



Atração e retenção de clientes

—
PAULO ARAÚJO

INTRODUÇÃO

Atração e retenção de clientes

O que é mais importante?

Em uma estratégia sólida de negócios as duas ações têm igual importância.

Enquanto a **atração** apresenta a sua solução para novas pessoas e faz sua **carteira de clientes aumentar**, a **retenção** faz com que você crie uma **base robusta de clientes** satisfeitos que fazem sua empresa ter maior credibilidade no mercado.

Quando as **duas estratégias** estão alinhadas, cria-se um **ciclo positivo** de vendas que pode impulsionar qualquer negócio.



O QUE É ATRAÇÃO DE CLIENTES?

A **atração de clientes** é a **primeira etapa** da jornada do consumidor.

É quando o cliente toma conhecimento da sua empresa ou produto e manifesta **desejo** em adquirir a solução.

Quando a pessoa é atraída e efetua a compra, ela passa para a próxima etapa do ciclo de vendas: **retenção**.



O QUE É RETENÇÃO DE CLIENTES?

A **retenção de clientes** é a capacidade de fazer com que quem já comprou da sua marca siga comprado ou quem assinou um pacote renove ou faça upgrade. A ideia aqui é fazer com que o **cliente fidelizado** nem lembre que a concorrência existe!

Por que você deveria se preocupar com a **retenção de clientes?**

Uma pesquisa Frost & Sullivan na América Latina, constatou que conquistar um novo cliente é muito mais oneroso do que simplesmente reter os clientes que já existem, custa entre 5 e 25 vezes mais.



O QUE É RETENÇÃO DE CLIENTES?

Para trazer um novo comprador para sua empresa é preciso criar impacto inúmeras vezes. O cliente precisa conhecer seus produtos, ver depoimentos, confiar na sua marca, se identificar com a comunicação, e claro, benefícios e vantagens de comprar de você.

Quando estamos falando de **atração de clientes** o processo é **longo e mais custoso**, certo? No entanto, não podemos esquecer, é assim que uma empresa cresce!

Inclusive uma **boa retenção de clientes** pode ser muito positiva para a atração de novos compradores por indicação.

E sabe o que é ainda mais interessante? Se sua marca é indicada a jornada desse cliente tende a ser mais curta, graças à **intermediação** de um **cliente fiel ou satisfeito**.

COMO ATRAIR CLIENTES PARA MINHA EMPRESA?

- **Realize ações de marketing**

As **ações de atração de clientes** devem ser contínuas e para que o consumidor conheça sua marca e suas soluções é indispensável que ele seja impactado por sua comunicação diversas vezes.

Aqui é importante se atentar para divulgar peças de **marketing** que realmente toquem nos desejos e nas dores dos clientes para garantir a **atração correta**.



COMO ATRAIR CLIENTES PARA MINHA EMPRESA?

- **Traga leads qualificados**

Nesse tópico é importante reiterar a importância de ter uma **comunicação alinhada** com o público nas **ações de marketing**, não adianta fazer uma peça de marketing atrativa, que traga um número alto de leads, mas que não converta em vendas.

O **relacionamento** deve ser estabelecido com um **perfil de público** que tenha mais chance de **fechar negócio**, mesmo que isso signifique menos contatos.

Ter **muitos leads** não é sinônimo de muitas vendas, **priorize qualidade!**



COMO ATRAIR CLIENTES PARA MINHA EMPRESA?

- **Faça outbound marketing**

Embora fale-se muito no **inbound marketing** como uma **fonte de atração** de clientes qualificados, não podemos esquecer que grandes impérios foram construídos sobre os **pilares do outbound marketing**, ou **marketing de interrupção**.

Às vezes, tudo que um cliente precisa para fechar negócio é uma **oferta direta** na sua rede social, e-mail ou até pelo telefone. Não podemos desconsiderar que muitos clientes já estão no final da jornada de compras e tem pressa na resolução do problema.



COMO ATRAIR CLIENTES PARA MINHA EMPRESA?

- **Tenha um processo amarrado**

Imagine que um cliente queira comprar de você, mas você demora para responder, não tem processos, não cumpre prazos e não entrega o que promete. Isso fará o comprador desistir antes mesmo de comprar. Por isso tenha um **processo padronizado** para:

- comunicar;
- vender;
- entregar; e
- fidelizar.



COMO ATRAIR CLIENTES PARA MINHA EMPRESA?

