# O SEGREDO PARA FIDELIZAR SUA CLIENTE



# Por que é Importante Fidelizar o Cliente?

Ninguém duvida que a melhor propaganda ainda é aquela feita por um cliente satisfeito.

Agora, o maior desafio para quem trabalha com serviços é fazer com esse cliente não vá facilmente para a concorrente ao lado.

Uma forma de reter sua clientela, além do bom atendimento e serviço, é oferecer ofertas, brindes e descontos que sejam vantajosas de verdade.

Antes de apostar todas as suas fichas em novas clientes, aposte na recorrência das suas clientes atuais. Não subestime o poder da fidelidade delas.

Pense no seu caso, você não prefere manter um bom shampoo em vez de experimentar um novo? Não tem maior segurança quando corta os cabelos com um cabeleireiro que já conhece? O mesmo acontece com o seu cliente. De acordo com especialistas, conquistar um novo cliente é de cinco a sete vezes mais caro que manter um atual.

Além de mais caro, é bem mais trabalhoso atrair um público novo. Lembra quanta dedicação teve que desprender para provar seu valor no mercado?

O objetivo desse ebook é justamente te poupar disso.

Vamos explorar ao máximo essa mina de ouro que é a fidelidade de seus clientes, que além de compradores assíduos farão propagandas da sua marca para todos ao seu redor.

Vamos, também, descobrir estratégias que irão encantar seus clientes.

Eles nem cogitarão em ir pra concorrência.

# Defina Suas Estratégias

Antes de colocar em prática uma campanha para seus negócio, precisa-se montar uma estratégia. Pra isso, você precisa de 3 coisas:

- Primeiro, conheça muito bem seu público saiba suas preferências e necessidades.
- Segundo, defina o objetivo: reativar clientes, gerar conexão ou ter indicações.
- Terceiro, descubra as tendências do seu mercado e evite ser mais do mesmo.

### 1 Público

Repasse sua agenda e analise o perfil de suas clientes. Analise: sexo, idade, poder aquisitivo, estado civil, se tem filhos, quais são seus medos, objetivos e desejos.

Por que saber tudo isso?

Já presenteou uma pessoa que não conhecia muito bem? Foi fácil achar um presente? E o medo da pessoa odiar? Sua cliente vai amar seu presente? Ou não fará diferença nenhuma na vida dela?

Cause aquele "uau, ela me conhece mesmo" e aconquiste sua confiança!

#### Na Prática:



Tenha um cadastro organizado de cada cliente. Coloque ali informações relevantes e mantenha sempre atualizado. Acesse nossa lojinha no final deste ebook e conheça nossos modelos de Ficha de Cliente.

## 2 Objetivo

#### **Reativar Clientes**

Analise quem deixou de comprar seus produtos e serviços, há quanto tempo e se souber, o motivo.

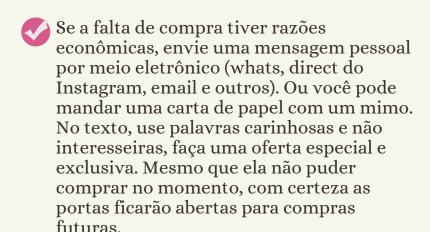
A definição de cliente inativo fica por sua conta. Cada tipo de negócio tem um ciclo de compra. Por exemplo, quem usa o serviço de manicure tem um ciclo semanal. A costureira, tem um ciclo mais extenso.

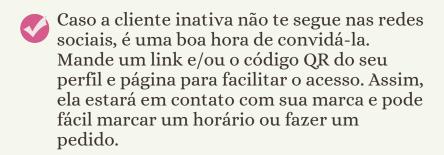
Aqui entra a importância de conhecer os hábitos de suas clientes.

Decida se você a quer como cliente novamente. Se a resposta for sim, siga esses 3 passos:



Se o motivo da ausência foi um erro seu, que aconteceu com mais clientes, que tal usar as redes sociais para dizer que agora as coisas mudaram?





