

# BEM VINDOS!

Estratégias de  
**Retenção** de  
clientes após as  
festas



**Suelen Pereira**



**Bruna Manso**

# Sobre a Edrone

Plataforma de SaaS alimentada por **Inteligência Artificial** que fornece **automação de marketing** para **lojas online**

Fundada em 2016 por Michał Blak e Rahim Blak em Cracovia, Polônia

Em 2020, a empresa recebeu um **investimento de US\$ 2,5 milhões** em uma rodada Pre-Series A, que permitiu reforçar a **expansão nos mercados da América Latina, Europa Central e Leste Europeu.**



# Agenda

- O que é retenção e seus benefícios
- Estratégias de retenção de clientes
- Erros que atrapalham a retenção
- Novidades edrone
- Próximos webinars

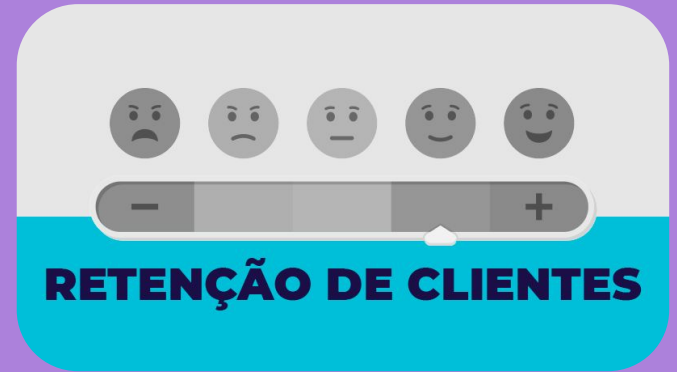


# Retenção de Clientes

## O QUE É?

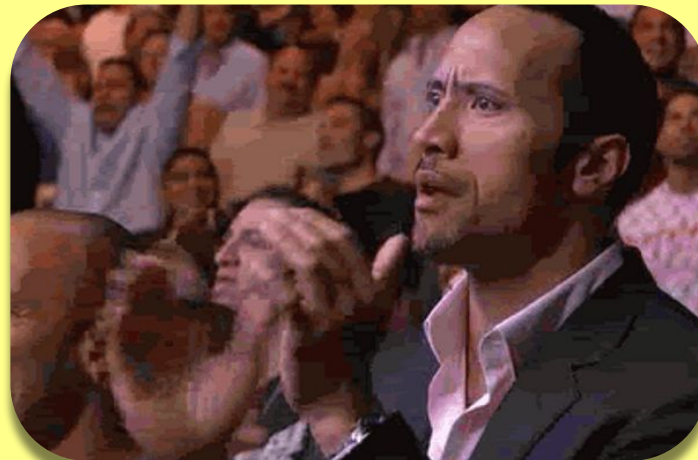
É uma estratégia para fidelização de clientes já conquistados por uma empresa.

Custa de 5 a 7 vezes mais do que manter um atual.



# Benefícios da retenção:

- Aumenta a fidelidade dos clientes
- Estimula o marketing boca a boca
- Diminui o CAC
- Aumento do faturamento e ticket médio
- Maior conhecimento sobre o perfil de fidelização do seu público



Afinal, como **reter** os clientes após as altas compras de fim de ano?



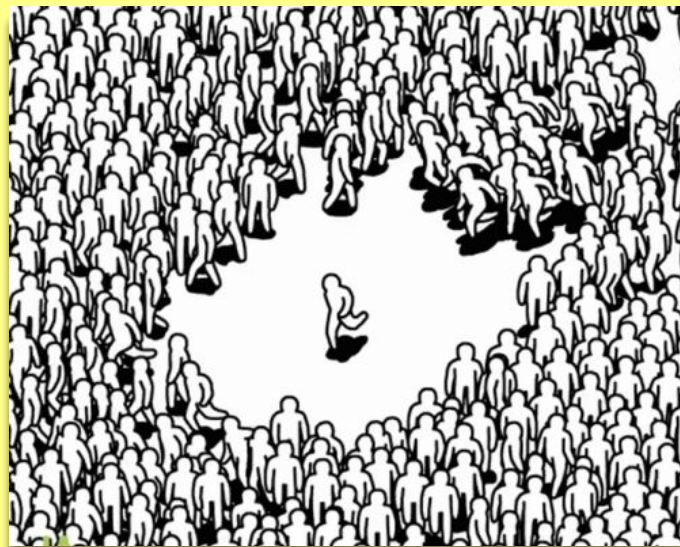
# Ofertas **especiais** para clientes fidelizados

