

Técnico em Administração

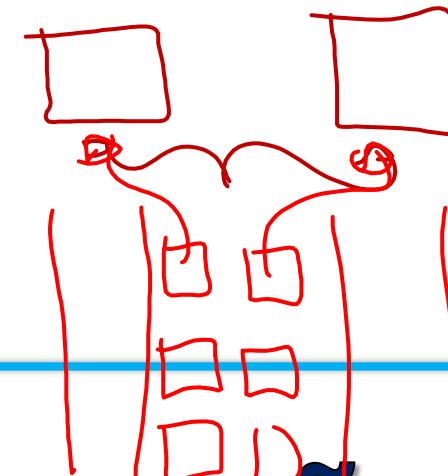
Fundamentos de Marketing



EDUCAÇÃO
Secretaria de Estado
da Educação / SEDUC



**PROFESSOR: FERNANDO
GALVÃO**
**CONTEÚDO: ATRAÇÃO E
RETENÇÃO DO CLIENTE**
DATA: 14.05.2019



ATRAÇÃO E RETENÇÃO DO CLIENTE

Vantagens de reter clientes

- A aquisição de novos clientes pode custar até cinco vezes mais do que os custos envolvidos em satisfazer e reter clientes existentes. Ela requer o emprego de um grande esforço;
- As empresas perdem em média 10% de seus clientes a cada ano;
- Uma redução de 5% no índice de abandono de clientes pode aumentar os lucros de 25 a 85%, dependendo do setor;
- A taxa de lucro por cliente tende a aumentar ao longo do tempo de vida do cliente retido;

(Lista de Clientes)

SLINGERIE

Criação de fortes vínculos com clientes

- Engajar todos os departamentos ao planejamento;
- Integrar, capturar suas necessidades ou exigências;
- Criar produtos serviços para o mercado alvo
- Organizar e disponibilizar bancos de dados;
- Facilitar o acesso dos clientes a equipe apropriada para falam das necessidades, reclamações;
- Implementar programas de incentivo para reconhecimento de funcionário;