#### Gerar Conexão

Aqui entra o Programa de Fidelidade. Mas, para ser um sucesso, as vantagens precisam saltar aos olhos. Precisa ser simples e fácil de ser entendido. Isso aumentará o engajamento. Separei algumas ações:

- Para serviços, ofereça um procedimento gratuito. Para produtos, dê desconto após um determinado número de compra.
- Ofereça um mini curso de cuidados com a pele, dicas de penteados, automaquiagem, assim por diante. Você pode gravar essa aula e entregar virtualmente.
- Dê pontos para clientes que compartilham nas redes sociais o resultado do serviço.
- Se você oferece vários serviços, uma boa opção é contabilizar os pontos a cada X Reais gasto. Neste caso estipule um valor razoável para valer a pena para seu negócio.
- Uma outra sugestão é oferecer 5% de desconto no 5º serviço e 10% de desconto no 10º serviço. Assim, a cliente se motiva a consumir seus serviços, pois ganhará o "prêmio" 2 vezes.
- Dê um mimo também no momento da adesão ao Programa de Fidelidade. Isso servirá tanto pra mostrar que o programa funciona mesmo como para incentivar a cliente a optar sempre por você!

Para despertar sua criatividade, separei algumas sugestões de frases para você colocar no seu Cartão Fidelidade.

- Cliente especial sempre Ganha. A cada R\$... ganhe 1 visto. Com 10 vistos, você ganha...
- Sua fidelidade merece um prêmio. Complete sua cartela e ganhe...
- Cada vez que você fizer (seu serviço) ganhe um visto. Quando tiver todos os vistos, a próxima (seu serviço) é FREE (ou Grátis).
- Sua fidelidade merece um presente. Complete o cartão e ganhe...
- Você é nossa cliente Vip, por isso ao completar seu cartão ganhe...
- Você é muito especial para nós! A cada X serviços, ganhe (outro serviço).
- Complete os X selos e ganhe...
- A cada (seu serviço) realizados, o 11º (serviço sai de graça.
- A cada (seu serviço) realizados, o 10º (serviço sai de graça.

#### Ter Indicações

Cliente encantada com o serviço e atenção recebido se tornará uma defensora da marca. Melhor ainda, uma divulgadora sem remuneração kkk.

Cabe a você recompensar ela por isso. Crie algo como:

- Dê pontos para freguesa que indicou e para o novo cliente.
- O cliente ganha 50% de desconto no próximo serviço ao indicar alguém. Ao mesmo tempo, a pessoa que recebe a indicação ganha 20% de desconto para fazer o serviço.
- Não se prenda a pontuação. Ofereça um presente útil, que você sabe que sua cliente irá usar. Pode ser algo simples.
- Faça parcerias. Caso seu serviço tenha maior valor agregado, dê passeios, pernoite em pousada, hotel, vale presente de loja, um kit com cosméticos. Use a imaginação.
- Forneça ao cliente uma recompensa maior pela primeira indicação. Por exemplo, em vez de oferecer R\$ 5 de desconto para cada indicação, ofereça R\$ 25 de desconto para a primeira indicação e R\$ 5 de desconto para todas as indicações seguintes. Estipule os valores segundo a realidade do seu negócio.

O Melhor Programa de Indicação é aquele que beneficia as duas partes.

Personalise as recompensas de acordo com às características e necessidades do cliente.

Analise o que é viável e saudável para seu negócio. Afinal todas essas ações são para você lucrar e crescer.

Não desista do Programa de Fidelidade, nem do Programa de Indicação. Seus clientes precisam confiar no processo.

O que você pode fazer é criar um prazo de validade para o Cartão. Assim, você incentiva a freguesa usar seus serviços com frequência.

Espero ter ajudado com essas sugestões. Agora é arregaçar as mangas e por em prática.

Ao confiar na sua marca, perceber que são valorizados, as pessoas se tornarão fãs e claro, clientes fiéis.

No entanto, criar um Programa de Fidelidade e Indicação é apenas o começo.

A seguir, separei mais dicas para você deixar a concorrência na poeira.

# 11 Dicas Para Seu Negócio se Destacar



#### Invista no seu negócio.

Sempre invista em produtos, equipamentos e outros recursos que garantam a qualidade dos seus serviços.



#### Esteja atenta as tendências.

Siga fornecedores e especialistas da sua área nas redes sociais. Pesquise sobre o assunto. Outra sugestão é participar regularmente de treinamentos e workshops on-line ou presencial.



