



15 dicas práticas para transformar clientes em fãs apaixonados pela sua marca

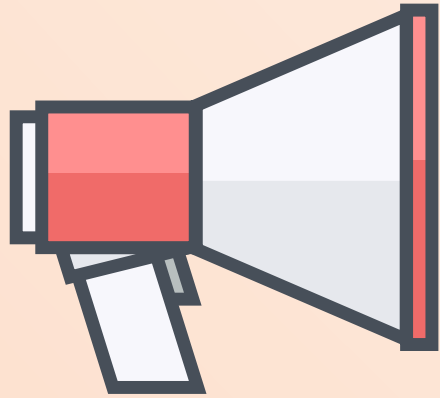


INTRODUÇÃO

Nada substitui o contato entre pessoas.
Os seres humanos são sociáveis por natureza.
Mesmo que, aparentemente, a tecnologia esteja nos distanciando, o movimento é completamente inverso: nunca estivemos tão conectados.

O mercado consumidor deseja não só excelentes produtos e serviços, mas sim uma verdadeira experiência de compra e a construção de um relacionamento com as marcas da sua preferência.

A questão é: será que você está investindo em criar relacionamentos com seus clientes ou só se preocupa em concretizar vendas?
Veja o que você pode fazer para encantar seus clientes e construir relacionamentos duradouros.



1



Ouçá seus clientes. As pessoas adoram saber que estão recebendo atenção, seja nem uma reclamação ou quando elogiam.

2



Foque nas necessidades dos clientes: o consumidor precisa sentir que você não está interessado apenas em seu dinheiro.

3



Esteja disponível: seja por telefone, Whatsapp, email, chat ou redes sociais, não deixe seu clientes esperando por uma resposta.



4



Ofereça tratamento cordial e pessoal. Se possível, mande notas de agradecimento escritas à mão se possível.

5

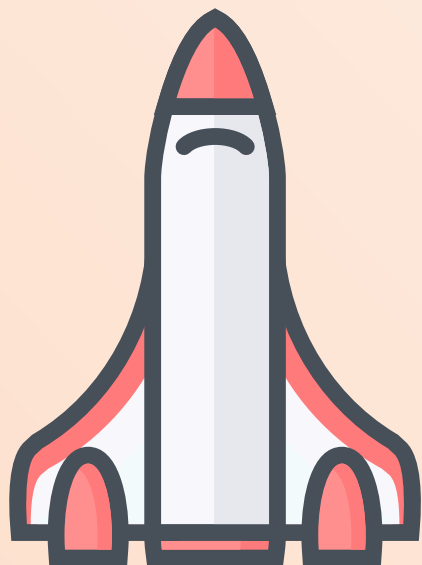


Chame o consumidor pelo nome e conheça o histórico de interação com a sua marca, se o cliente entrou em contato recentemente com a empresa, etc.

6



Mostre que você está disposto a ajudar antes mesmo do cliente pedir sua ajuda: conteúdo gratuito e de qualidade pode responder muitas dúvidas comuns.



7



Antes da venda, você precisa fazer com que o processo de tirar dúvidas seja algo bastante fácil, portanto tenha chat ativo em sua página de vendas.

8



As informações sobre seu produto/serviço precisam estar acessíveis em sua página, como em uma lista de FAQs (perguntas mais frequentes).

9



Melhore os mecanismos de busca interna do seu site ou blog e também invista na usabilidade da sua página, privilegiando a experiência do usuário.



10



Seja rápido para resolver problemas e conter crises de imagem. Você ainda pode reverter um cliente insatisfeito se agir no tempo certo.

11



Pessoas adoram presentes e adoram ser lembradas. Combine os dois e ofereça bônus e recompensas para seus clientes de alto valor.

12



Não desapareça depois da venda: tenha um canal de atendimento para tirar e entre em contato eventualmente para oferecer novos produtos e serviços.



13



Automatize parte de seus processos de atendimento, mas apenas para melhorar a qualidade do serviço. Jamais substitua pessoas por máquinas.

14



Faça pesquisas de satisfação com sua base de clientes com frequência e procure identificar pontos de melhoria nos feedbacks colhidos.

15



Mantenha contato com seus clientes sem interesse na venda, mande um email para parabenizá-lo em seu aniversário ou em datas comemorativas.



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



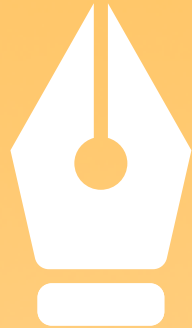
Livro negócios digitais atingiu a quarta posição entre os mais vendidos no ranking da Veja.



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.