

Benchmarking Pós-venda de produtos e serviços



JUNHO 2024



PESQUISA E
EXPERIMENTAÇÃO

CAD



B E N C H M A R K I N G P Ó S - V E N D A P R O D U T O S E S E R V I Ç O S

Objetivo da **Pesquisa**

**Avaliar como é feito o
pós-venda de produtos e
serviços interno externo**



Conceito

Pós-venda é o final da jornada do cliente, iniciando-se após a conclusão da compra.

Esta etapa visa cultivar a lealdade do cliente, proporcionando-lhe valor contínuo e contribuindo para o crescimento sustentável da marca.



Algumas **Estratégias**

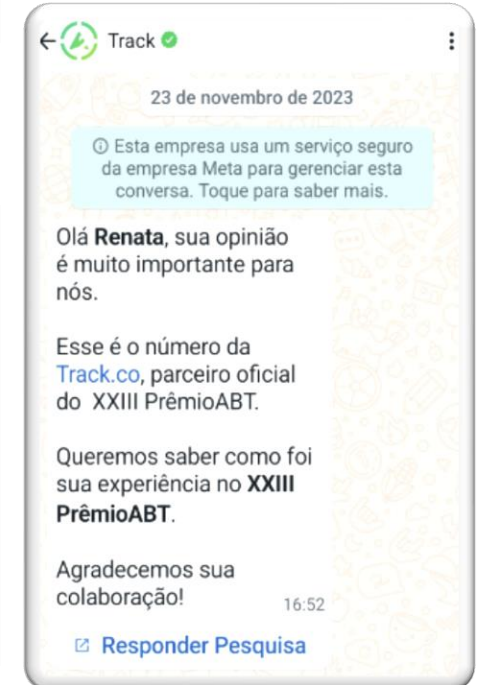
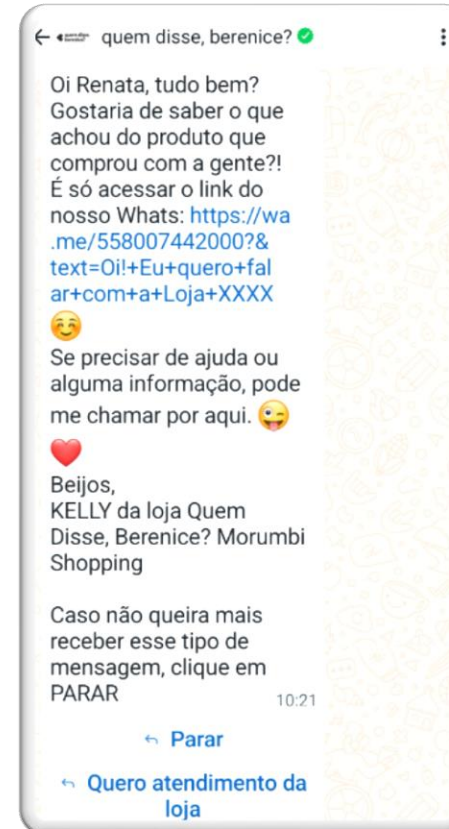
- ✓ Follow-up
- ✓ Cross-sell
- ✓ Upsell
- ✓ Datas Comemorativas
- ✓ Programas de Fidelidade
- ✓ Lançamentos de Produtos
- ✓ Customer Success