Algumas dicas bem práticas

Na atração, uma vez bem definida sua persona, realize:

- ações para aumentar a visibilidade da sua marca, como participar de feiras, palestras, congressos e associações de classe.
- investir em tráfego pago, como Google Ads, Face Ads e o LinkedIn.
- investir em tráfego orgânico. O SEO é uma estratégia que traz resultado a médio e longo prazo, mas um vez bem-posicionado em sites de busca o retorno é bem interessante.

Agora que você já sabe como atrair novos clientes, vamos entender como retê-los.

COMO REALIZAR AÇÕES DE RETENÇÃO DE CLIENTES?

Quando o assunto é **atração e retenção de clientes**, nenhuma das duas etapas deve ser menosprezada, elas são complementares e possuem igual importância: a **primeira** ajuda a sua empresa a crescer e a **segunda** a se consolidar no mercado.

Agora vamos passar algumas dicas para reter clientes no seu negócio! Você pode fidelizar e reter cliente seguindo essa tríade:



COMO REALIZAR AÇÕES DE RETENÇÃO DE CLIENTES?

- **Produto/Serviço de qualidade**

Existe sim um público que compra de determinadas marcas devido ao **preço**, mas uma vez que for constatada a baixa qualidade de um produto, você perderá a fidelidade desse cliente.

No primeiro ganho de poder aquisitivo, ele irá migrar para produtos melhores.

Mesmo que a sua estratégia de entrada no mercado seja de praticar **preços mais atrativos**, esteja atento à qualidade do que oferece, ela tem que ser suficiente, de modo que o cliente queira **repetir a compra**.



COMO REALIZAR AÇÕES DE RETENÇÃO DE CLIENTES?

- **Valor agregado**

Não basta ter um produto ou serviço de **alta qualidade**, é preciso que o cliente também tenha essa **percepção**. O seu produto, embalagem, locais de comunicação, site, etc. precisam passar essa percepção de **valor agregado**.

- **Atendimento de excelência**

Por último, o **relacionamento** é uma grande estratégia de **retenção de clientes**, afinal nenhuma marca está imune a problemas, reclamações, sugestões e dúvidas. Então, como sua empresa lida com isso?

É preciso que o cliente se sinta **acolhido** e que tenha seu **problema sanado**, de forma que ele sinta que foi muito bem atendido e que foi feito o melhor no **cenário apresentado**.

As chances de um **cliente bem atendido** voltar a comprar e indicar a sua solução, são enormes.

COMO REALIZAR AÇÕES DE RETENÇÃO DE CLIENTES?

Algumas dicas bem práticas

A retenção do cliente é quem garante a sua lucratividade a longo prazo. Atente-se a:

- o desempenho do seu produto atende a expectativa do seu cliente?
- faça pós-vendas e pesquisa de satisfação
- recebe muitas indicações dos clientes atuais?
- o clientes deixam rapidamente sua empresa devido um preço mais baixo do concorrente?

Use o CRM para monitorar o seu processo

O CRM é uma ferramenta da empresa. Não é o vendedor que decide usar ou não.

No CRM você terá:

- quantidade de clientes prospects na carteira
 - Curva ABC de clientes prospects
 - propostas emitidas para clientes prospects
- relação prospecção-conversão

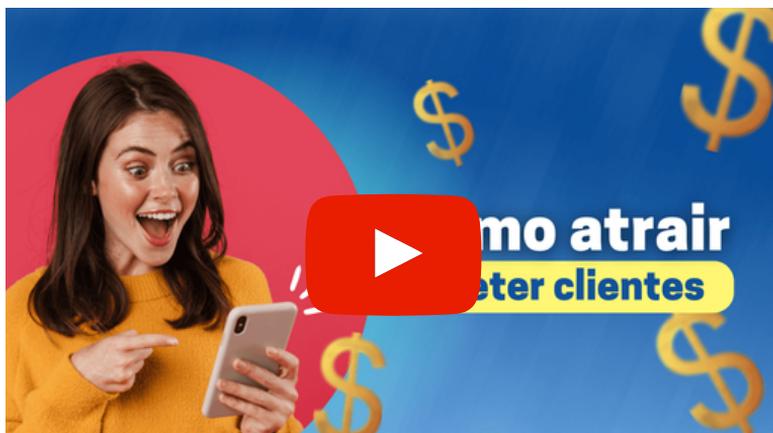
COMO ATRAIR E RETER CLIENTES

Com essas dicas simples as chances de um cliente bem atendido ficar com sua empresa são enormes.

Isso garante crescimento sustentável e longevidade para o seu negócio!



ASSISTA ESSE CONTEÚDO EM VÍDEO



ASSINE NO YOUTUBE O NOSSO
CANAL - O PAPO É VENDAS!



E AÍ?

GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso
Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.



clientarcrm.com.br

CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM
Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

