



# Técnico em Administração



## Fundamentos de Marketing

**PROFESSOR: FERNANDO  
GALVÃO**

**CONTEÚDO: Relevância**

**DATA: 28.05.2019**



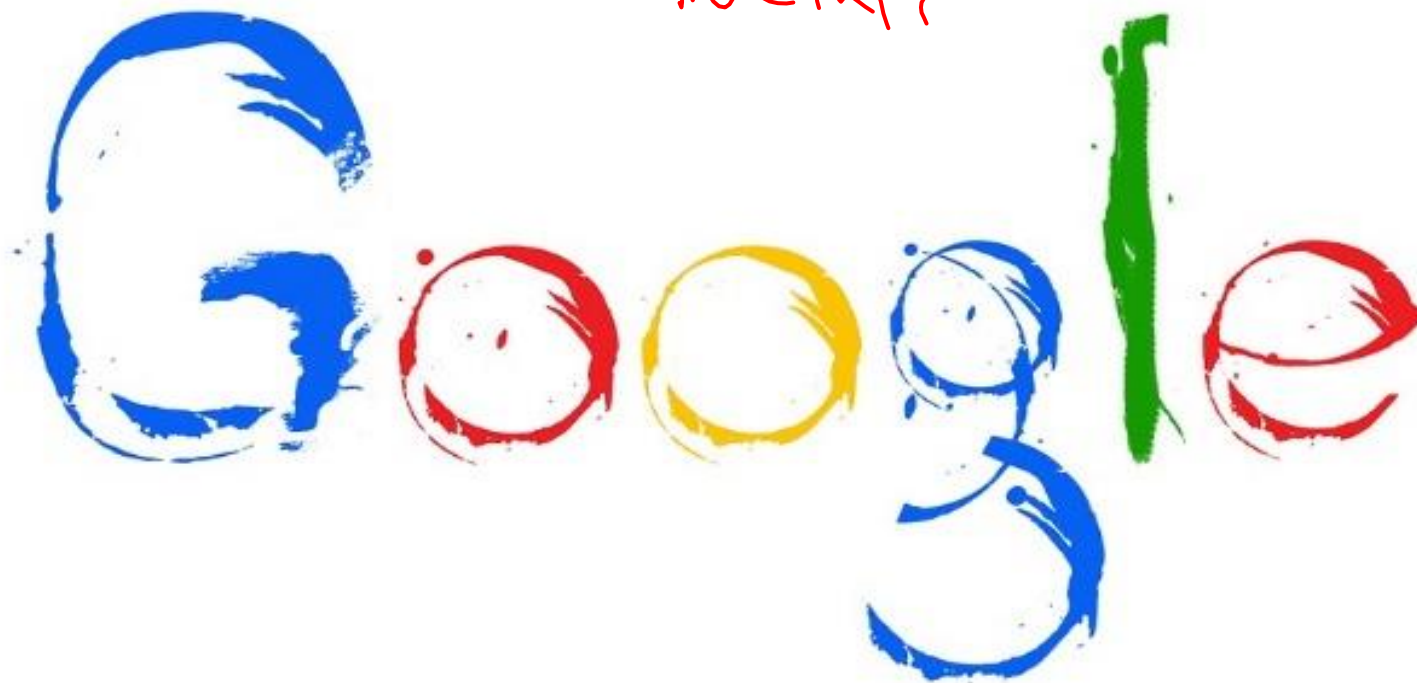
# Relevância

# Como tornar um negócio relevante?

- Mantendo-o em movimento;
- Toda empresa busca a sustentabilidade e para isso é preciso uma base de clientes consistente e fiel;
- O detalhe é que tradicional fidelidade do cliente (apego à marca) não vale para hoje, é preciso inverter a lógica, a empresa é que precisa adaptar seus produtos, serviços e estratégias para continuar relevante para cliente;

# Como tornar um negócio relevante?

Qual o Grau de Relevância?



