



FIDELIZAÇÃO

Michigan Cards do Brasil
2009

“Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e pacientemente espera, enquanto o garçom faz tudo, menos o meu pedido.

Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.

Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca toca a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal.

Eu sou o homem que explica sua desesperada e imediata necessidade de uma peça, mas não reclama quando a recebe após três semanas somente.

Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, ansiando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.

Eu sou o homem que entra num banco e aguarda tranqüilamente que as recepcionistas e os caixas terminem de conversar com seus amigos, e espera pacientemente enquanto os funcionários trocam idéias entre si, ou simplesmente baixam a cabeça e fingem não me ver.

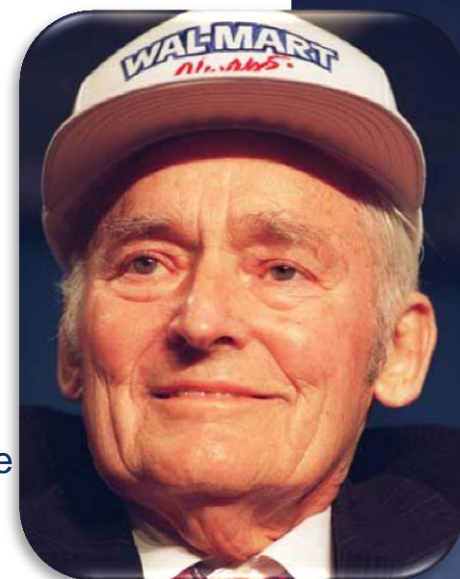
Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas. Engana-se!

Sabe quem eu sou???

Eu sou o **CLIENTE que nunca mais volta !!!**

Divirto-me vendo milhões sendo gastos todos os anos em anúncios de toda ordem, para levar-me de novo à sua empresa.

Quando fui lá, pela primeira vez, tudo o que deviam ter feito era apenas a pequena gentileza, tão barata, de me enviar um pouco mais de “CORTESIA”. Clientes podem demitir todos de uma empresa, do alto executivo para baixo, simplesmente gastando seu dinheiro em algum outro lugar.”



Sam Walton - Fundador da Wal-Mart, a maior cadeia de varejo do mundo

POR QUÊ FIDELIZAR?



Fidelização

A fidelização, a principal marca de um **programa de relacionamento**, é a palavra do momento. É hora de as empresas aprofundarem o conhecimento e estreitarem seu relacionamento com o cliente. O discurso de que *"você é muito especial para nós"* precisa ser sentido na prática pelo consumidor - e não se restringir ao lugar-comum das tantas malas-diretas que são enviadas frequentemente.

POR QUÊ FIDELIZAR?



O objetivo da fidelização é reter os clientes, evitando que migrem para a concorrência, e aumentar o valor dos negócios que eles proporcionam. As empresas desejam clientes fiéis para obter vantagens financeiras.

Como nos relacionamentos pessoais, fidelidade não se compra: se conquista a longo prazo, através de atitudes que transmitam **confiança, respeito, cuidado, atenção e carinho** com o outro. *Fidelizar* é um processo contínuo de conquista da lealdade, pois nenhum cliente é fiel de vez em quando – nem pra sempre!

RETER CLIENTES PARA AUMENTAR O VALOR DOS NEGÓCIOS

PARA QUÊ SERVE E COMO FUNCIONA?

Todo programa de fidelidade é baseado em 3 pilares.

Relacionamento: estabelecer um canal de comunicação direta com o cliente, uma relação interativa.

Reconhecimento: oferecer benefícios que diferenciem o cliente dos demais, que o façam se sentir parte de um grupo especial

Recompensa: oferecer prêmios proporcionais ao seu consumo, visando incentivá-lo a aumentar o seu consumo tradicional.



LEMBRE-SE:

- ◉ É necessário IDENTIFICAR o cliente
- ◉ É vital CONHECER seus hábitos de consumo, suas necessidades e seus desejos
- ◉ É imprescindível PERSONALIZAR as ofertas a este cliente, tornando-o ESPECIAL de fato



***QUANTO MAIOR O NÍVEL DE CONFIANÇA NA
EMPRESA/ MARCA ,MELHOR SERÁ O
RELACIONAMENTO E MAIOR SERÁ A BARREIRA
DE MIGRAÇÃO DO CLIENTE PARA O
CONCORRENTE***

CLIENTES FIÉIS

- ◉ São mais propensos a comprar através de mais de um canal (telefone, loja, internet, etc), e tendem a consumir mais.
- ◉ Reclamam quando têm uma experiência ruim, porque querem ver seu problema resolvido - e acreditam na marca/empresa e querem contribuir para melhorá-la.
- ◉ Indicam os produtos/serviços da empresa, aumentando o público consumidor dela.
- ◉ Estabelecem vínculo de relacionamento com a marca/empresa e as pessoas que nela trabalham.

BENEFÍCIOS

- NÃO SE ESQUEÇA: NINGUÉM COMPRA CARACTERÍSTICAS! AS PESSOAS COMPRAM BENEFÍCIOS!



• Por quê minha empresa deve fidelizar clientes?

- ⦿ Aumenta lealdade e retenção do cliente, principalmente identifica e retém os clientes mais rentáveis
- ⦿ Aumenta o ticket médio e lucratividade.
- ⦿ Cria vínculo entre empresa e cliente
- ⦿ Possibilita conhecer hábitos de consumo de seus clientes
- ⦿ Possibilita criar promoções específicas
- ⦿ Aumenta a percepção da marca da empresa (“**share of mind**”)
- ⦿ Retorno rápido do investimento



O primeiro a vir na mente é o da escolha!

