

Resumo conceitos

Como fidelizar clientes

Vamos falar de como transformar seus clientes em fãs do seu negócio. Quem tem um negócio sabe como é desafiador conseguir novos clientes e ainda mais manter um consumidor fiel. Então, para você arrasar nas vendas, precisa conhecer sobre o atendimento, fidelização e a pós-venda.

Para começar, vamos falar sobre a sua relação com os seus clientes. Como é o seu atendimento desde que eles entram em contato? Faça as seguintes perguntas:

- Se você fosse seu próprio cliente como gostaria de ser atendido?
- Que facilidades você gostaria de encontrar para fazer seus pedidos?
- Como você gostaria de receber o produto?
- Por que eles voltariam para a comprar de você ou indicariam seus produtos a alguém?

Faça esse exercício e reflita se você está cuidando de seus clientes com atenção, e se necessário, ajuste esse processo.

Pense sempre o seguinte: se é interessante que o seu cliente encomende mais de uma vez o produto ou indique o seu negócio para futuros clientes, é importante que você cativa essa pessoa. E é aí que, junto com o atendimento ao cliente, entra a famosa fidelização do cliente.

Sabia que a gente gasta 5 vezes mais tempo e dinheiro para conseguir um novo cliente do que para manter um consumidor fiel? Agora que você já sabe que vale a pena, aqui vão algumas dicas de como você pode arrasar no atendimento ao seu cliente:

#1 Dicas para o atendimento inicial

Pense nas melhores formas de atender o seu cliente logo no início do contato:

Quando for atender seu cliente presencialmente, esteja sempre disponível e focado nele, evite atender telefonemas e mensagens de Whatsapp que não sejam urgentes. Ofereça um

cardápio detalhado dos produtos que ele pode encomendar, com os tipos de sabor, recheio e preço de cada um.

Converse com ele e esclareça suas dúvidas quanto ao cardápio, aos prazos e às formas de pagamento. Aproveite e faça um cadastro breve de seus clientes. É muito importante você manter o contato com eles.

#2 Dicas para manter um bom diálogo com o cliente durante toda a venda

Mantenha contato com o seu cliente durante todo o processo, inclusive depois de fazer a venda. É aqui que entra o famoso pós-venda: lembre-se a comunicação é um canal de ida e de volta.

Você pode manter esse canal entrando em contato com o seu cliente após a entrega da encomenda para saber se ele ficou satisfeito com os produtos; pergunte sua opinião se você sentir que há abertura. Sempre falando da intenção de melhorar.

#3 Transforme seu cliente em seu fã

Vamos usar o exemplo de um empreendimento de marmitas por encomenda. Quando o cliente encomendar uma marmita com você, ele poderá ganhar um cartão fidelidade que lhe dará o direito a uma marmita de graça após consumir vinte marmitas.

Entregue bônus. Se você tem um negócio de bolos e doces para festas, ao fechar uma grande encomenda, você pode bonificar o cliente com alguns doces extras gratuitos. Por exemplo, se ele fechar um bolo e um cento de brigadeiros, você pode dar 20 beijinhos como bônus ou oferecer um cartão de desconto para a próxima encomenda.

Cadastre a data de aniversário dos clientes e presenteie-os com descontos e sugestões de bolos, se essa for a sua especialidade. Através do cadastro de clientes, mantenha uma agenda dos aniversariantes e ofereça alguma bonificação ou cortesia no dia do seu aniversário, caso ele faça alguma encomenda com você.

Bom, você pode utilizar qualquer uma dessas ideias e aplicar no seu negócio de venda por encomendas, independente do produto que você venda. Seja criativo e pense no que você consegue fazer e o que deixaria o seu cliente feliz.

E aí? Com essas dicas e ideias, vamos colocar a mão na massa e pensar no que você já pode aplicar em seu negócio? Bom trabalho e até mais.