Como fidelizar os clientes da sua ótica

E-BOOK GRATUITO!



Índice

Introdução 03

O que é fidelização de clientes? 04

Por que fidelizar seus clientes? 05

Produto de qualidade 06

Público-alvo 07

Atendimento de qualidade 08

Equipe capacitada 09

Digitalização 10

Pós-venda 11

Programas de fidelidade 12

Conclusão 13

Entre em contato conosco! 14





prime OPTICAL

Introdução

Para uma empresa se manter competitiva e em ritmo de crescimento, é preciso seguir tendo bons desempenhos nas vendas. Porém, além de manter um alto volume de vendas para saúde financeira do negócio, em paralelo, é preciso seguirmos dando atenção aos clientes que já foram adquiridos anteriormente.

Conquistar um novo cliente custa de 5 a 7 vezes mais que manter um atual, segundo pesquisas. Entretanto, fidelizar um cliente vai muito além de oferecer um produto ou serviço de qualidade. Fidelização possui relação direta com engajamento, criação de valores, encantamento, confiança e transparência.

O processo de fidelização exige superar as expectativas e garantir o sucesso dos clientes. Para te ajudar com essa estratégia, preparamos este material explicando melhor o conceito de fidelização de clientes, por que vale a pena e como fazer. Boa leitura!

O que é fidelização de clientes?

Ter contato com uma marca que ofereça produtos ou serviços de qualidade, ter uma boa experiência de pós-venda, ser bem atendido, ter uma boa experiência no momento de compra ou mesmo ganhar benefícios exclusivos é soam positivamente para você, correto?

Essas são algumas das estratégias executadas por negócios que desejam fidelizar seus clientes: superar as expectativas do consumidor, transformá-lo em um cliente fiel e um possível advogado da sua marca.

É exatamente assim que a fidelização de clientes funciona: Uma empresa realizando vendas recorrentes para os mesmos clientes e recebendo, através deles, indicações de novos consumidores.

Fidelizar um cliente é sinônimo de criar um relacionamento de confiança entre empresa e cliente, gerando benefícios de longo prazo para ambos os lados.

Por que fidelizar seus clientes?

Uma das principais vantagens em fidelizar seus clientes é a possibilidade de expansão de mercado da sua ótica, seja ele pequena, média ou grande.

Isso ocorre porque ao fidelizar um cliente, as chances dos produtos e serviços da sua ótica serem indicadas por eles para outros consumidores se tornam bastante elevadas, ou seja, sua empresa consegue ganhar penetração de mercado com investimentos mais reduzidos em publicidade e marketing.

Porém, fidelização de clientes não é uma tarefa simples. É preciso lançar mão de um planejamento estratégico a fim de se tornar a principal opção para seu consumidor.

Mas não é só isso. A seguir listamos alguns dos vários benefícios trazidos com a fidelização de clientes, além dos principais tópicos que cercam essa estratégia. Confira!

Produto de qualidade

Antes de começarmos a falar sobre fidelização, precisamos ter certeza de que nossa empresa entrega um produto/serviço de qualidade para os nossos consumidores.

Os seus produtos ou serviços precisam estar de acordo com a demanda dos seus consumidores, que vai além da qualidade. É preciso ressaltar os principais diferenciais e atributos que eles são capazes de oferecer, visando sempre a manutenção da competitividade da sua ótica no mercado.

Afinal, de nada adianta ter uma loja moderna, um atendimento especializado, mas disponibilizar produtos de baixar qualidade, correto?

Por isso, além de investir em comunicação, marketing, capacitação e infraestrutura, jamais negligencie a oferta de produtos de qualidade, pois, bons produtos são capazes de não só aumentar as vendas, como fidelizar os clientes a longo prazo, ou seja, receita contínua.

Público-alvo

Saber como vender, qual tipo de comunicação utilizar e qual o melhor produto para cada cliente só é possível conhecendo bem o perfil dos seus clientes.

Faixa etária, classe social, gostos, estilo de vida, trabalho... Quanto maior for o seu conhecimento acerca dos seus consumidores, maiores as chances de você realizar novas vendas. Se uma empresa não conhece seus clientes, como poderá aperfeiçoar a qualidade dos seus serviços?

Compreendendo bem o seu público alvo, será possível realizar análises mais precisas sobre o comportamento de consumo dos seus clientes e, com isso, desenvolver estratégias mais precisas de comunicação, marketing e vendas focadas nos seus reais consumidores, economizando recursos, aumentando e engajamento e elevando as conversões. Para isso, realize pesquisas de mercado com seus clientes e colha feedbacks de sua equipe comercial constantemente.

Atendimento de qualidade

Quem é que não gosta de ser bem atendido, não é verdade? É muito importante assegurar que os seus consumidores tenham uma boa experiência com o atendimento prestado na sua ótica, afinal, os produtos vendidos na sua ótica estão disponíveis na concorrência, logo, oferecer um atendimento de excelência se torna um grande diferencial competitivo.

Customer Centric é a estratégia onde o cliente é colocado no centro de todas as decisões da empresa. Seu cliente é a razão do seu negócio existir, logo, é preciso que isso seja levado em consideração no momento do atendimento.