#### Ofereça uma experiência completa.

Se você tem um local para atender seus clientes, ofereça café, chá, água fresca, um biscoitinho. Se mostre preocupada com a sua comodidade. Tenha vários serviços relacionados à oferecer.

Uma ótima opção é oferecer alguma distração para os filhos enquanto você atende a mãe. Muitas vezes, as mães diminuem a frequência a Espaços de Beleza por não ter com quem deixar os pequenos. Por exemplo, um espaço Kids simples, com uma mesinha e desenhos para colorir com certeza tranquilizaria a mãe.

Pra facilitar tua vida, confeccionamos um caderno de atividades e outro para colorir. Se quiser conferir, está lá na nossa lojinha. O link está no final desse ebook.



Além do livro **Coleção Para Colorir**, tem várias opções de mimos: balinhas com frases motivacionais, cartão de agradecimento e por aí vai. Temos ótimas opções na nossa lojinha, dá uma espiada sem copromisso.



Se você faz algum procedimento ou vende algum produto que exige cuidados especiais que tal elaborar uma cartilha com instruções do que pode e não pode fazer?



#### 🚺 Faça a cliente se sentir especial.

Por conhecer bem sua cliente, você sabe a profissão dela. Tenha um controle disso e mande uma mensagem personalizada quando for dia da

sua profissão. Imagina como ela vai se sentir especial.

Não sabe o calendário das profissões? Eu fiz essa pesquisa por você e coloquei numa tabela. Junto, coloquei as principais datas relacionadas as mulheres. (Existe duas abas no canto inferior da planilha.)

#### Clique aqui e acesse a planilha grátis.



#### Incentive o feedback.

Ouvir a opinião de suas clientes deve fazer parte do seu dia a dia. Peça que a cliente poste nas redes sociais o resultado do seu serviço, seja por foto ou depoimentos. Não esqueça de repostar e agradecer pelo feedback. Isso gera um bom ciclo vicioso.



#### Tenha um registro de suas clientes.

Já falamos disso, mas não custa frizar. Use sua planilha com dados como nome, idade, onde mora, quanto costuma gastar, quais serviços geralmente compra e as datas que você a atendeu



#### Envie uma mensagem para lembrar o atendimento.

Crie uma mensagem padronizada e mande via Whats. Essa é uma maneira de evitar a falta da

cliente e uma forma de criar o hábito de comunicação entre vocês.



#### Mantenha em dia suas redes sociais.

Sei que é cansativo trabalhar e ainda postar nas redes sociais. Mas, você não precisa colocar conteúdo todo o dia. Poste de forma regular mas que mantenha sua sanidade mental.

Embora não interajam sempre, teu público está ali esperando tua dica, uma explicação do teu serviço. Quando ela decidir comprar, você será a primeira opção.

Pra criar bons conteúdos você precisa: saber qual conteúdo interessa teu público, ter uma linha editorial e caprichar na aparência do post.



#### Crie um Cartão Fidelidade Bonito.

Agora que você descobriu a estratégia por trás de um Programa de Fidelidade e como se destacar no teu negócio é hora de criar um Cartão Fidelidade bonito. Existem aplicativos pagos que criam a campanha pra ti. Tem também o cartão fidelidade digital ou o velho e bom cartão de papel mesmo. Seja qual for tua escolha, não desista de criar um programa de fidelidade atrativo para tuas clientes e saudável para teu negócio.

O Destrava Ideias tem prazer em dividir conteúdos valiosos assim com você. Esperamos, de coração, ter contribuído para que teu trabalho seja reconhecido como ele merece.

Pra te ajudar ainda mais, queremos te apresentar nossa Lojinha Destrava Ideias. Aqui você encontra tudo que teu negócio precisa pra alavancar de vez:



Clique no botão abaixo e conheça tudo!

**CLIQUE AQUI** 



Se você precisa de ajuda individual e personalizada, tenho uma consultoria pra te oferecer. <u>Clique aqui</u> e saiba mais sem compromisso.

Indi Canto

Fundadora do Destrava Ideias

Conheça nossos projetos, clicando abaixo:





