

E-Book



SMS MARKETING

Uma Estratégia de Comunicação
e Fidelização com Cliente





Índice

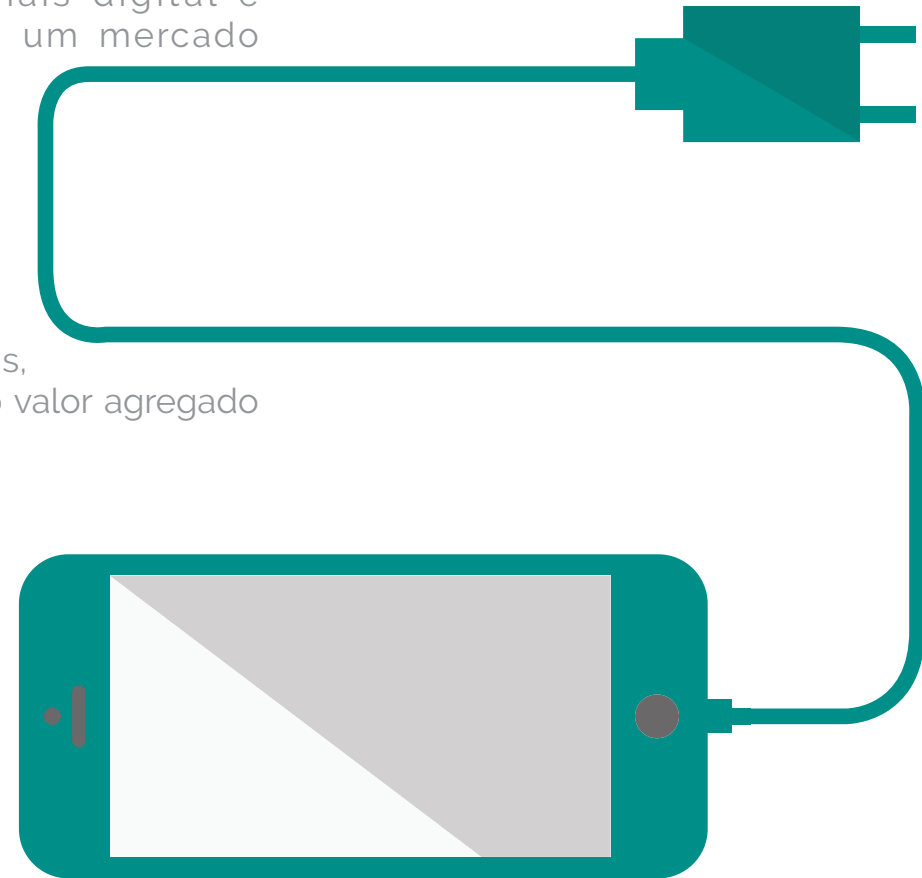
1. Introdução
2. Conheça seu Cliente
3. Pergunte a opinião do seu cliente e o atenda de forma mais personalizada e efetiva
4. Benefícios ao Implementar o SMS Marketing
5. Conclusão
6. A Comtele

1.Introdução

A maneira como as empresas organizam as suas estratégias de marketing mudou muito nos últimos anos. Essa mudança tem uma razão principal: a popularização da internet e as alterações nos hábitos do consumidor

Nos últimos anos, a humanidade vem testemunhando o surgimento e crescimento vertiginoso da internet e suas ferramentas tecnológicas, que vêm modificando a forma com que as pessoas se relacionam e realizam negócios. Nesse contexto, como era de se esperar, as organizações passam por uma profunda transformação e têm que correr contra o tempo para se antecipar às mudanças e se adaptar a elas da forma mais lucrativa possível, inovando e se diferenciando, de forma a se tornar referência em sua área de atuação.

Para que a marca tenha destaque no mercado atual, é preciso investir em marketing e mais do que isso: também é preciso pensar em estratégias para garantir presença em um pequeno aparelho que já faz parte da vida da maioria das pessoas, o celular. É aí que entra o SMS Marketing da Comtele, pois em um mundo que está cada vez mais digital e interconectado e com um mercado globalizado e amplamente competitivo, é muito importante que as empresas procurem se utilizar das ferramentas tecnológicas para obter vantagens competitivas e se destacar entre as demais, além de oferecer um alto valor agregado para o cliente.



2. Conheça seu Cliente

A primeira medida a ser tomada para conhecer o cliente melhor e suas necessidades é, nada mais nada menos que, oferecer um atendimento de qualidade com a maior atenção possível. Isso é algo indispensável para um maior engajamento entre você e seu público consumidor. Saber ouvir o cliente também é uma meta que deve ser sempre levada a sério, já que dessa forma será possível entender realmente o que as pessoas querem e o que você pode fazer para atender suas necessidades no mercado.

