



Técnico em Administração



Fundamentos de Marketing

**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;

→ ~~GO~~ LISTA
DE
CLIENTES

LINGERIE

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 falarem das necessidades, reclamações;
- Implementar programas de incentivo para reconhecimento de funcionário;

SUGGESTOES

PLUS SIZE

EMPATIA

Principais motivos de abandono

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

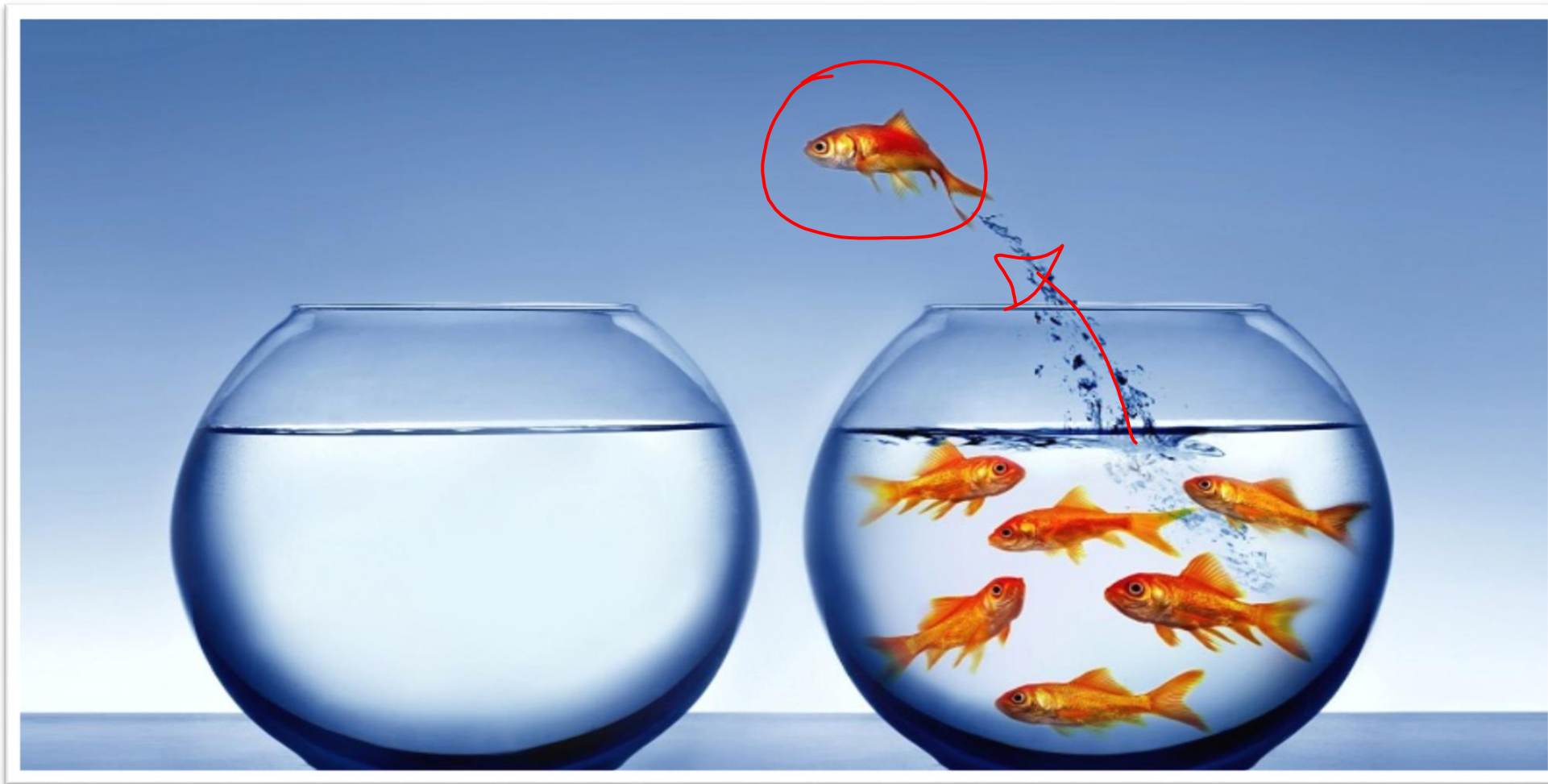
→ ALTERNATIVAS

→ INFRAESTRUTURA

→ RECEPÇÃO

→ PLANTÃO

Fuga de clientes



Administração

Handwritten notes:

- 1º método* (written vertically on the left)
- CONVULS* (written diagonally across the top)

Diagram Content:

- Parcerias Principais** (circled in blue)
- Fabricantes das máquinas de café** (circled in red)
- Atividades** (circled in blue)

