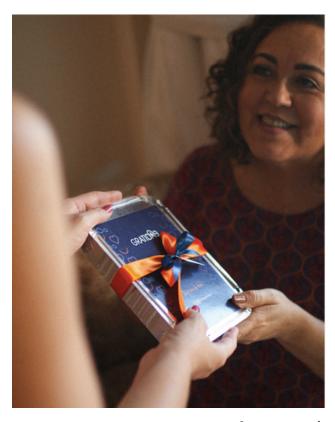
pontos da virada

cada ponto uma inspiração para pequenos empreendedores.



EDICÃO 3 - JULHO/2020 VIRADA - ESTRATÉGIAS CRIATIVAS POR GIZELLE REIS





PARA QUEM VOCÊ ESTÁ CRIANDO VALOR?

Não, o cliente nem sempre tem a razão, porém é fundamental conhecê-lo para que, sempre que possível, a sua empresa entregue mais valor do que ele espera. A satisfação do cliente (ou a insatisfação) é uma conta entre expectativa e realidade. Então para o seu negócio poder encantar e superar as expectativas dele é preciso conhecê-lo, entender qual dor o seu negócio resolve pra ele.

Consumo está cada vez mais ligado a emoções e experiências e isso é muito mais profundo do que apenas o serviço ou produto que você entrega.

Cada vez mais a experiência ganha relevância na relação empresa/ consumidor e experiência acontece através do estímulo dos sentidos. É envolver pessoas para gerar emoções.



EXISTEM DUAS COISAS COMUNS ÀS
EMPRESAS QUE DÃO CERTO:
ATENDIMENTO E INOVAÇÃO. VOCÊ
PRECISA TER UM ATENDIMENTO AO
CLIENTE DE PRIMEIRA. E TAMBÉM
ESTAR ATENTO AO QUE HÁ DE
NOVO NO MERCADO, PARA NÃO
FICAR PARA TRÁS.



Luiza Helena Trajano - Magazine Luiza.

E só é possível se envolver emocionalmente quando se conhece o outro. O ponto de partida para isso é definir com quem a sua empresa quer se relacionar. Não adianta querer vender para todo mundo, você acabará não vendo para ninguém.

É preciso buscar clientes que acreditem no mesmo que você acredita, que ver valor no que é o diferencial do seu negócio.

Nessa edição vamos falar do principal ativo da sua empresa, o seu cliente.

Boa leitura e bons negócios! Gizelle.



ponto 1

OBSERVE, PERGUNTE, CONECTE-SE

O que encanta o seu cliente por trás do produto ou serviço que ele compra? Para agregar valor ao seu negócio é preciso conhecer o seu cliente e para isso é preciso escutá-lo. Abra espaços e canais de contato com o cliente, esteja onde ele está e fale em uma linguagem que conecta com ele.

PERGUNTE-SE:

- Quando o meu cliente consome o meu produto/ serviço?
- Como o meu cliente consome meu produto/ serviço?
- Quais os hábitos dos meus clientes?
- Qual a maior dor do meu cliente agora? Como posso ajudar a resolver?
- O que preciso mudar para atender as novas necessidades do meu cliente?
- O que hoje é prioridade para meu cliente?
- Quais as histórias dos meus clientes?
- Quais dos meus produtos/ serviços estão sendo mais procurados hoje?
- Quais canais/ mídias o meu cliente consome?

Você só conseguirá respostas verdadeiras se estiver disposto a se relacionar.



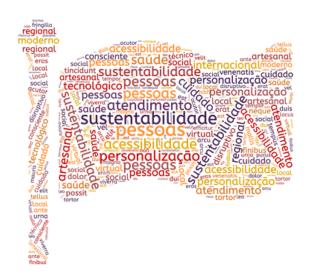


ponto 2

ATRIBUTOS DA MARCA

atributos da marca são valores OS inegociáveis do seu negócio, eles vão expressar o motivo da sua empresa existir para os seus clientes. É o que vai ficar gravado no coração e na memória deles. É o que vai fazer sua empresa se conectar com eles e fazer eles decidirem comprar na sua empresa e não no concorrente.

Defina pelo menos 3 atributos. Eles devem está expressos em toda e qualquer ação da sua marcar, balizar as suas tomadas de decisão e a sua comunicação.



Um guia rápido para te ajudar a estabelecer os atributos. Responda:

- 1. Quando as pessoas pensarem na minha empresa o que gostaria que elas dissessem, sentissem ou associassem (características)?!
- 2. Qual o(s) sentimento(s) do cliente ao usar o meu produto/serviço?
- 3.0 que o meu produto/ serviço fala do meu cliente?

ponto 3

MAPA DE EMPATIA

melhor o cliente.

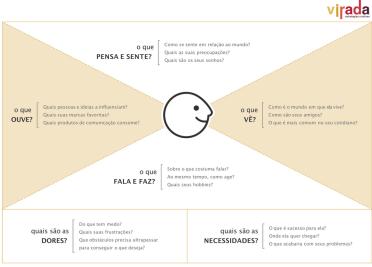
Empatia é a capacidade de colocar-se no lugar do outro, entender o contexto dele.

Com essa referência o Mapa de Empatia é

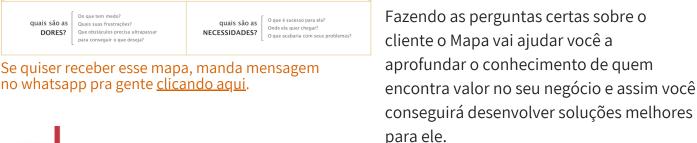
consultoria Xplane de fácil aplicação, baixo

custo e com apelo visual que tem como objetivo de compreender e conhecer

uma ferramenta desenvolvida pela



no whatsapp pra gente clicando aqui.





ponto 4

DICAS DA VIRADA



Entrevista com Alicia
Matheson, ex-diretora do
Disney Institute, sobre como a
cultura de encantar clientes
faz da Disney referência no
mundo todo sobre
relacionamento.

Link site:

https://endeavor.org.br/pessoas/jeitodisney-encantar-clientes-5-licoes/

FERRAMENTAS GRATUITAS PARA REALIZAR PESQUISAS



Google Form Várias opções de montar questionários fáceis de compartilhar.



Mail Chimp Plataforma de e-mail marketing e CRM gratuita.



Survey Monkey Ferramenta gratuita de questionários online.

8a TURMA DO WORKSHOP DE MARKETING PARA PEQUENOS NEGÓCIOS



Conteúdo focado em pequenos negócios. Ferramentas para colocar o conhecimento na prática. Networking com empreendedores. Vamos juntos dar a virada no seu negócio?!

Temas:

- O Instagram na prática e focado na realidade do pequeno.
- il Organização financeira de forma objetiva e descomplicada.
- **o** Planejamento de marketing para entregar mais valor para o seu cliente.

Garanta a sua em: https://bit.ly/virada

Quem já deu a virada!

"Eu vinha de um momento difícil na vida pessoal e na empresa e o curso da Virada foi essencial para dar o 'start' em coisas no negócio que, talvez, eu até já soubesse, mas que fazia tempo que eu não punha em prática. Eu consegui ter a faísca que precisava para colocar o meu negócio pra frente. Foi de suma importância! Recomendo demais para quem está começando, para quem tem um negócio, para quem empreende só. A gente recebe muitas ferramentas importantes que nos ajudam a gerir o nosso negócio de forma mais eficiente, ainda que com a equipe reduzida."

Depoimento: Thiliê Aragão da Bossa On The Wall.