• Por quê é interessante para mim ser cliente fiel dessa empresa?



- ◉ Sente que sua preferência é reconhecida, retribuída e recompensada
- ◉ Valorização de sua opinião
- ◉ Agilidade no atendimento
- ◉ Participação na empresa como “Dono do Negócio”
- ◉ Programas específicos que se traduzem em mais vantagens para ele

PRODUTOS E SERVIÇOS MICHIGAN PARA FIDELIZAÇÃO

Fidelizar para Lucrar

"Fidelize e satisfaça seus clientes e ainda lucre com isso"

O Fidelizar Michigan vai ajudá-lo a:

1. Aumentar suas vendas
2. Fidelizar e satisfazer seus clientes
3. Obter mais lucro

O mais premiado programa de fidelização para micro e pequenas empresas
D & M Unidade 107/2006

ADQUIRA AGORA SEU KIT COMBO

Escolha o modelo de seu cartão, adquira o software e comece a usar imediatamente!

- CARTÕES PLÁSTICOS PERSONALIZADOS
- ENTREGA DIRETA (CARTA + ENVELOPE + MANUSEIO + ENDEREÇAMENTO + POSTAGEM)
- SOFTWARE **FIDELIZAR**® PARA MICROEMPRESAS
- CONSULTORIA SOBRE ESTA APLICAÇÃO

FIDELIZAR® MICHIGAN

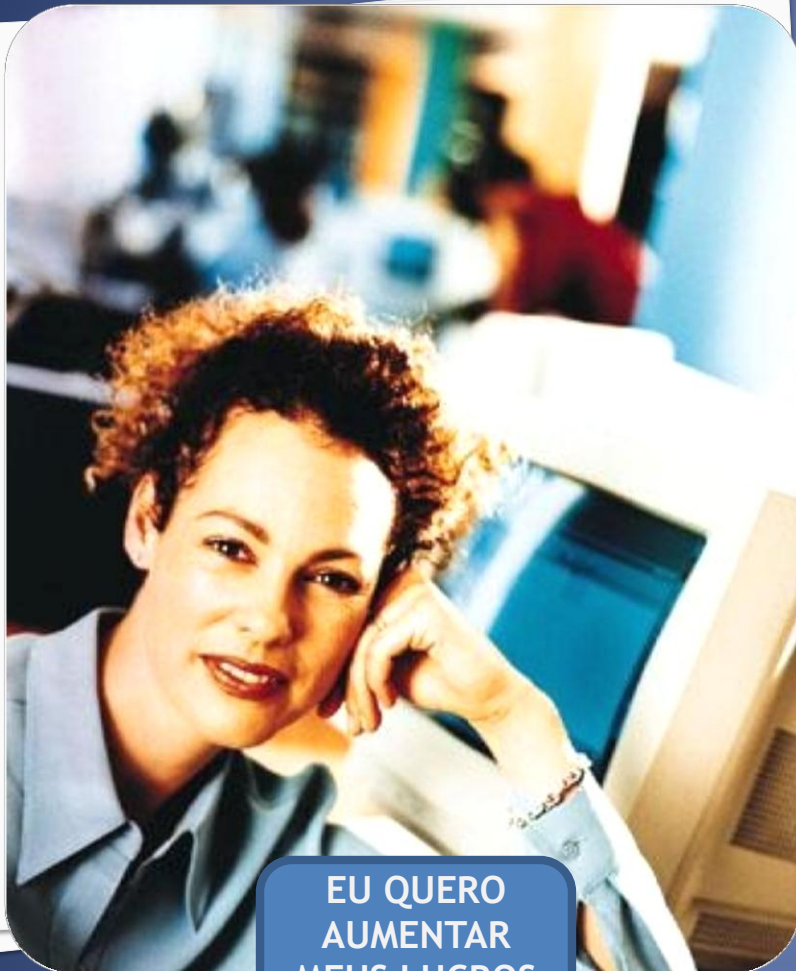
Programa (software) de Fidelização
específico para microempresas.

Versões

Básico: para 1 só PC

Rede: até 5 PCs no mesmo local

Download do DEMO disponível no site:
www.michiganbrasil.com.br/fidelizar



EU QUERO
AUMENTAR
MEUS LUCROS

O QUÊ O FIDELIZAR PODE FAZER POR MIM?

Com este programa, sua empresa passará a acompanhar melhor seus clientes, e conseguirá distinguir aqueles que ela **NÃO PODE PERDER**. Para estes clientes, a empresa poderá destinar as ações que definir como necessárias para que eles sempre prefiram prestigiá-la!

O Fidelizar Michigan pode ajudá-lo a:



1. Aumentar a **freqüência** com que seus clientes vêm à sua empresa ou utilizam seus produtos / serviços
2. Obter informações valiosas sobre **os hábitos** de consumo de seus clientes
3. Conhecer **quais são** e estreitar o relacionamento entre seus **clientes mais rentáveis** e sua empresa, proporcionando a estes um programa de bonificação especial
4. Estar **sempre presente** junto àquele que é o responsável pela existência de sua empresa: o cliente!

C
O
N
C
E
I
T
O
S

O Fidelizar é um software para Programas de Fidelidade, da Michigan Cards do Brasil .

Trabalha um sistema bastante simples de Registro, Consulta e Resgate de pontos de acordo com o que a empresa definir para premiação do cliente.

Baseado no conceito de:

Recência - *qual foi a última vez que seu cliente veio/ comprou em sua loja?*

Frequência - *com que frequência ele tem vindo?*

e **Valor** - *quanto ele tem comprado?*