Oferecer um atendimento qualificado implica em saber se relacionar, possuir conhecimento técnico, entender quais os melhores produtos para cada perfil de cliente, ter comprometimento e superar as expectativas. No fim, a qualidade no atendimento avalia o quão positiva foi a experiência do seu cliente ao interagir e comprar de vocês. Entender a necessidade de cliente e adotar uma postura de consultoria faz toda a diferença.

Equipe capacitada

Para oferecer o melhor atendimento possíveis aos seus clientes é imprescindível que a equipe comercial seja qualificada, afinal, eles são os responsáveis direto por influenciar na tomada de decisão dos consumidores.

Uma equipe de vendas capacitada é capaz de entender as dores e necessidade dos seus clientes, oferecer soluções, prestar consultorias, gerar negócios e alavancar as vendas. Por isso, jamais deixe de investir em treinamentos, programas de desenvolvimento profissional e estímulos por atingimento de metas.

Desenvolver **soft skills** como inteligência emocional, escuta ativa, empatia, resiliência, gerenciamento de tempo, trabalho em equipe e orientação à metas e objetivos impacta positivamente no sucesso das vendas de qualquer negócio. E como você já sabe, trabalhar com vendas requer habilidades pessoais de se comunicar e, principalmente, de se conectar com os consumidores.

Digitalização

Hoje, especialmente por conta da pandemia, o consumidor ficou ainda mais digital, seja no meio de se comunicar com a óptica, na forma de pesquisar produtos ou mesmo na maneira de identificar a localização das lojas. Entretanto, implementar a digitalização no setor óptico ainda representa um grande desafio.

Porém, a digitalização do mercado óptico é um procedimento muito importante e que traz uma série de benefícios, por exemplo: aceleração da confecção de pedidos com os laboratórios; fortalecimento da comunicação com o consumidor; melhoria da capacidade produtiva dos funcionários; redução de riscos administrativos e contábeis; ampliação da inteligência competitiva com o uso de dados; aumento do ticket médio e do lucro...

Como resultado, desenvolvemos um varejo ótico mais eficiente, que oferece uma experiência de consumo mais satisfatória para seus clientes, além de reduzir a rejeição e aumentar a receita da óptica.

Pós-venda

Muitos negócios focam tanto tempo e recurso na aquisição de novos clientes, que acabam por esquecer de dar a devida atenção ao pós-venda. Trazer novos consumidores para a sua ótica é essencial para a sobrevivência do seu negócio, entretanto, jamais negligencie aqueles que já foram conquistados. Geralmente, são eles os responsáveis por manter o seu negócio de pé e funcionando.

Por isso, investir em um pós-venda de qualidade é muito importante, especialmente quando o assunto é fidelização e recorrência. Para isso acontecer, porém, é levar em consideração todos os tópicos abordados aqui anteriormente, além de garantir que tudo aquilo que foi prometido durante a venda seja executado, seja a entrega, o produto, prazos e garantias.

Outra dica preciosa é manter os cadastros dos clientes sempre atualizados. Seja por e-mail ou telefone, o contato pós-venda é muito importante para que a comunicação aconteça.

Programas de fidelidade

Programas de fidelidades são estratégias de negócio que tem como objetivo reter e fidelizar os clientes através de cashbacks, descontos, brindes, recompensas, entre outros formatos.

As principais vantagens em adotar um programa de fidelidade são: diminuir os custos de aquisição de novos clientes; obter dados de consumo a longo prazo; fortalecer o relacionamento com os seus consumidores; aumentar o tempo de vida do cliente no seu negócio; elevar o engajamento com a sua marca, entre outras.

Entretanto, antes de iniciar um programa de fidelidade na sua ótica, certifique-se de: definir a mecânica de pontuação; criar um nome atrativo para o programa; estabelecer as regras; traçar possíveis parcerias; e estabelecer as recompensas.

Por fim, não se esqueça de planejar e executar o plano de comunicação para divulgar todos os benefícios que o programa tem a oferecer aos seus clientes.

Conclusão

Para facilitar a sua vida, listamos neste e-book os principais tópicos que devem ser levados em consideração na hora de traçar uma estratégia de fidelização da sua carteira de clientes.

Afinal, tão importante quanto atrair novos consumidores para a sua óptica, é reter aqueles que já fazem parte da sua carteira de clientes.

Adotando as medidas apresentadas neste material na sua óptica, é possível não só garantir a fidelização dos seus clientes, como aumentar a margem de lucro e receber novas indicações de clientes.

Guarde este material e utilize-o sempre que precisar.

Sobre nós

Há mais de 30 anos trabalhamos com as principais marcas do mercado, tais como: **Varilux**, **Transitions**, **Crizal**, **Eyezen**, **Xperio**, **Lentes Kodak**, **Optifog**, **Essencial**, **Segment**, **Hoya** e **Zeiss**.

Somos um dos maiores laboratórios da **Essilor** no Brasil, com clientes distribuídos em todo o país.

Para saber mais sobre os nossos serviços de Surfaçagem, Montagem, Tratamento Antirreflexo, Coloração de Lentes e Atacado entre em contato com nossa equipe de atendimento pelo telefone: **(21) 3295-8000**.

Prime Optical: Melhorando vidas através da visão.

Entre em contato conosco!

facebook.com/laboratorioprimeoptical

instagram.com/labprimeoptical

linkedin.com/company/laboratorioprimeoptical

www.primeoptical.com.br

Telefone: (21) 3295-8000

Rua Visconde de Ouro Preto, nº 5 - Botafogo, Rio de Janeiro