



Receita infalível para fugir do churn e manter seus clientes satisfeitos

VIVER DE BLOG



INTRODUÇÃO

O churn é um dos maiores problemas para negócios que geram receita através de receita recorrente, ou seja, para clientes que renovam contrato todo mês para continuar usando o produto ou serviço.

Churn é igual a prejuízo e por mais que não haja muito a ser feito uma vez que o cliente decide cancelar, algumas ações simples porém eficiente podem ser colocadas em prática logo no primeiro sinal (ou nem isso) de insatisfação de seus clientes.

1



Conheça seu consumidor: analise dados do histórico de compra, uso do produto, número de contatos feitos com o serviço de suporte, os canais mais utilizados e interações nas redes sociais.

2



Converse com seus clientes: mantenha o relacionamento próximo, porém não invasivo, desde o primeiro contato, durante a venda, no suporte e através de pesquisas de satisfação.

3



Verifique se você está atraindo os leads certos: reavalie suas personas e identificar se está atraindo aquelas pessoas que seriam as reais beneficiadas pela sua solução.



4

» Faça ações personalizadas: o cliente novo precisa ainda ser convencido a comprar e o cliente antigo precisa ser re-engajado e para cada um desses casos a argumentação será diferente.

5

» Crie a motivação certa: apresente as inovações em seu produto, algo que ainda está por vir e que pode ser do interesse do cliente que está pensando em cancelar.

6

» Criar a persona do cliente fiel ideal: avalie o comportamento de cada consumidor da sua base em comparação com o “comportamento ideal” e traquear eventuais mudanças ao longo do tempo.



7



Entre em contato assim que perceber um comportamento fora do padrão do cliente: é hora de entrar em contato antes que seja tarde demais.

8



Deixe espaço para seus clientes respirarem: não seja intrusivo e insistente demais ao querer manter contato o tempo todo.

9



Ofereça materiais educacionais ou manuais de uso dos seus produtos e serviços: ao oferecer um treinamento que pode potencializar o resultado que seus clientes.



10

» Gamificação: o uso desse formato torna as pessoas mais engajadas nas atividades que estão fazendo, e com uma maior motivação os resultados também passam a ser melhores.

11

» Se um cliente cancela nos primeiro 60 dias após a compra, é provável que ele(a) não tenha enxergado o valor na sua solução.

12

» Fazer o processo de onboarding com seus consumidores e ajudar a fazer com que eles enxerguem valor na sua solução podem reduzir a taxa de churn.





O QUE DIZEM SOBRE O HENRIQUE?



O Henrique é minha referência absoluta no que se diz respeito a criação de audiências e receita através de um blog”. - Érico Rocha



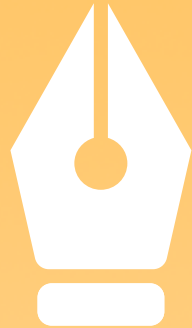
Livro negócios digitais atingiu a quarta posição entre os mais vendidos no ranking da Veja.



Viver de Blog é um dos 1.000 sites mais influentes do Brasil segundo ranking Alexa.



Eleito um dos melhores blogs de marketing digital do Brasil pela Hubspot.



Produção de Conteúdos Memoráveis

**Viralize seus conteúdos.
Aumente suas vendas.**

QUERO SABER MAIS! >



Fique de olho nas atualizações de conteúdo memorável do Viver de Blog



Dicas rápidas e práticas de Marketing Digital



Palestras, entrevistas e conteúdos em vídeo sobre Marketing Digital



@viverdeblog
Acompanhe o meu dia a dia na rede social do momento



Espírito Viver de Blog traduzido em imagens inspiradoras



Publicações relevantes e atualizadas do mercado de Marketing Digital



HENRIQUE CARVALHO

Vive exclusivamente de blog desde seus 23 anos e tem como propósito de vida ajudar cada vez mais pessoas a realizar o sonho de Viver de Blog também.

VIVER DE BLOG

Mais que um blog, um estilo de vida.