

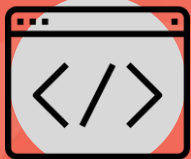


escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Marketing Digital

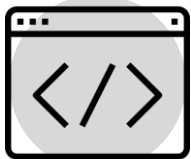


BOAS PRÁTICAS



Introdução ao CRM

- Entenda o que é CRM
- Conheça o funil de vendas em CRM



Confira as boas práticas da comunidade de Marketing Digital com assuntos relacionados às aulas.



Entenda o que é CRM

Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) é essencial para construir e manter relações sólidas e duradouras com os clientes. Acompanhe algumas boas práticas para aprimorar sua estratégia de CRM.



- **Compreenda o cliente em profundidade:**
Utilize ferramentas de análise de dados para compreender quem são seus clientes e suas preferências, permitindo uma segmentação mais eficiente das campanhas de marketing digital.
- **Compreenda a jornada do cliente:**
Analise a jornada do cliente em diferentes canais digitais para entender suas interações, comportamentos e preferências ao longo do processo de compra.
- **Personalize a experiência do cliente:**
Utilize dados coletados para personalizar as mensagens, ofertas e recomendações, garantindo que o cliente receba conteúdo relevante em cada estágio da jornada.
- **Mantenha uma presença ativa nas redes sociais:**
Engaje-se com os clientes por meio das redes sociais, respondendo a comentários, mensagens e interações, e mantendo um diálogo próximo.

Entenda o que é CRM

Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) é essencial para construir e manter relações sólidas e duradouras com os clientes. Acompanhe algumas boas práticas para aprimorar sua estratégia de CRM.



- **Utilize chatbots e atendimento omnichannel:**
Implemente *chatbots* em seu *site* para oferecer respostas rápidas e automatizadas, e integre diferentes canais de atendimento para proporcionar uma experiência integrada e eficiente ao cliente.
- **Capte e gerencie leads qualificados:**
Crie *landing pages* atrativas e utilize formulários para captar informações de contato de potenciais clientes interessados em seus produtos ou serviços.
- **Implemente automação de marketing:**
Utilize sistemas de automação de marketing para nutrir *leads*, enviar *e-mails* segmentados e automatizar processos, otimizando o relacionamento com os clientes.
- **Ofereça programas de fidelidade e recompensas:**
Crie programas de fidelidade digitais que incentivem a repetição de compra e recompensem clientes fiéis.

Entenda o que é CRM

Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente (CRM) é essencial para construir e manter relações sólidas e duradouras com os clientes. Acompanhe algumas boas práticas para aprimorar sua estratégia de CRM.



- **Monitore o comportamento do cliente:**
Utilize ferramentas de análise para acompanhar o comportamento do cliente em seu *site* e campanhas de marketing, obtendo *insights* valiosos para otimizar suas estratégias.
- **Integre plataformas de atendimento ao cliente:**
Integre sistemas de suporte e atendimento ao cliente em diferentes canais digitais, garantindo uma experiência coesa e eficiente.
- **Seja transparente com os dados do cliente:**
Respeite a privacidade e a segurança dos dados dos clientes, garantindo que todas as informações sejam tratadas com cuidado e utilizadas apenas para benefício mútuo.
- **Treine sua equipe:**
Capacite sua equipe para oferecer um atendimento ao cliente excepcional. Invista em treinamento e desenvolvimento para melhorar as habilidades de comunicação e resolução de problemas.

Conheça o funil de vendas em CRM

O funil de pós-venda é uma etapa crucial no processo de CRM, pois visa manter os clientes satisfeitos e fidelizados após a compra.. Acompanhe algumas boas práticas a serem seguidas.



- **Envie e-mails de agradecimento personalizados:**
Após a compra, envie um *e-mail* de agradecimento personalizado, destacando a importância do cliente para o negócio.
- **Solicite feedback pós-compra:**
Envie pesquisas de satisfação ou *e-mails* solicitando *feedback* sobre a experiência do cliente após a compra, buscando entender pontos de melhoria.
- **Ofereça conteúdo relevante após a compra:**
Envolva os clientes com conteúdo relevante e útil, como dicas de uso, tutoriais ou informações relacionadas ao produto adquirido.
- **Ofereça suporte ao cliente em múltiplos canais:**
Disponibilize canais de atendimento ao cliente, como *chat* ao vivo, *e-mail* e telefone, para resolver dúvidas e problemas pós-compra rapidamente.

Conheça o funil de vendas em CRM

O funil de pós-venda é uma etapa crucial no processo de CRM, pois visa manter os clientes satisfeitos e fidelizados após a compra.. Acompanhe algumas boas práticas a serem seguidas.



- **Envie lembretes de renovação ou recompra:**
Se aplicável, envie lembretes personalizados sobre a necessidade de renovar serviços ou repor produtos, facilitando o processo de compra para o cliente.
- **Crie programas de indicação:**
Estimule a indicação de novos clientes por meio de programas de recompensas e descontos para clientes que indicarem amigos ou familiares.
- **Acompanhe regularmente:**
Mantenha contato com os clientes por meio de *newsletters* ou *e-mails* periódicos, oferecendo atualizações sobre novos produtos, promoções e informações relevantes.
- **Peça depoimentos e avaliações:**
Incentive os clientes satisfeitos a deixarem depoimentos e avaliações positivas, fortalecendo a reputação da empresa e influenciando potenciais clientes.

Bons estudos!