- Seja leal a quem foi leal a sua marca
- Recompense quem comprou
- Ofereça um benefício diferente a eles
- Demonstre sua gratidão - mensagem afetiva



# Segmentação para fidelizar os clientes

- **Relevância:** Ao segmentar, você pode personalizar conteúdo das newsletters conforme os interesses e necessidades específicas de cada grupo.
- **Adaptação a Ciclos de Vida do Cliente:** Segmentar permite que você adapte suas mensagens conforme o estágio do ciclo de vida do cliente.
- **Taxas de Conversão Mais Altas:** Se identificam com o conteúdo, são mais propensos a realizar ações desejadas, como clicar em links e fazer compras.





# Segmentação para **fidelize** os clientes, ex:

- **Lojas de departamento:** Segmentação por interesse de produtos adicionados no carrinho
- **Loja de esporte:** Interesse de Calçados, Roupas, Acessórios e Marcas.
- **Loja de moda/ moda infantil:** Segmentação por gênero (Feminino x Masculino | Infantil x Adulto) Lançamentos x Promoções.



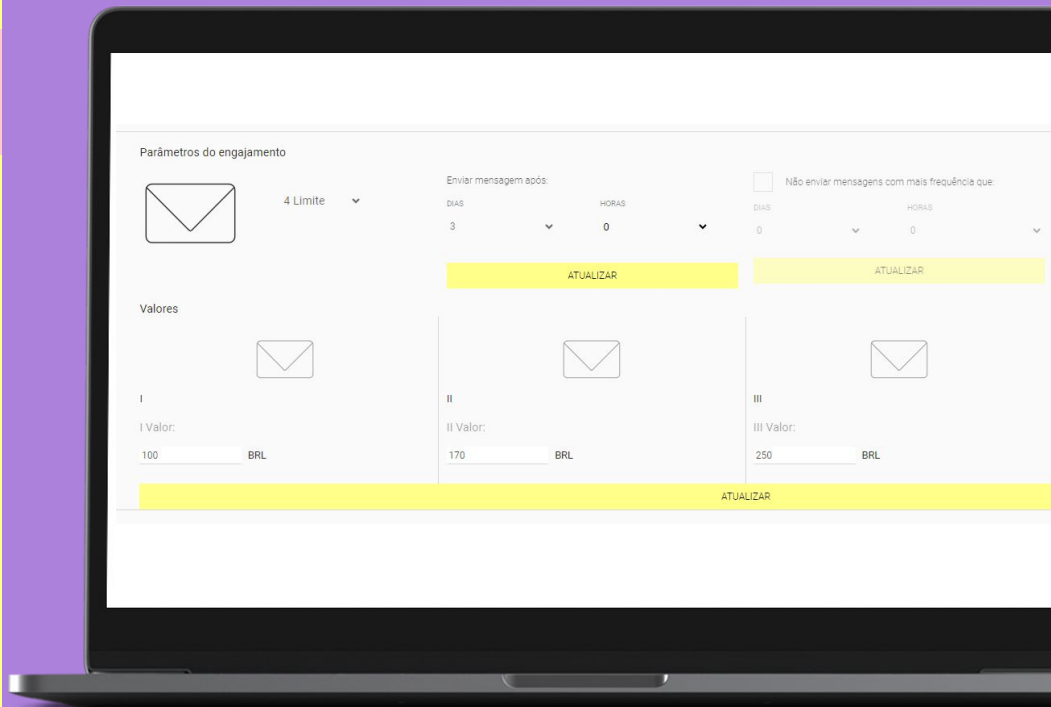
# Descontos progressivos.

