

DICAS DE INTERAÇÃO COM OS CLIENTES



- 1 Criar produtos e experiências superiores para o mercado-alvo.
- 2 Engajar todos os departamentos da empresa no planejamento e gerenciamento do processo de satisfação e retenção de clientes.
- 3 Integrar a voz do cliente para capturar suas necessidades ou exigências declaradas e não declaradas em todas as decisões organizacionais.
- 4 Organizar e disponibilizar um banco de dados com informações sobre necessidades, preferências, contatos, frequência de compras e satisfação de cada cliente.
- 5 Facilitar o acesso dos clientes ao departamento apropriado da empresa para que expressem suas necessidades, percepções e reclamações.
- 6 Avaliar o potencial dos programas de frequência de compras e programas de filiação.
- 7 Implementar programas de incentivo para recompensar os funcionários que se destacarem.