

AS INFORMAÇÕES OBTIDAS DOS CLIENTES SÃO ANALISADAS E UTILIZADAS PARA INTENSIFICAR A SUA FIDELIDADE E CAPTAR NOVOS?

Conquistar novos clientes custa muito mais caro do que manter clientes já existentes.

Assim, a busca da fidelidade dos clientes atuais é economicamente mais interessante. Embora a satisfação apenas não seja suficiente para garantir a fidelidade do cliente, ela já é um bom indicio de sua lealdade, pois não é comum que um cliente insatisfeito volte a comprar. As informações obtidas dos clientes atuais por meio, por exemplo, da identificação de suas necessidades, avaliação de sua satisfação e das reclamações, também são de grande importância para traçar estratégias para captar novos clientes no mercado.

a.



As informações obtidas dos clientes não são analisadas.

b.



As informações obtidas são analisadas ocasionalmente para fidelizar os clientes atuais.

c.



As informações obtidas são analisadas e utilizadas regularmente para fidelizar os clientes atuais.

d.



As informações obtidas dos clientes são utilizadas regularmente na fidelização dos clientes atuais e captação de novos.