Melhor que conquistar um cliente é ter um cliente comprando com recorrência na sua loja.

- Aumenta o seu **CLV** (Customer Lifetime Value)
- Constrói uma relação estável com o **CLIENTE**

Para incentivar uma próxima compra, nada melhor que um **PROGRAMA DE FIDELIDADE**.

Libere cupons ou vantagens exclusivas a cada nível de valor de compra acumulado por cliente



## Programa de Fidelidade

Exemplo:

### - CLUBE DE VANTAGENS-

Olá, tudo bem?

Aqui na Wood Prime nós temos um **CLUBE DE VANTAGES**  
Quando você acumular R\$ 10.000,00 em compras você chegará ao

**Nível Imperador**

E terá os seguintes benefícios:

- ✓ **Isenção em impermeabilização**
- ✓ **Desconto cumulativo de 5% em sua próxima compra**

Quando você acumular R\$ 7.500,00 em compras você chegará ao

**Nível Vitoriano**

E terá os seguintes benefícios:

- ✓ **Desconto cumulativo de 5% em sua próxima compra**

Quando você acumular R\$ 5.000,00 em compras você chegará ao

**Nível King**

E terá os seguintes benefícios:

- ✓ **Isenção em impermeabilização**

## CROSS SELLING

Transforme uma venda em um relacionamento de longo prazo!

**Steve Jobs já dizia: “As pessoas não sabem o que querem até que você mostre a elas.”**

[https://support.edrone.me/venda\\_cruzada](https://support.edrone.me/venda_cruzada)



Separamos os produtos que **você precisa!**

Olá, como você está?

Sabemos como é aquele período do mês...

E para que você não precise se preocupar em cima da hora, trouxemos os melhores e mais necessários produtos pra aqueles dias!

Comprando na Farma 22, você recebe os medicamentos que precisa, sem sair de casa! 🏠💊



Buscopan Composto A...

CONFERIR



Duspatalin 200mg 30...

CONFERIR



Neocopan 20 comprim...

CONFERIR

Não achou o produto que procurava?  
Vem ver no nosso site 🏠

MAS MEDICAMENTOS COM PREÇO BAIXO

# Recompense o “boca a boca” dos clientes



# PÓS - VENDAS

Não deixe seus clientes esquecerem de você

**DICA:** Na mensagem de pós-venda você pode pedir para o cliente deixar uma avaliação na loja ou nas redes sociais e recompensá-lo por isso



Aproveite a sua compra para dar um toque a mais nos seus dias e não deixe de nos contar o quanto você gostou do seu novo vinho.

Esperamos por você em breve para novas experiências juntos!

[Encontrar vinhos](#)



Marque a gente nas redes sociais usando seu novo artigo da loja para todo mundo ver!



Boné Nike Metal Swa...

R\$ 129,90

[COMPRAR AGORA](#)



Tênis Mizuno Wave P...

R\$ 1799,90

[COMPRAR AGORA](#)

# INDIQUE UM AMIGO

Estimule os seus clientes a recomendarem sua loja aos amigos e familiares



# INDIQUE UM AMIGO

Alguns dizem que o marketing boca a boca é a melhor forma de publicidade.

Liquido

Você ganhou um cupom do seu amigo!



CONFIRMAR PARTICIPAÇÃO



Dúvidas? Converse com uma de nossas consultoras via WhatsApp!





# Responsabilidade Social Corporativa:

**Demonstrar valores** compartilhados com seus clientes.

Ações de **responsabilidade social** corporativa, como ações para instituições de caridade durante as festas, podem **criar um vínculo** emocional com os clientes e mostrar que a empresa é importante com questões além dos negócios.



