MERCADO +1 PONTO

AÇÃO EMPREENDEDORA

ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO

Por que você volta sempre na mesma lanchonete ou loja? O que te faz voltar?



PENSE ASSIM

CUIDAR DA AMIZADE



Uma amizade não vive só do primeiro "oi": precisa de cuidado sempre. O relacionamento com o cliente também.

PERGUNTA PARA A TURMA

Que loja ou marca faz vocês quererem voltar? Por quê?

Conversem 1 minuto em dupla e compartilhem

O QUE É

CONQUISTAR O CLIENTE E FAZER ELE VOLTAR

Relacionamento com o cliente é tudo o que a empresa faz para o cliente se sentir bem atendido e querer voltar.

POR QUE FAZER ISSO?

FIDELIDADE

Cliente feliz volta e indica.

ECONOMIA

Manter um cliente custa menos que conquistar um novo.

REPUTAÇÃO

Bons relacionamentos geram boas avaliações.

NA VIDA REAL

NUBANK

O banco ficou conhecido pelo atendimento próximo: chegou a mandar cartas escritas à mão e pequenos presentes a clientes, como um brinquedo para o cachorro de uma cliente que mordeu o cartão.

A LIÇÃO PARA A STARTUP

Clientes bem cuidados voltam e ainda indicam a marca para os amigos.

CASO REAL

Cartas à mão

e mimos para os clientes

COMO FAZER

PASSO A PASSO

1. Listem os momentos de contato com o cliente: antes, durante e depois da compra.
2. Pesquisem o que empresas admiradas fazem para encantar clientes.
3. Proponham ações: bom atendimento, pós-venda, programa de pontos, grupo de clientes.
4. Digam como vão saber se está funcionando.

Tempo sugerido: 30 min em equipe + 5 min de apresentação

EXEMPLO

COMO FICARIA NO BRECHÓ VIRADA

Uma Startup imaginária: um brechó online de roupas para jovens.

ANTES DA COMPRA

- *responder em até 1 hora*
- *tirar dúvidas de tamanho*

DURANTE A COMPRA

- *pagamento fácil por Pix*
- *embalagem com bilhete*

DEPOIS DA COMPRA

- *perguntar se gostou*
- *cupom para a próxima*

AÇÕES

AÇÃO	COMO VAMOS MEDIR
10% de desconto para quem traz roupas para vender	*quantos usaram o desconto*
Grupo de clientes no WhatsApp	*pessoas no grupo*
Mensagem de aniversário	*compras no mês do aniversário*

DICAS

PARA FAZER BEM FEITO

✓ NA PRÁTICA

- Conquistar um cliente novo custa mais do que manter um antigo.

✕ EVITE

- Pensar só no momento da venda.
- Ações que custam mais do que trazem.
- Não medir o resultado.
- Prometer o que não dá para cumprir.

MÃOS À OBRA!

AGORA É A VEZ DE VOCÊS

O QUE APRESENTAR

O plano de relacionamento com as ações e como medir.

FORMATOS POSSÍVEIS · COMBINEM COM O PROFESSOR

FICHA DE APOIO | SLIDES | CARTAZ

VALE

+1 ponto em Mercado

FICHA DE APOIO E PASSO A PASSO

empreendedorismo.guru