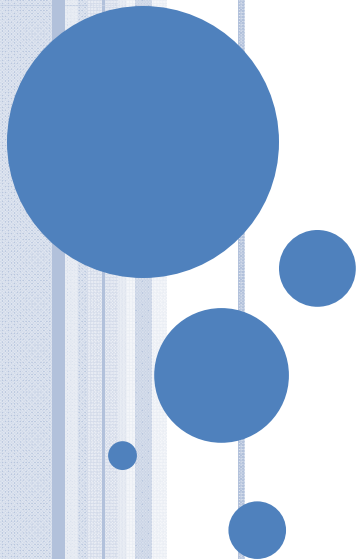


A decisão em começar o Processo de Fidelização de Clientes deve ser tomada antes de se iniciar o processo de captação

MARKETING DE FIDELIZAÇÃO



COMO O CLIENTE SE TORNA FIEL ?

- Será fiel se existir qualidade em seus produtos e serviços
- Quanto mais próximo a empresa estiver deles ou conhece-los
- Quanto mais conseguir satisfazer suas necessidades
- Quanto mais integra-los a empresa



COMO DEFINIR CLIENTES SUPER RENTÁVEIS?

- Conhecendo o seu perfil
- Sabendo onde encontra-los
- Definindo o que tem na relação com eles para serem super rentáveis
- Analisando-os permanentemente
- Elaborando uma maneira específica para trabalha-los



O SUCESSO DO PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO ESTÁ EM:

- Definir o seu target (alvo)
- Estruturar um database flexível e consistente
- Comunicação eficiente e eficaz
- Atendimento impecável
- Procedimentos internos facilitadores da relação cliente / empresa



O CONCEITO MV - O QUE É?

- Qualquer episódio no qual o cliente entra em contato com algum aspecto da organização, e obtém uma impressão de seus serviços.
- É todo momento entre o cliente e a empresa.



GERENCIANDO MV'S

Se uma empresa ou alguém busca Qualidade Total ,
ilude-se em pensar que a qualidade se conquista do
todo para as partes (e as partes são formadas pelos
MV's). Só a partir da conquista da qualidade de cada
uma das partes se chegará a qualidade total.



CLASSIFICAMOS O MV EM TRÊS TIPOS:

- Momentos da Verdade Trágico
- Momento da Verdade Apático
- Momento da Verdade Encantado



O QUE SIGNIFICA SATISFAZER O CLIENTE ?

O cliente é o verdadeiro e único juiz da qualidade em serviços. E o julgamento da qualidade de um serviço recebido, depende da expectativa e da percepção pessoal de cada cliente.



FATORES QUE INFLUENCIAM NA PERCEPÇÃO E NA EXPECTATIVA DOS CLIENTES:

- Estrutura da Personalidade
- Estado de Espírito
- Informações Armazenadas
- Experiência com outras Empresas
- Experiência com a Própria Empresa



CLASSIFICAMOS AS EMPRESAS EM TRÊS TIPOS:

- Empresa que Desencanta
- Empresa Normal
- Empresa que Encanta



OS TRÊS MANDAMENTOS DO ENCANTAMENTO:

- Primeiro: Não Desencante
- Segundo: Satisfaça
- Terceiro: Extrapole, Encante.