## Tenha um atendimento **Pós-Venda Atencioso**

- Quando o cliente percebe que a sua loja **se preocupa** com eles e valoriza essa proximidade, os consumidores têm grandes chances de fazer novas compras, tornando-se leais à marca.
- Oferecer uma **experiência memorável** de pós-venda pode ser um importante diferencial competitivo, ajudando a conquistar e fidelizar clientes e a aumentar suas vendas.
- **Faça das reclamações uma oportunidade.** Segundo Kotler *“Dos clientes que registram uma reclamação, entre 54% e 70% voltarão a fazer negócios com a empresa se suas reclamações forem resolvidas”*



# Recomendação

Ao coletar informações sobre quais produtos cada usuário visualizou, adicionou ao carrinho ou mesmo comprou, é possível obter uma compreensão cada vez melhor de suas necessidades e interesses, e assim é possível fazer sugestões personalizadas de produtos.

Crie novos caminhos com fluxos de automação de marketing customizados.



Sandra visualizou um produto da categoria "brinquedos para cachorro"



Aguardar 7 dias e verificar se Sandra fez uma compra



Sandra fez a compra



Sandra não fez a compra



Olá Sandra!

Agradecemos por sua compra. Aqui estão outros produtos que podem lhe interessar.



COMPRAR



COMPRAR



# Recomendação por IA

Recomendações por:



Yamaha RX-V6A Receiver 7.2 100W 8K

Definitive Technology CS9040 Caixa Acustica Central 200W

Definitive Techonology UIW RCS III Caixa Acustica de Embutir ( UNID )

Fone Earbuds Tws Tfph320bt Telefunken Branco Similar Bose

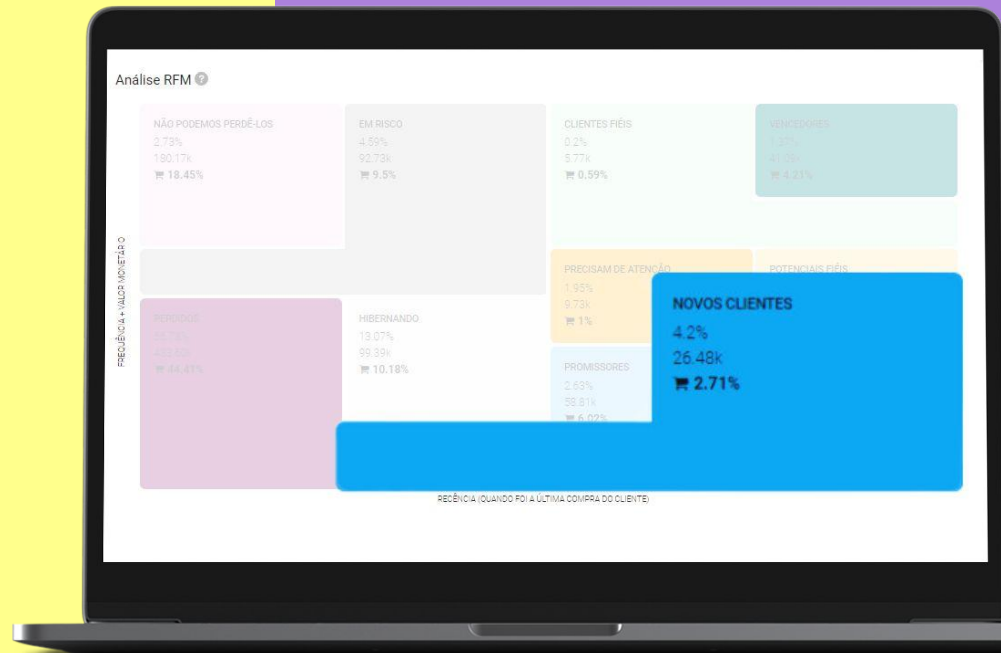
BOYA BY-WM4 PRO-K2 Microfone Sem Fio de Lapela para Smartphone, Câmera e PC

Zoom F3 Gravador Digital

Lente Canon Ef 50mm F/1.4 Usm

Headset Gamer Redragon Ares H120 Preto E Vermelho

Mantenha contato  
com os **novos**  
**clientes**  
conquistados!



