

# PARFOIS

## VISÃO 360° DO CLIENTE

*Definição da estratégia para construir uma plataforma que integre e construa/crie perfis unificados dos clientes*



## FOCO NO CLIENTE

QUAL O OBJETIVO INTRÍNSECO NO FOCO DO CLIENTE?

***“CONDUZIR O CLIENTE NUM RELACIONAMENTO CONTINUO COM A MARCA PARFOIS, GARANTINDO A SUA FIDELIZAÇÃO.”***

PARFOIS

# FOCO NO CLIENTE

## COMO TER FOCO NO CLIENTE, IMPLEMENTANDO UMA VISÃO 360° ?

É necessário realmente conhecermos os nossos clientes e resolver os seus problemas, atendendo às suas necessidades por forma a:

Diminuir o churn rate (taxa de abandono) ✓

Aumentar a frequência de compra ✓

Garantir o seu engagment (mapeamento da jornada) ✓

Avaliação da implementação loyalty program ✓

PARFOIS



# SABIAS QUE ?

**2/3**

EMPRESAS NÃO TÊM UMA ESTRATÉGIA PARA EVITAR A PERDA DE CLIENTES

**+16x**

CUSTO DE AQUISIÇÃO DE UM CLIENTE NOVO É BASTANTE SUPERIOR AO DE MANTER UM EXISTENTE

**+5%**

ESTUDO (HBS) ESTIMA QUE O CRESCIMENTO DA TAXA DE RETENÇÃO, IMPACTA ENTRE 25%-95% NO AUMENTO DO BENEFÍCIO

**58%**

CLIENTES COM ALGUMA EXPERIÊNCIA NEGATIVA NÃO VOLTAM A UTILIZAR O SERVIÇO

**96%**

CLIENTES INSATISFEITOS NÃO SE QUEIXAM

**91%**

CLIENTES INSATISFEITOS ABANDONAM



**KPMG**

ESTUDO REVELA QUE A MAIOR ALAVANCA DE CRESCIMENTO ESTÁ NA RETENÇÃO DE CLIENTES

# COMO?

Ecommerce

Marketing

Customer  
Service

Lojas  
Físicas



# O QUE NOS VAI PERMITIR FAZER?

Mapear todo o “*caminho*” do cliente Parfois



PARFOIS

# QUE TIPO DE AÇÕES PODEMOS CONCRETIZAR?

## Obter novos *leads*

identificando as características e traços de alto valor dos clientes Parfois e encontrar outras pessoas semelhantes



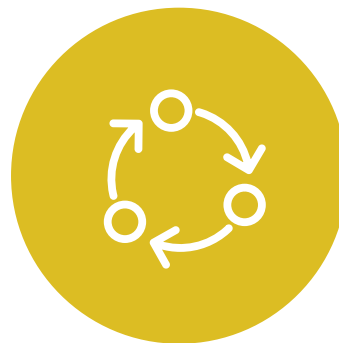
## Aumentar a conversão

fornecendo conteúdo relevante e experiências consistentes em todas os pontos de contato com a Parfois



## Aumentar a retenção de clientes

identificando pontos de fricção no caminho do cliente que leva à sua diminuição da satisfação



## Manter a fidelidade do cliente

Implementar programas / campanhas que permitam reter os clientes e aumentar o valor médio anual de compras



PARFOIS

# AJUSTAR CUSTO DE TRANSPORTES À OFERTA PARFOIS

## PORQUÊ AJUSTAR O CUSTO DE TRANSPORTE À OFERTA PARFOIS?

***“Garantir o custo de transporte adequado ao tamanho e PVP de cada tipologia de produto”***

Bijuteria

Carteiras

Têxteis

Calçado

Não Têxteis

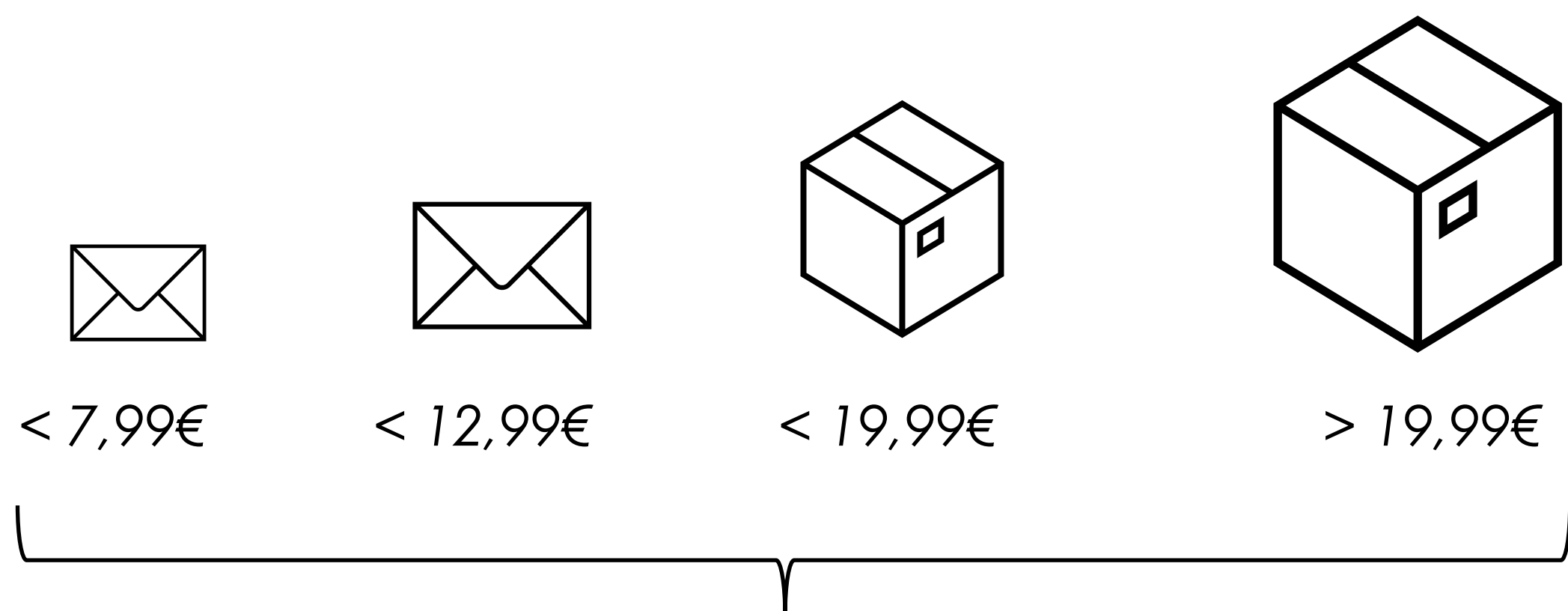
Outros

PARFOIS



# AJUSTAR CUSTO DE TRANSPORTES À OFERTA PARFOIS

## COMO ASSEGURAR UM CUSTO DE TRANSPORTE ADEQUADO?



Mediante parcerias com agentes de transporte que se integrem na estratégia



PARFOIS