

# A JORNADA DO CLIENTE

FAÇA DO CLIENTE O HERÓI DA SUA HISTÓRIA

O PROCESSO DE COMPRA de um produto ou contratação de um serviço é mais longo do que simplesmente ver algo que interessa e passar o cartão de crédito.

NA MAIORIA DAS VEZES, um possível cliente nem mesmo sabe que tem um problema a ser resolvido ou uma oportunidade a ser explorada, portanto é necessário atentá-lo para isso, usando conteúdo e materiais de qualidade.

Então, esse processo de escolha e decisão por comprar ou contratar algo é como uma jornada, que explicaremos abaixo. É extremamente importante conhecê-la para otimizar seus esforços de marketing e melhorar seus resultados.

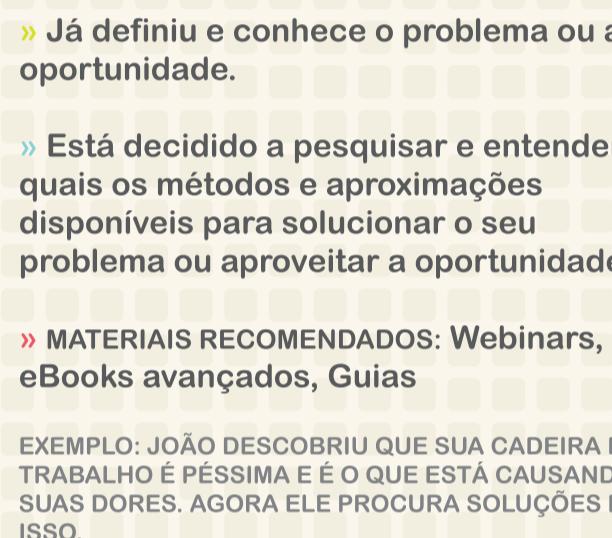


## A JORNADA

- » Começou a perceber e expressou os sintomas de um potencial problema ou oportunidade.
- » Está buscando conteúdo educativo, com muitas informações sobre o tema e não está interessado nas empresas.
- » MATERIAIS RECOMENDADOS: Blog posts, eBooks básicos, tutoriais, vídeos

EXEMPLO: JOÃO ESTÁ SENTINDO MUITAS DORES NAS COSTAS E COMEÇA A PROCURAR QUAIS PODEM SER AS CAUSAS DISSO.

### APRENDIZADO E DESCOBERTA



- » Já definiu e conhece o problema ou a oportunidade.

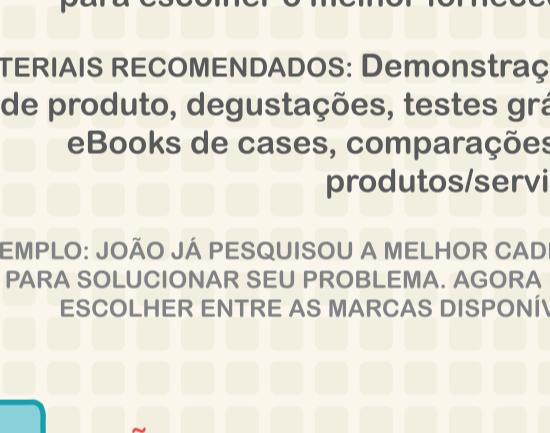
- » Está decidido a pesquisar e entender quais os métodos e aproximações disponíveis para solucionar o seu problema ou aproveitar a oportunidade.

- » MATERIAIS RECOMENDADOS: Webinars, eBooks avançados, Guias

EXEMPLO: JOÃO DESCOBRIU QUE SUA CADEIRA DE TRABALHO É PÉSSIMA E É O QUE ESTÁ CAUSANDO SUAS DORES. AGORA ELE PROCURA SOLUÇÕES PARA ISSO.

2

### CONSIDERAÇÃO DA SOLUÇÃO



- » Já definiu a estratégia, método ou aproximação da melhor solução.
- » Está pesquisando por depoimentos, documentos e dados que façam uma recomendação final, embasem sua decisão para escolher o melhor fornecedor.
- » MATERIAIS RECOMENDADOS: Demonstrações de produto, degustações, testes grátis, eBooks de cases, comparações de produtos/serviços

EXEMPLO: JOÃO JÁ PESQUISOU A MELHOR CADEIRA PARA SOLUCIONAR SEU PROBLEMA. AGORA É SÓ ESCOLHER ENTRE AS MARCAS DISPONÍVEIS!

3

### DECISÃO DE COMPRA



- » Comprou o produto ou contratou o serviço e solucionou o problema!

4

### AÇÃO

01 02 03



A decisão de comprar de uma marca será tomada por diversos fatores. Aquela empresa que acompanhou o cliente desde a descoberta de seu problema até sua decisão, fornecendo conteúdo de qualidade e materiais relevantes, terá sua confiança e será a principal opção para ele!

## MAS A JORNADA CONTINUA!!

Não ache que ao realizar uma venda, a jornada chegou ao fim! Use conteúdo e materiais diferenciados para fidelizar e ganhar a confiança, além de sempre auxiliar o sucesso e o crescimento desse novo cliente. Manter um cliente é um novo desafio, mas que terá resultados ainda mais vantajosos!



rockcontent

FONTES:

Jornada Hubspot: <http://academy.hubspot.com/Portals/137828/docs/the-buyers-journey/hubspot%20buyer's%20journey.pdf>

Inbound\_Expert\_Videos\_Julie\_Spatola.pdf

<http://resultadosdigitais.com.br/blog/como-usar-a-jornada-de-compra-para-fazer-um-bom-planejamento-de-automação-de-marketing/>

Monomyth: <http://en.wikipedia.org/wiki/Monomyth>

Monomyth: <http://tvropes.org/pmwiki/pmwiki.php/Main/TheherosJourney>

INFOGRÁFICO: ADRIANA PESSOA E TIAGO CASTANHA