# Erros que atrapalham a retenção:

- Não conhecer o perfil do cliente
- Não investir na qualificação do atendimento
- Não oferecer o que o cliente deseja e precisa
- Não ter um pós-venda
- Não manter a constância no envio de mensagens

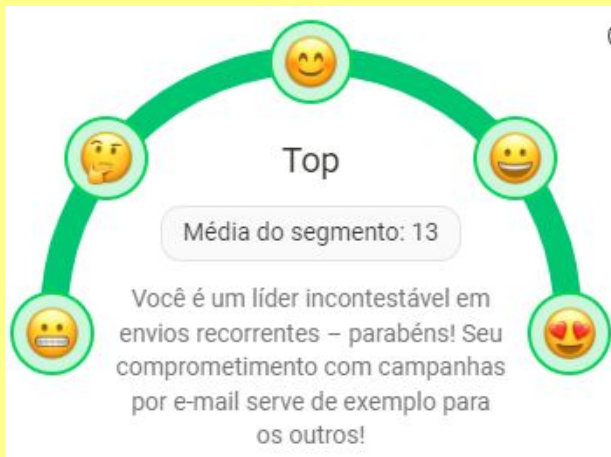


# Entregabilidade

**Mudanças feitas pelo  
Google e Yahoo que  
afetarão a sua capacidade  
de entrega!!**



# NOVIDADES



- Permitir que comparem as suas próprias estatísticas com as de outras lojas.
- Valor médio da métrica do seu segmento.
- Calculado pela sua região, por exemplo: Brasil, mediamos apenas as lojas do Brasil.





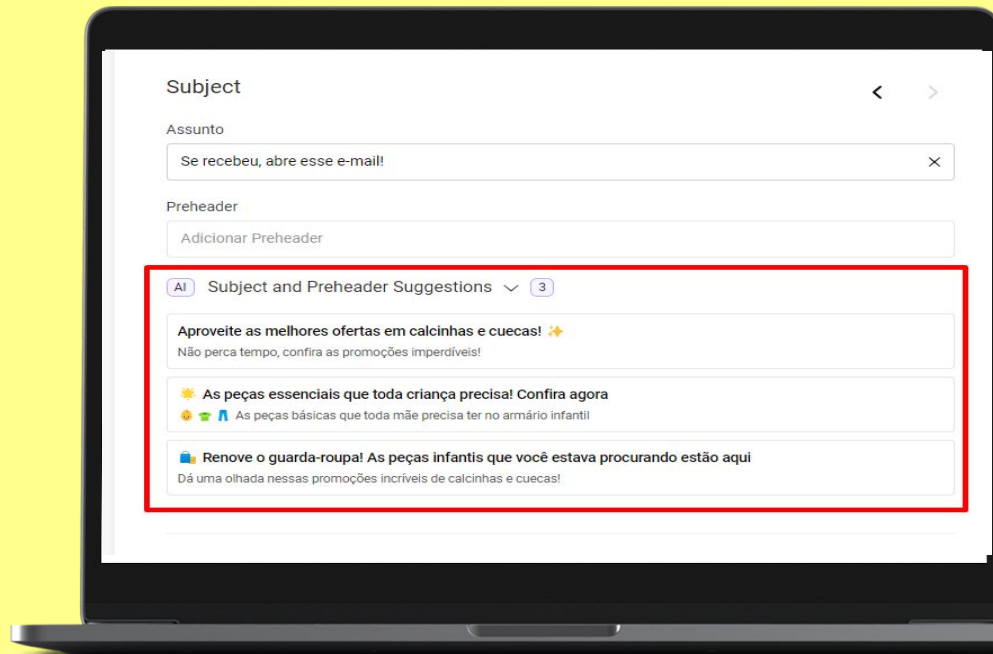
# NOVIDADES

Essa funcionalidade opera com base em:

- todos os títulos de e-mail já enviados,
- todos os pré-cabeçalhos de e-mail já enviados,
- o conteúdo do e-mail que você está criando,
- textos e imagens dentro do e-mail que você está criando.

