



MARKETING DE RELACIONAMENTO PARA EMPRESAS

SAIBA COMO USÁ-LO E FIDELIZE SEUS CLIENTES



DICAS



Para a sua leitura:

Os itens do índice são clicáveis, então sinta-se à vontade para ler o conteúdo que mais te interessa.

Boa leitura!

SUMÁRIO

O que é Marketing de Relacionamento?.....	3
Como usar o Marketing de Relacionamento na minha empresa?	5
1. Atendimento x Relacionamento	7
2. Treine a sua equipe	10
3. Crie um Plano de Ação.....	13
4. Use o CRM a seu favor	15
5. A importância dos programas de fidelidade.....	18
Como executar um programa de fidelidade?.....	20
Conclusão.....	21
Sobre o myrp.....	23



O QUE É MARKETING
DE RELACIONAMENTO?



O Marketing é utilizado pelos empresários como uma ferramenta para que sua empresa seja vista e, conseqüentemente, alavancar suas vendas. Porém, não basta apenas oferecer um produto ou serviço, é necessário conquistar o seu cliente a fim de fidelizá-lo. Essa é a proposta do *Marketing de Relacionamento*.



COMO USAR O MARKETING
DE RELACIONAMENTO
NA MINHA EMPRESA?



O Marketing de relacionamento só funciona se seus colaboradores comprarem a ideia e amarem seus clientes tanto quanto você. Para colocar em prática, separamos 4 tópicos que você poderá aplicar na sua empresa.



1. ATENDIMENTO X RELACIONAMENTO



Quem não gosta de entrar em um estabelecimento comercial e ser bem atendido? É nisso que a sua equipe estará trabalhando e é onde pode estar a sua vantagem competitiva.

É a partir de um bom atendimento que se inicia um relacionamento. Por isso, a empresa deve fazer a sua parte e apresentar à equipe quais as estratégias e a importância que cada funcionário tem neste processo.



Lembre-se:

eles precisam entender a cultura da empresa para que tudo dê certo.



2. TREINE A SUA EQUIPE

A melhor maneira de fazer com que a empresa entenda isso, é treinando-os.

- ➔ **Apresente cases;**
- ➔ **Traga especialistas falar sobre o assunto;**
- ➔ **Preste o devido reconhecimento a quem desenvolver as competências de um bom relacionamento com os clientes da empresa.**

O treinamento é capaz de fazer com que toda a equipe entenda o motivo do relacionamento e para que ele serve. Assim, colaboradores se sentem motivados e os clientes criam afinidade com a empresa.

Se sua empresa possuir alguma segmentação de clientes (exemplo: prata, ouro e diamante), prepare sua equipe para as necessidades de cada grupo. Aqui é muito importante ter claro o que cada segmento de cliente deseja para que as expectativas sejam atendidas. Não adianta prometer algo que a empresa não pode fazer. É melhor ser sincero e honesto, deixando claro aquilo que o cliente vai ter, que prometer benefícios que a empresa não entrega.



3. CRIE UM PLANO DE AÇÃO

Desenvolva metas internas ou outros programas que se adéquem à cultura organizacional.

Reúna gestores e decidam metas que tenham a ver com o perfil de cada equipe, como prazos, feedbacks, metas, participação nos resultados ou quaisquer reconhecimentos que façam o colaborador sentir-se parte fundamental da empresa.



Dica:

Integre seus funcionários e dê abertura para que eles também falem de suas ideias.



4. USE O CRM A SEU FAVOR



Se a sua empresa conta com um CRM é ainda mais fácil de colocar em ação o seu plano.

Nesta etapa, você poderá estipular processos e incentivar a equipe.

- ➔ Ligar para os clientes e avisá-los das promoções;
- ➔ No aniversário do seu cliente, parabeneze-o. Ligue, envie e-mails, mensagens e até mesmo correspondências;
- ➔ Realize pesquisas de satisfação para ter o feedback dos seus clientes;
- ➔ Faça o pós-venda. Entre em contato após a entrega do produto e verifique se tudo foi entregue conforme o prometido e se o cliente ficou contente com o produto;
- ➔ Criar programas de fidelidade.



5. A IMPORTÂNCIA DOS PROGRAMAS DE FIDELIDADE

Um programa de fidelidade pode impactar os clientes mais importantes, ou seja, você poderá criar estratégias segmentadas para aumentar suas vendas e até para perceber quais são as necessidades destes clientes.

Bancos, administradoras e outras grandes e médias empresas fazem uso destes programas para fidelizar seus clientes e criar um relacionamento com eles.

- ➔ Como ela irá funcionar?
- ➔ Quem irá fazer?
- ➔ Quais clientes serão os primeiros?
- ➔ O que iremos oferecer?
- ➔ Quais os pontos fortes e fracos deste programa?
- ➔ Alguma outra empresa já faz isso?
- ➔ Em quanto tempo eu conseguirei colocá-lo em prática?

CONCLUSÃO

Para que tudo dê certo, é importante que a sua equipe compre a ideia de oferecer um bom atendimento e se importar com os clientes da empresa. Além disso, um bom relacionamento com o cliente é consequência de um bom relacionamento interno.

Encante sua equipe para que eles conquistem os clientes. Invista em treinamentos.

Pense estrategicamente e pense fora da caixinha.

SOBRE O MYRP

Trabalhamos há muito tempo desenvolvendo sistemas para grandes empresas (as maiores em suas áreas de atuação), até que um dia percebemos que não existem diferenças entre grandes e pequenas empresas: todas precisam vender, produzir, transportar, cobrar e serem bem gerenciadas.

Vamos crescer juntos? Queremos ajudar a melhorar a gestão da sua loja.

CONHEÇA O MYRP

0800 800 7740
comercial@myrp.com.br

Nos siga nas nossas redes sociais:



**Faça a gestão da sua empresa
ficar muito mais rápida e eficiente**

#VamosCrescerJuntos

