem para seus amigos e parentes é muito grande, tendo em vista que eles já conhecem e gostam da sua empresa.

Seja democrático! Quanto mais rentável o cliente mais benefícios ele deve receber.



3

Saiba o que seu cliente procura

Fazer suposições sobre como seus clientes pensam e reagem a determinadas situações, não é o suficiente. É preciso entender o ambiente onde eles estão inseridos, suas crenças, desejos e costumes. Torne evidente que você se preocupa com eles, é necessário que sintam que sua marca está presente em seu dia a dia.

Aponte interesses em comum entre o cliente e a sua marca, dessa forma ficará mais fácil relacionar-se de modo prazeroso e agradável.

Ouvir o seu cliente é fundamental. Abra canais de comunicação e receba feedbacks.

Recapitulando...

- Estude seus clientes
- Comunique-se com eles
- Forneça brindes
- Compartilhe experiências
- Solicite feedbacks
- Dê o máximo de atenção para seus clientes



4

Compartilhe ideias e opiniões com seus clientes

Quando seu cliente compartilha ideias com você, ele se sente especial, e isso causa um impacto positivo para ambas as partes. As opiniões de seus clientes podem ajudá-lo a melhorar o desempenho de sua empresa. Você pode ouvi-los pessoalmente, ou solicitar que eles deixem seus feedbacks por meio de comentários, e-mails ou canais digitais. É de suma importância que você divulgue esses canais para que eles saibam o quanto a opinião deles é relevante para a empresa.

Abra um canal de comunicação que seja confortável para sua empresa. Twitter, Chat e Facebook são os mais utilizados.

