COMO CONHECER E FIDELIZAR CLIENTES

1 CONHEÇA SEUS CLIENTES

PRA QUE TIPO DE CLIENTE VOCÊ VAI VENDER SEU PRODUTO E/OU SERVIÇO?

Definição de Público: Quem são seus clientes? Quantos anos têm? Qual estado civil? Religião? Gostos pessoais? Onde moram?

Hábitos de consumo: Onde eles compram o produto? Como costumam comprar? Quanto pagam? Em que época? Quais outros produtos são consumidos juntos com os seus?

Costumes de compra: O que eles buscam na hora da compra: Preço, qualidade, comodidade?

!

- **Analise esses dados conjuntamente**
- **Veja como seu negócio pode e atende os hábitos de consumo do seu público**

2 PRÉ-VENDA

Antes da venda, momento de **estabelecer suas metas** como vendedor.

3 ABORDAGEM

Como você aborda seu cliente? Online, telefone, e-mail ou carta, por exemplo.

4 NEGOCIAÇÃO

Escute, entenda e reconheça **o que seu cliente quer e precisa**, para que assim a negociação aconteça.

5 FECHAMENTO

Finalização da venda, o momento em que tanto você, quanto seu cliente entende que a compra está sendo finalizada.

6 PÓS-VENDA

FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE, TORNANDO-O UM FÃ DO SEU NEGÓCIO.

Faça um **cadastro** do seu cliente, assim você mantém seu contato com ele, mesmo que ele não tenha efetuado a compra.

Comunicação com o cliente: Informe o que você está oferecendo e perceba como ele está recebendo o vendo seu negócio.

Construa com seu cliente: Ideias de produto, como melhorar seu negócio.

Ouça o que seu cliente tem a dizer: quais são as necessidades, quais são as sugestões e críticas.

Pesquise com o seu cliente, mas atenção, busque não ser invasivo para que o consumidor não se sinta violado ou desrespeitado e, se possível, dê uma recompensa para o cliente que responder sua pesquisa (crédito, desconto, brinde).

!

O CLIENTE ~~SEMPRE~~ TEM RAZÃO

O cliente deve ser escutado com respeito e educação, mas suas sugestões e críticas precisam ser analisadas e pesquisadas.

TAMOJUNTO | DESENVOLVIDO POR aliança empreendedora