O serviço de atendimento ao cliente nunca foi tão relevante para uma empresa quanto nos dias atuais. Não somente a explosão dos mais variados canais de comunicação proporcionou uma aproximação maior entre uma marca e seus clientes, como o compartilhamento de experiências – boas ou ruins – ficou mais ágil e acessível a um número muito maior de pessoas. A disseminação das mídias sociais fez com que registros de maus atendimentos fossem divulgados na mídia e rapidamente atingissem os clientes.

Há diversas formas de atendimento que uma empresa ou um e-commerce pode utilizar e cuidar para que seja oferecido um bom tratamento. Lojas virtuais podem usar, por exemplo, meios como chat online, SMS que se comunica com seu cliente sobre status do seu pedido em tempo real, e-mail e telefone.

A principal forma de oferecer um bom atendimento ao cliente é unindo rapidez e precisão nas informações. Esta é a parte que o SMS pode ser utilizado como uma mola propulsora de satisfação ao seu cliente, pois ele não apenas notifica seu cliente de forma extremamente rápida, como também é um canal que permite seu cliente ser ouvido e, nos dias de hoje, um **feedback cliente-empresa** é extremamente valioso para uma melhora contínua. Somente o feedback do consumidor vai indicar se a sua equipe de atendimento está realmente bem-treinada e se seus produtos ou serviços realmente atendem a necessidade, lhe garantindo a oportunidade de investir nos pontos altos e melhorar os pontos baixos da sua empresa.

Mais do que atender a consumidores vorazes por bons serviços, é preciso estabelecer um relacionamento com essa base de clientes – que é, no fim das contas, seu ativo mais importante. Invista em qualificação de pessoal (com treinamento constante, oferecimento de cursos, realização de workshops e palestras), crie um plano de carreira sólido e transparente e estabeleça uma política eficaz de bônus a seu time de atendimento (pode ser em dinheiro, prêmios ou reconhecimento). Por mais que a tecnologia e os processos sejam importantes, é fundamental reconhecer e valorizar quem realmente faz o relacionamento acontecer: as pessoas envolvidas, principalmente as equipes de atendimento e suporte que estão na linha de frente das operações. É primordial educar o mercado a empoderar os atendentes, pois eles fazem parte da estratégia da organização.



3. Pergunte a Opinião

do seu cliente e o atenda de forma mais Personalizada e Efetiva

Para conquistar e fidelizar o cliente, é fundamental atendê-lo de uma forma que seja adequada não só à sua necessidade quanto à sua personalidade. Atendimento personalizado é uma forma flexível de atender. Quando você oferece um serviço personalizado, seus consumidores se sentirão naturalmente mais conectados com seu negócio. Imagine, por exemplo, que você tem uma loja que comercializa doces finos. Ao oferecer um atendimento personalizado, seus clientes, por exemplo, poderão montar combos de produtos ao seu gosto e ter uma experiência altamente customizada. O principal objetivo de um negócio é atrair e reter clientes. Ao oferecer um atendimento personalizado para seu consumidor, você não apenas fidelizará a clientela, mas também atrairá novos clientes apenas pelo boca a boca.

Quando você oferece um atendimento personalizado, mostra ao consumidor que você está atento às suas necessidades específicas. Uma das melhores formas de ter sucesso é prestando atenção ao que eles gostam e desgostam e perguntar sobre o tipo de produto ou serviço que eles estão procurando.

Não sabe o que o seu cliente quer? Então pesquise via SMS interativo.

Imagine que você queira saber a opinião do seu cliente sobre sua empresa, isto mesmo, sobre a qualidade do atendimento, qualidade dos serviços que você oferta no mercado, saber em quais pontos sua empresa acerta e conquista o cliente e em quais ela precisa de mudança para evitar afastar o cliente do seu produto/serviço. E realizar tudo isto sem gerar incomôdo ao cliente, evitando demandar tempo ou gerar desconforto..

Pensou em uma forma de fazer isto? Não? Então a Comtele te dá uma alternativa de contato com seu cliente de forma rápida e certa que é a Pesquisa ao Cliente via SMS.

A comunicação é direta, procura encantar e aproximar você dos produtos e serviços, oferecendo e informando os benefícios que podem te trazer mais satisfação de estar inserido nessa empresa. atendentes, pois eles fazem parte da estratégia da organização.



4. Benefícios ao Implementar o SMS Marketing

O SMS é um meio cada vez mais comum de trocar conversas, informações, ou seja: se relacionar. O Brasil chegou a 168 milhões de smartphones em uso em 2016, um crescimento de 9% em relação a 2015, quando a base instalada era de 152 milhões de celulares inteligentes. Os dados são da 27ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP).

