

Psst! Os Seus Clientes Adoram-no Ou Detestam-no?

(Nota: Este artigo é uma continuação do artigo : <http://crescimentoempresas.blogspot.com/2008/08/sabe-quantos-clientes-est-perder-por-no.html>)

Você gasta imenso dinheiro em campanhas de marketing para atrair novos clientes, faz promoções por tudo e por nada, oferece cartões de fidelização aos seus clientes, efectua longos inquéritos de satisfação, etc. etc. e no entanto os seus clientes estão constantemente a abandoná-lo e a ir para a concorrência!

O que se passa aqui? O que está você a fazer de errado?

Para melhor entender os seus clientes, vamos partir dos casos onde você é cliente, por exemplo, vamos partir do pressuposto que está inscrito num desses ginásios que pertencem a um grande grupo (Nota: caso não esteja ou nunca tenha frequentado um ginásio, então mude para outra qualquer empresa onde seja cliente, como por exemplo: a operadora telemóvel, a oficina onde coloca o seu carro, etc.)

Com certeza já deve ter notado as inúmeras campanhas e promoções que os ginásios fazem para atrair novos clientes, no entanto os clientes saem (isto é, deixam de ser clientes) quase mais depressa do que entram!

Provavelmente se você ainda não mudou de ginásio, pensa em fazê-lo assim que possa!

Mas qual é a razão desta tão alta rotatividade de clientes? Porque razão não conseguem fidelizar os clientes por muito tempo?

Se eu lhe fizesse a seguinte pergunta: "Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar o ginásio que frequenta a um amigo ou colega?"

Você responderia entre 9 e 10, entre 7 e 8 ou entre 6 e 0 ?

Se respondeu entre 9 e 10, você adora o ginásio que frequenta, e nunca lhe passará pela cabeça trocar por outro ginásio, e recomenda-o vivamente aos seus amigos e colegas ao ponto de eles se sentirem tão "curiosos" que eles próprios tornam-se também clientes do mesmo ginásio que você frequenta. Você é um cliente promotor.

Se respondeu entre 7 e 8, você nem diz bem nem diz mal do ginásio que frequenta. Talvez frequenta-o porque fica perto de sua casa ou emprego, porque lhe dá jeito, mas assim que um novo ginásio abrir, provavelmente irá mudar para ele! Você é um cliente passivo.

Se respondeu entre 6 e 0, você odeia o ginásio que frequenta, e irá dizer ao máximo de pessoas que conseguir, o quanto é mau o seu ginásio. Então porque não muda? Talvez porque está "preso" a um contrato de um ano ou mais! Você é um cliente detractor!

Se você é um cliente detractor, não importa quantas campanhas, promoções, prémios, cartões de fidelização, etc. etc. o ginásio ofereça a novos clientes, se esses mesmos clientes forem seus amigos ou colegas e estiverem todo o tempo a ouvi-lo falar tão mal do ginásio!

E agora a pergunta que você tem de saber responder!

Se fizesse a seguinte pergunta aos seus clientes: "Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a minha empresa a um amigo ou colega?"

Quantos dos seus clientes seriam promotores, quantos seriam passivos e quantos seriam detractores?

Não sabe a resposta a esta pergunta?! Mas devia saber, pois o crescimento da sua empresa ou negócio depende da percentagem de cliente promotores que tiver!

Voltarei a abordar este assunto brevemente num próximo artigo, no entanto pode aprender mais (em inglês) em:

<http://www.netpromoter.com/>

E caso pretenda obter o quanto antes a resposta à pergunta (que "deveria" saber qual resposta dos seus clientes) : "Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a minha empresa a um amigo ou colega?" então pode consultar (em português) a

seguinte plataforma :

<http://www.ipoint.pt/vantagens.htm>

Muito Obrigada, e pode contar comigo no que eu lhe puder ser útil para o crescimento da sua empresa ou negócio,

 Maria Spínola

<http://www.crescimentoempresas.com/>

 (+351) 91 293 05 19

[crescimentoempresas\(at\)gmail.com](mailto:crescimentoempresas(at)gmail.com) P.S. Num próximo artigo, irei abordar como interpretar os resultados da pergunta "Numa escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar a minha empresa a um amigo ou colega?" , por isso fique atento aos próximos artigos. P.P.S.

Envie por email o seu caso, e logo que possível eu irei dar-lhe uma resposta totalmente gratuita, desde que permita que o seu caso seja publicado.

P.P.P.S. Espero que o artigo, que acabou de ler, lhe tenha sido útil de alguma forma, e porque quero compensá-lo pelo tempo que dispensou a ler

este artigo, gostaria de oferecer-lhe completamente GRÁTIS "16 SEGREGOS, Simples E Económicos, Para Obter MAIS CLIENTES, MAIS VENDAS E MAIS LUCROS Para O Seu Negócio - (e o melhor é que os RESULTADOS são quase IMEDIATOS)" e muito mais...

(Nota: Respeitamos a sua privacidade, e pode anular o seu registo a qualquer momento!)

Nome:

Email:

About the Author

Maria Spínola

Entrepreneur / Small Business Development & Marketing Strategist

"Fazer crescer o seu negócio, é o nosso negócio"

<http://www.crescimentoempresas.com/>

Source: <http://www.centralartigos.com>