## Produtos Google



# Pesquisa de relevância

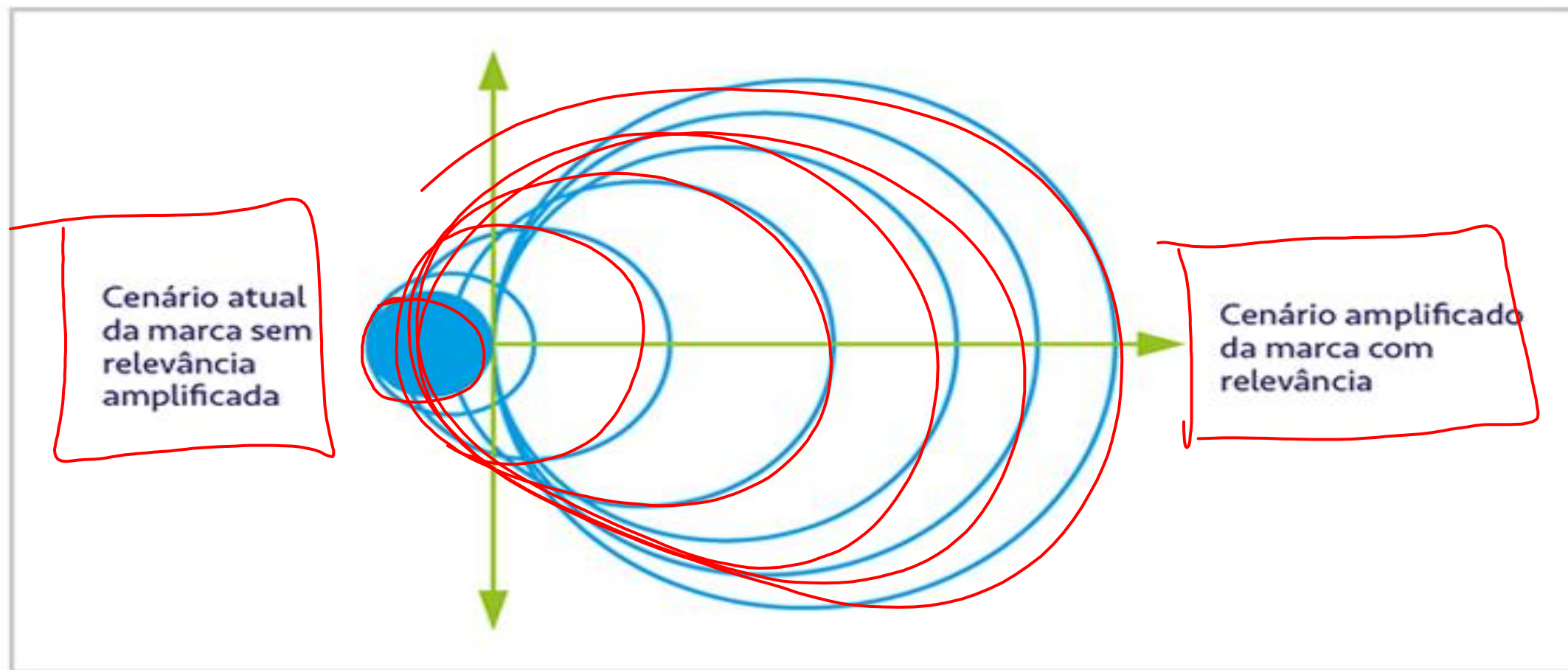
CLIENTES

- 1 em cada 4 empresas deixariam de fazer negócios com empresa que não seja relevante;

- 64% dos clientes afirmaram que mudariam de marca para outra devido falta de relevância;

- 68% é a probabilidade de uma marca relevante ser recomendada para amigos e familiares;

# Relevância amplificada



# Evolução contínua

- Passa pela capacidade de se adaptar, redefinir produtos e serviços, prever tendências para futuro:

1. Uso de dados inteligente e conectados;
2. Adotar novas ideias, comportamentos e tecnologias;
3. Tomar decisões acertadas com velocidade e escala;

BIG DATA



# Evolução contínua

- São negócios que continuamente se voltam para o cliente, suas preferências, condições de mercado que sempre mudam;
- Muito do sucesso de empresas relevantes passam pela percepção de que as expectativas dos clientes se moldam a partir das experiências dinâmicas em todos os setores;
- A fidelidade se inverte, não é o cliente que se fideliza à empresa, é a empresa que se fideliza ao cliente;

# Experiência do cliente

**Tudo ao ser moldado é  
aquecido ao extremo  
no fogo, também ao  
extremo se molda a  
experiência.**



PENSADOR

Janicelio

# Pesquisa de relevância

- 89% das empresas de alta performance entendem que precisam de uma abordagem mais interativa, dinâmica e ágil para fazer negócios;
- 91% de empresas de alta performance concordam que vários negócios precisam se reinventar;
- O desempenho superior em atender o cliente requer cinco competências:

# Alto desempenho em atender o cliente

1. Mirar em novas oportunidade: segmentar iniciativas de crescimento ao promover inovação;
2. Focar no consumidor: projetar produtos/serviços como plataformas relevantes;
3. Criar envolvimento: desenvolver experiências inteligentes de marketing e vendas;
4. Expandir por meio de parcerias: crescer através de um conjunto de alianças estratégicas;
5. Renovar a cultura: reciclar a forma de trabalhar incrementando novas mentalidades;

# Pesquisa de relevância

- 52% das empresas listadas no ranking da Fortune 500 no ano 2000 não existem mais;