

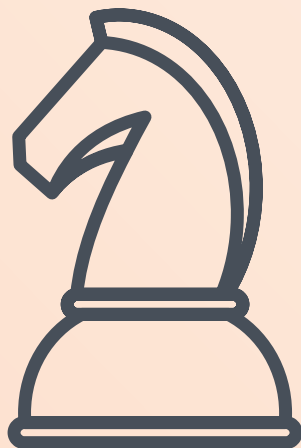


INTRODUÇÃO

Produtos e serviços certamente possuem suas particularidades na hora da venda, logo, a estratégia de marketing não poder ser a mesma para esses dois tipos de oferta.

A principal diferença no mix de marketing de produtos e serviços é a existência de 3 Ps adicionais, além dos tradicionais produto, preço, praça e promoção. São eles: pessoas, prova física e processos.

Apesar de boa parte da comercialização de produtos estar aliada a prestação de serviços, aqui você vai encontrar dicas exclusivas para alavancar a sua estratégia marketing de serviços, englobando todos os 7Ps desse mix de marketing.



1



As empresas que vendem serviços, precisam concretizar de alguma forma o benefício central que o cliente irá obter através da compra do serviço.

2



Defina os 7Ps da sua estratégia de serviços: produto, preço, praça, promoção, pessoas, prova física e processos.

3



É impossível separar pessoas e serviços, por isso, essa pode ser a arma secreta do seu negócio e um fator de diferenciação dos seus concorrentes.



4



O local (físico ou virtual) onde os produtos ou serviços são vendidos e entregues, influenciam a experiência do consumidor durante e após a compra.

5



O sucesso da prestação de um serviço depende também da documentação dos passos mais importantes e do conhecimento e treinamento seu e da sua equipe.

6



Tenha claro valores e a cultura da sua empresa, afinal o serviço que você oferece precisa ser o reflexo da sua marca.



7



É perfeitamente possível padronizar serviços com processos bem definidos, treinamento e muito cuidado na seleção de pessoas no momento da contratação.

8

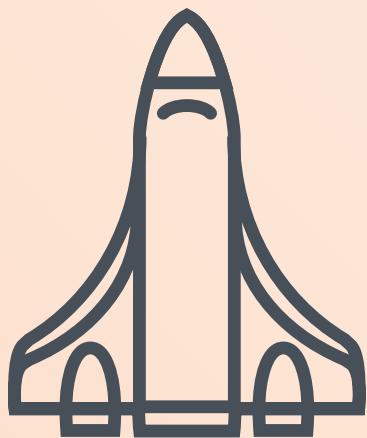


O mais importante de tudo é sempre acompanhar a satisfação do cliente e ir fazendo as melhorias necessárias para oferecer uma experiência superior.

9



Ao invés de apenas listar tudo que é oferecido, e seus respectivos valores, crie pacotes de serviços para facilitar o processo de compra.



10



Veja o que seus concorrentes estão fazendo, ouça o que seu cliente e identifique padrões de compra para agrupar seus serviços em categorias que façam sentido para seu público.

11



Para transformar a oferta de um serviço em algo mais tangível, você precisa alinhar com a percepção que você quer que seu cliente tenha do seu serviço.

12



Crie um nome para seu serviço, que deixe o benefício claro, defina paleta de cores e o logotipo, como você faria com um produto.



13



Para precificar serviços, leve em consideração: valor médio cobrado no mercado, tempo de experiência, sua agilidade e estratégia de posicionamento.

14



O cliente julga a sua experiência de compra não somente pela qualidade técnica, mas também funcional. Seja eficiente, mas crie conexão com o cliente.

15



Para escalar serviços, crie rotinas de eficiência, invista em tecnologia e automação e faça parcerias com profissionais de outras áreas complementares.



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



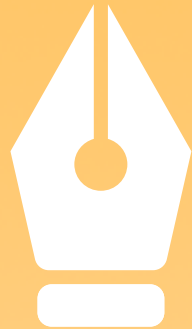
Livro negócios digitais atingiu a quarta posição entre os mais vendidos no ranking da Veja.



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.