

Encantamento e fidelização de clientes

Saiba quais são os desafios e as estratégias para alcançar a fidelização de clientes e propagar a sua marca.

Atualizado em 19/10/2022



Encantar o cliente, conquistá-lo, fidelizá-lo e torná-lo leal a ponto de ser um propagador da sua marca não é uma tarefa fácil. Trata-se de um desafio a que os empreendedores se lançam visando tornar seu **negócio** sustentável, já que alguns estudos apontam que conquistar um novo **cliente** custa de 5 a 25 vezes mais do que manter um antigo.

É preciso compreender que todo esse processo diz respeito a uma experiência positiva de compra - que não se encerra na venda -, tendo como base um relacionamento de confiança entre clientes e marcas/empresas. Daí a importância de compreender o que significa a fidelidade dos consumidores e como estruturar um projeto com estratégias que tornem os que foram conquistados fiéis à marca, construindo um relacionamento de longo prazo.

O pai do marketing moderno, Philip Kotler, costuma dizer que “a chave para se gerar um grande nível de fidelidade é entregar um alto valor para o cliente”. Essa ideia está diretamente relacionada a toda a experiência de compra, englobando preço, entrega, logística, atendimento, relacionamento e suporte, que inclui o pós-venda. Por isso, é preciso ter em mente que essa relação de confiança e **valorização** é a construção da cultura da **fidelização**, na qual toda a equipe da empresa precisa estar engajada.

É evidente que um cliente satisfeito indica a marca e atrai mais clientes para a empresa, fazendo o que se chama de marketing orgânico, que depende de conexões emocionais para acontecer. As indicações espontâneas dos clientes contribuem para o aumento da credibilidade da marca.

Para se ter uma ideia da força do “boca a boca”, há estudos mostrando que 83% dos participantes dizem ter confiança total (ou ao menos parcial) em recomendações de amigos e familiares. Além disso, é muito provável que um cliente satisfeito com a marca compre novamente ou em maior quantidade, gerando mais caixa para a empresa.

Estratégias de fidelização

Para que a sua empresa construa uma cultura de fidelização de clientes, algumas estratégias são fundamentais. A primeira delas é o conhecimento das tendências do mercado e das necessidades do seu consumidor, pois só assim você conseguirá entregar valor para ele - caso contrário, continuará sendo um mero vendedor de produtos e/ou serviços.

A entrega de valor, que é vital para a fidelização, aponta para a necessidade de priorizar e investir em atendimento humanizado - feito por uma equipe motivada e capacitada por meio de treinamentos e atualizações constantes em todos os setores - e em ferramentas adequadas para divulgação e venda, tanto no ambiente físico como no on-line.

É preciso estar atento também para ouvir o cliente, identificando a sua experiência de consumo e colocando todas as informações em um banco de dados, o que ajudará em futuras tomadas de decisões pela empresa. Nesse sentido, é importante personalizar o contato com o seu consumidor para criar uma sensação de proximidade. Ofereça, portanto, diferentes canais para divulgação e feedbacks. E não se esqueça de que os feedbacks devem se transformar em ações esperadas pelos seus clientes.

Além disso, dê atenção especial ao pós-venda, que busca oferecer práticas voltadas ao sucesso do comprador. Lembre-se de que clientes fiéis merecem tratamento VIP e diferenciado, o que pode incluir o envio de newsletters exclusivas, oferta de cupons de desconto, vantagens em um programa de fidelidade e brindes.

Por falar em programa de fidelidade, é possível criar formas bem simples de valorizar o cliente, como sistemas de pontos ou níveis, que podem ser trocados por recompensas, descontos ou outros benefícios; parcerias com outras empresas que oferecem produtos ou serviços complementares; campanhas e promoções exclusivas para clientes VIPs; entre outras vantagens que podem ser oferecidas.

Tenha em mente que clientes fiéis que valorizam o relacionamento com a empresa e mantêm vínculos de longo prazo são vitais para a sobrevivência e o crescimento do negócio.

O Sebrae disponibiliza, por meio dos seus serviços, a possibilidade de desenvolver as melhores estratégias para fidelizar clientes. Contate-nos pelo número 0800 570 0800.