SUGESTÕES

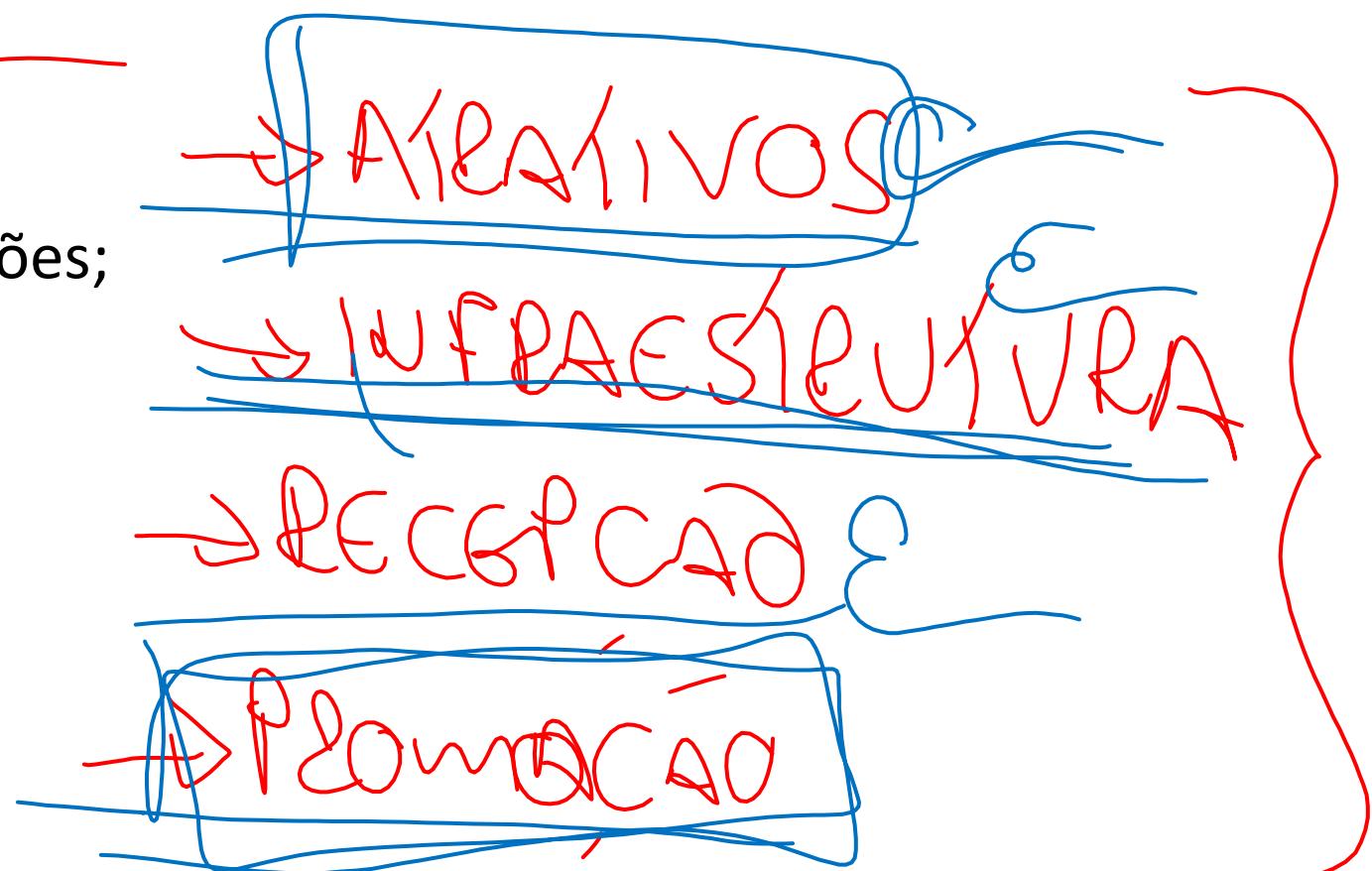


PLUS SIZE

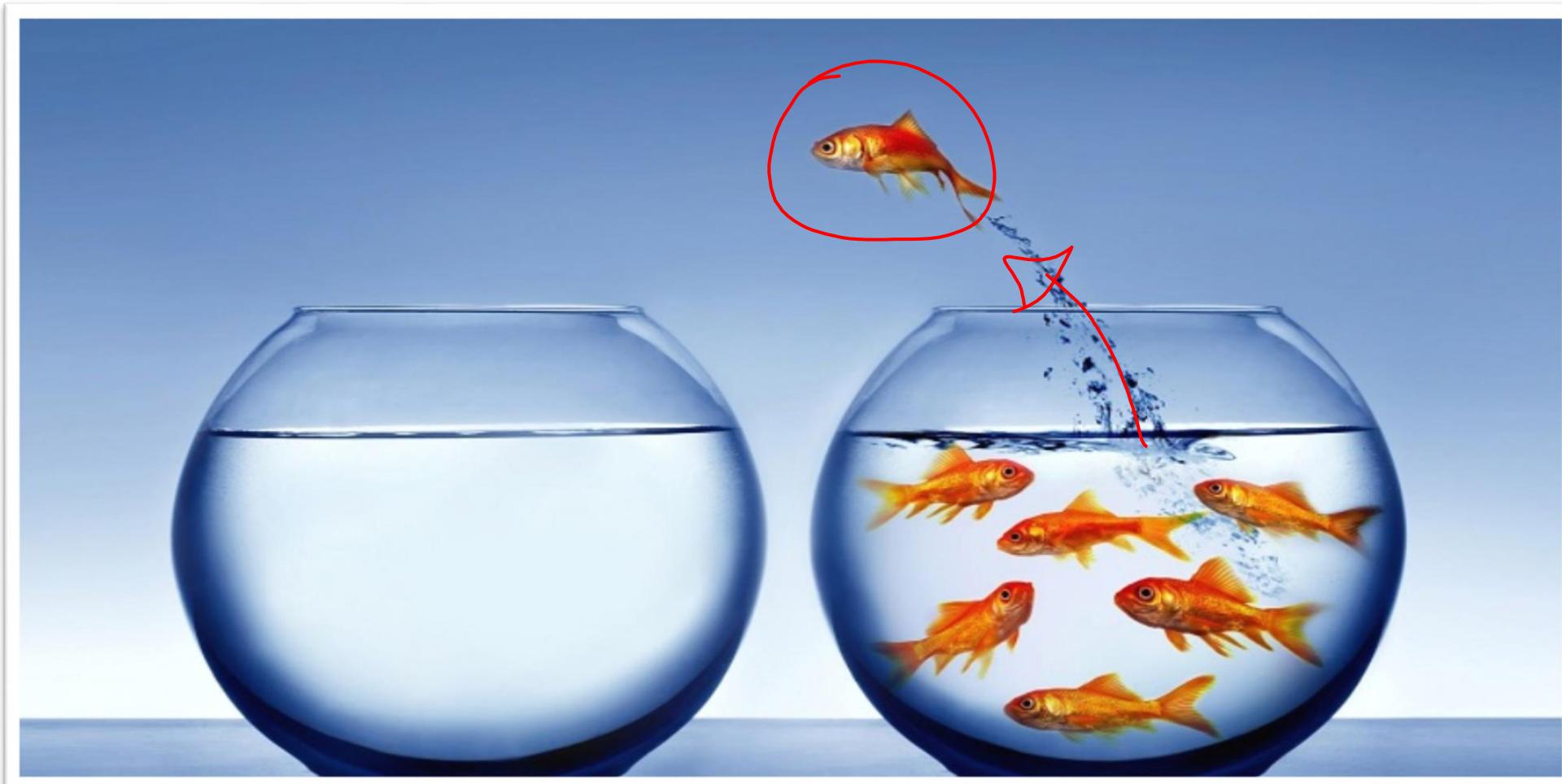
EMPRESA

Principais motivos de abandono

- Insatisfação com o Serviço;
- Dificuldade de lidar com Reclamações;
- Tratamento Recebido;
- Mudança de endereço;
- Oferta do Concorrente;



Fuga de clientes



Atividade Complementar

