

05

O que aprendemos

Nesta aula, focamos novamente no cliente e como ele enxerga sua operação. Se está satisfeito e se opta por permanecer na sua base. Todos sabemos que as vendas se alimentam de uma base saudável de clientes e, por isto, é importante saber se estão contentes com nossa operação e se ainda nos consideram como uma opção de compra.

Net Promoter Score

Metodologia que mede a satisfação do cliente com nossa empresa. Basicamente uma pesquisa mas que cria um cálculo de respondentes e, com base nas respostas, indica um nível de qualidade da sua empresa.

Base de clientes

Como clientes são a base de qualquer operação, manter uma lista de clientes ativos e crescente é a base para o crescimento contínuo de qualquer operação. Além de tê-los ativos, é importante medir o quanto sua base de email marketing (que é uma das melhores ferramentas de marketing digital).