Em crescimento no Brasil, o SMS Marketing acompanha os novos tempos da comunicação digital, uma vez que as pessoas usam cada vez mais os smartphones para se comunicar, em vez de computadores. Para aproveitar essa ferramenta e aumentar o movimento da sua clínica de estética ou spa, a Comtele oferece soluções que possibilitam que se comunique de forma rápida e eficaz com suas clientes.

Vamos listar abaixo os principais vantagens de se utilizar SMS Comtele:

Agilidade na Comunicação Cliente

O SMS é uma forma de comunicação prática e instantânea, na qual a pessoa recebe a notificação segundos após o envio por parte da empresa. É uma maneira, portanto, rápida e eficiente de se comunicar com o cliente, lembrá-lo de seus compromissos e ajudá-lo a evitar, quando possível, a inadimplência. Além disso, não se esqueça de que o SMS permite alcançar um grande número de pessoas ao mesmo tempo, e que provavelmente elas lerão a mensagem assim que a receberem, visto que um levantamento feito pela Frost & Sullivan mostra que taxa de leitura é de até 98% assim que o SMS é recebido, visto que, atualmente todos têm um aparelho celular e permanecem próximos a ele ao longo do dia.

Comunicação Direta e Amigável

Uma vantagem muito positiva do SMS é que ele é claro e direto. Por ter uma quantidade limitada de caracteres a mensagem é na maioria das vezes, direta ao ponto sem rodeios. Tendo uma aceitação muito grande por parte de quem recebe a mensagem.

Melhor Custo x Benefício

A mensagem de SMS é mais barata do que a publicidade impressa, a qual implica em custos operacionais de impressão, transporte e postagem, além de poder demorar vários dias até que chegue ao destino, a casa do cliente. Também é mais barato do que uma ligação, que demanda uma equipe de call center treinada para efetuar as chamadas.

Variedade Envio/ Utilização

Nem todas as mensagens de SMS para Marketing têm o mesmo propósito ou o mesmo formato. Você pode utilizar o SMS especificamente para avisos de lançamento coleção, inauguração, para parte de cobrança, realização do pagamento, enviado ao usuário o código de barras da conta ou o número do boleto. O outro tipo de SMS é o que comunica o cliente sobre a data de sua parcela e o convida a passar na loja para efetuar o pagamento.

4. Benefícios ao Implementar o SMS Marketing

A Comtele possui ferramentas que auxiliam as empresas na fidelização contínua do seu cliente, como mecanismo de Pesquisa de Satisfação, Resposta ao SMS enviado, entre outras.

Os benefícios de se fidelizar o clientes são inúmeros e podemos citar alguns:

Fidelização agrega valor à sua marca!

Aumenta os pontos de contato com seus clientes e as oportunidades de se comunicar com ele

Clientes fiéis fazem propaganda de sua empresa de forma gratuita

Permite perceber padrões de consumo do seu cliente, proporcionando assim, ferramentas para campanhas mais eficientes

Permite se antecipar as mudanças de comportamento no mercado;

Estreita o relacionamento com seu cliente

Toda ação voltada para a fidelização de clientes (seja uma campanha de e-mail marketing, ou o lançamento de um conteúdo exclusivo) pode — e deve — ser monitorada.

O monitoramento permite a otimização constante de sua estratégia e, a partir dos resultados de cada investida, você pode reunir cada vez mais informações relevantes sobre seu público-alvo, suas preferências de abordagem e necessidades. Encare esse processo como um ciclo virtuoso: quanto mais você monitora, mais conhece seu público e maior é a sua capacidade de criar estratégias para fidelizar clientes.

5. Conclusão

Como podemos notar, existe uma infinita possibilidade na utilização de SMS na rotina de cobrança da sua empresa, agora é só escolher o serviço que melhor irá te atender. A Comtele estará junto com você, proporcionando resultados e oferecendo o melhor custo x benefício.

Um investimento inteligente e que pode te proporcionar um ótimo retorno.



6. A Empresa

A Comtele é uma empresa especializada em marketing virtual e está no mercado há mais de nove anos e os principais serviços oferecidos são:



SMS



E-MAIL MARKETING



TORPEDO DE VOZ

Temos como foco principal criar novas soluções de comunicação para que os nossos clientes consigam sempre transmitir a melhor mensagem aos seus consumidores através da conexão entre os mundos online e offline.

comtele.com.br



/Comtele.mktvirtual



(16)98130-4898



atendimento.mltcorp

COMTELE
A MESSAGING COMPANY