

# Técnicas de **VENDA** e **FIDELIZAÇÃO** de clientes

Conquistar novos clientes é essencial para que uma marca sobreviva no mercado, mas fidelizar um que já existe também é muito importante.



Conheça 4 dicas para melhorar a venda e fidelizar o seu cliente:

## 1

### Foco na necessidade do **cliente**

O seu produto, ou serviço, deve ser focado em resolver algum problema do cliente ou facilitar a sua vida em algum momento. E isso deve estar muito claro no posicionamento, de forma direta e objetiva. Seja por meio de ações de comunicação ou no próprio ponto de venda, mostre o que pode mudar para melhor se o cliente adquirir o seu produto ou contratar o seu serviço. Foque nos benefícios do produto, saiba exatamente o que ele tem de diferente em relação ao que a concorrência oferece.



Lembre-se: todo posicionamento de marca ou de um produto isolado precisa ter uma promessa e, é claro, deve ser cumprida.



## 2

### Use a **objeção** a seu favor

A equipe de vendas deve ser treinada para antecipar possíveis objeções que o cliente possa apresentar contra a compra. Para cada objeção apresentada pelo cliente, deve haver um reforço positivo sobre o produto ou serviço que está em venda, algo que o vendedor tenha identificado no início da vendas, que pode fazer a diferença para aquele cliente especificamente. Portanto, trabalhe com as objeções do cliente, mostre por que ele deve adquirir aquele produto ou serviço e os ganhos com a compra.



## 3

### Follow **Up**

Para vendas mais complexas e que precisam de um tempo maior para a decisão de compra, é recomendável o uso da técnica de follow up e retomar o contato com o cliente. O follow up nada mais é do que voltar a conversar com o cliente a respeito da venda e tentar convencê-lo da compra, dentro de um prazo determinado. Esse retorno pode ser por: email, telefone, redes sociais ou aplicativos de mensagens.

No momento do contato você ainda pode tirar alguma dúvida que tenha surgido e facilitar o processo de decisão da compra.



Cliente



Vendedor

## 4

### **Pós-venda**

Entrar em contato com o cliente após a venda e ouvir o que ele tem a dizer sobre a sua experiência com o produto ou serviço é imprescindível para fidelizá-lo. Isso demonstra que há um interesse real em manter uma conexão, e que o relacionamento entre empresa e cliente não termina com a venda.

Com esta estratégia você encanta o cliente e cria uma relação positiva com a marca da sua empresa.