É dado três propostas de Título e Pré-cabeçalho

## Gerador de Assuntos com IA



# NOVIDADES


## Atualização da Prova Social


Escolha o tipo de notificação


Cupom de desconto


Cupom de desconto com contagem regressiva


Timer

 Seu código promocional  
**PROMO20**

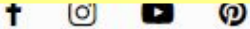
Copiar  ×


 Seu código promocional  
**PROMO20**  
expira em 1d 22h 36min 45sec


Copiar  ×

 **Corra!** Tempo de venda é limitado!  
1d 22h 36min 45s

×



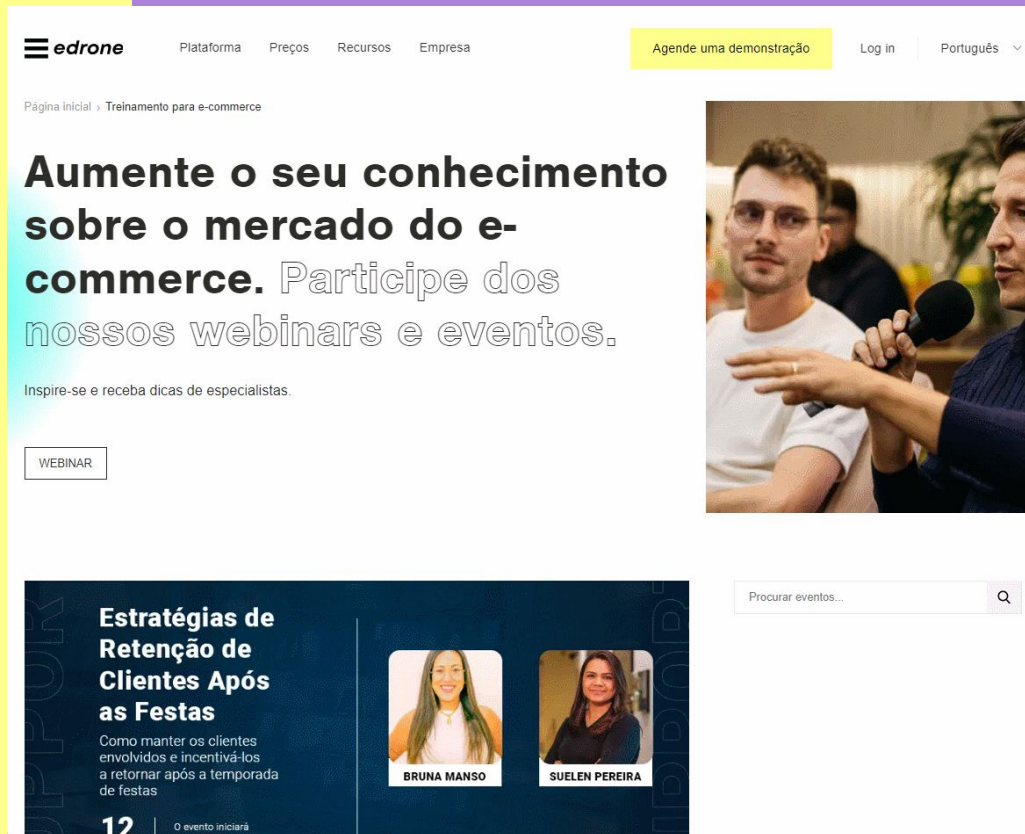
 Seu código promocional  
**DAMA10OFF**

 Copiar ×

**PULSEIRA** + CATEGORIAS

powered by edrone

Fique ligado  
nos próximos  
webinars



**edrone** Plataforma Preços Recursos Empresa [Agende uma demonstração](#) [Log in](#) [Português](#) ▾

Página inicial > [Treinamento para e-commerce](#)

## Aumente o seu conhecimento sobre o mercado do e-commerce. Participe dos nossos webinars e eventos.

Inspire-se e receba dicas de especialistas.

WEBINAR

### Estratégias de Retenção de Clientes Após as Festas

Como manter os clientes envolvidos e incentivá-los a retornar após a temporada de festas

12 | O evento iniciará

BRUNA MANSO

SUELEN PEREIRA

Procurar eventos... 🔍



# Dúvidas

