

[e-book]



Como estruturar um plano para a fidelização dos clientes

Manter os clientes conquistados significa maior receita.

Saiba como montar uma estrutura eficiente para reter e engajar clientes.

Fidelizar os clientes é uma atividade importante mas bastante relegada.

Muitas empresas não trabalham bem este lado, que afeta diretamente o posicionamento do negócio.

Afinal, tão importante quanto conquistar um cliente é mantê-lo sempre perto de sua empresa.





Trabalhar a fidelização significa:

- Oportunidades de retenção dos clientes conquistados.
- Elevar a reputação da marca.
- Reforçar a boa experiência de venda.

**Motivos que
fazem a fidelização
de clientes ser
tão importante**



Promoção espontânea

Quando o consumidor tem uma experiência positiva com a marca, ele irá em algum momento compartilhar essa percepção de forma espontânea com seu círculo social. Isso é extremamente valioso!

Clientes satisfeitos são defensores naturais da marca e recomendam seus produtos e serviços para amigos e familiares.

É o marketing boca a boca genuíno.

Além disso, são mais propensos a participar de avaliações e pesquisas online, o que aumenta a visibilidade da marca e fortalece sua reputação digital.





Impacto direto na receita

Estudos demonstram que consumidores leais tendem a realizar compras de maior valor, uma vez que a barreira inicial da desconfiança foi superada.

Eles já conhecem a marca, confiam na qualidade dos produtos ou serviços e enxergam o valor que ela entrega.

Feedbacks proporcionam melhoria contínua

Manter um bom relacionamento com clientes fiéis é uma ótima oportunidade para avaliar a qualidade dos seus produtos e descobrir o que pode ser melhorado. Esses clientes oferecem insights valiosos que ajudam a ver os desafios de novas maneiras.

Clientes que confiam na sua marca tendem a dar feedbacks mais honestos e detalhados, o que é fundamental para melhorar seus serviços e gerar novas oportunidades.





**Como estruturar uma
ação de fidelização
de clientes**

A woman with curly hair and glasses is smiling while talking on a mobile phone. She is wearing a blue denim shirt. The background shows an office environment with a desk, papers, and a window. The text is overlaid on the right side of the image.

Tenha uma escuta ativa

Fidelizar o cliente começa ouvindo-o de forma atenta e sincera. A primeira impressão e o atendimento afetam diretamente a imagem da marca.

Ao ouvir e entender o cliente, você cria confiança e segurança.

Acompanhe tendências

Esteja atualizado com as tendências do mercado e o comportamento dos consumidores. Saber o que chama a atenção do público ajuda a criar estratégias eficazes.

Observar o que funciona no mercado e buscar inovações, mesmo em empresas menores, pode gerar oportunidades de crescimento e atrair ainda mais clientes.



Trabalhe o pós-venda

Um pós-venda eficiente é fundamental para manter o cliente fiel. Não basta oferecer uma boa experiência na compra, é importante continuar agregando valor depois.

Enviar dicas sobre o uso ou cuidados com o produto, por exemplo, mostra que você valoriza o cliente. Isso fortalece a relação e aumenta as chances de novas compras no futuro.





Programas de fidelidade

São um bom artifício para garantir engajamento e tornar os clientes fãs da sua marca. Ofereça algo generoso: pontos por descontos, recompensas e brindes, por exemplo.

Se o cliente está sumido, mande uma mensagem simpática e ofereça uma boa oferta, a melhor possível.

No mês do aniversário dele, dê os parabéns e ofereça uma vantagem real para que ele retorne à loja.

QUER SABER MAIS?

Central de Relacionamento

0800 570 0800

www.sebrae.com.br