Follow-up

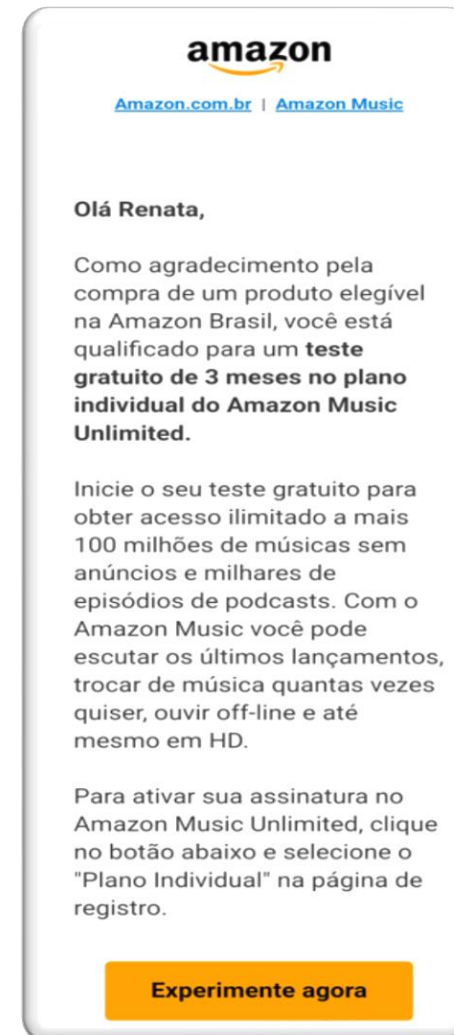
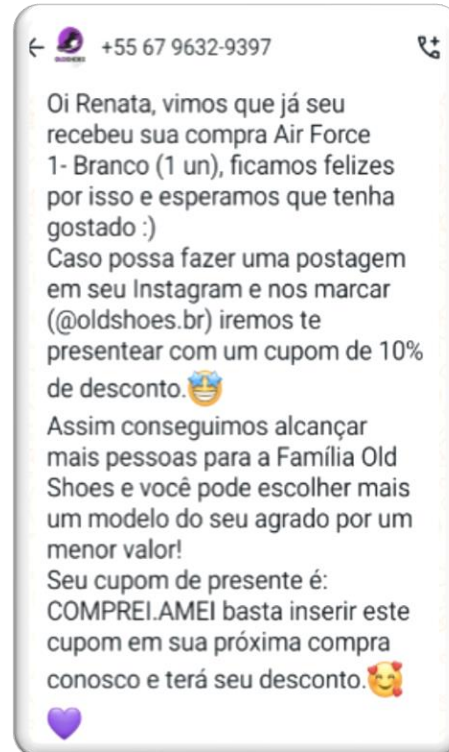
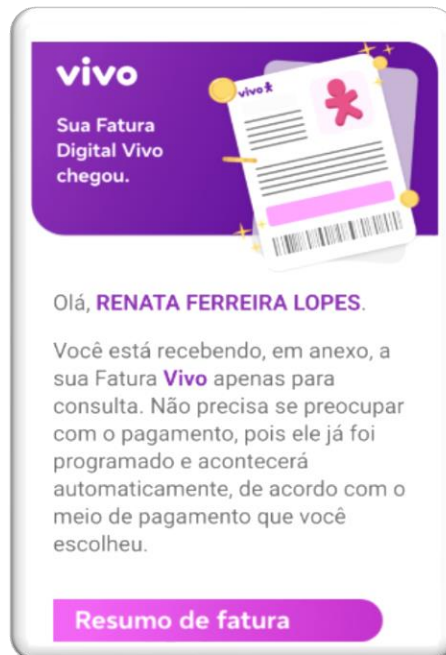
Funcionamento: Consiste em entrar em contato com o cliente após a compra para verificar sua satisfação, oferecer suporte e resolver eventuais problemas.

Benefícios: Demonstra preocupação com a experiência do cliente, identifica possíveis problemas e oferece assistência adicional.



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Follow-up



Cross-sell

Funcionamento: sugere produtos relacionados ou complementares ao que o cliente adquiriu.

Benefícios: Estimula compras adicionais e diversifica a experiência do cliente.

Combos



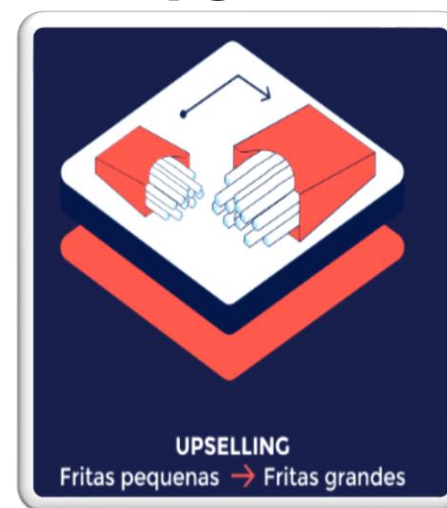
B E N C H M A R K I N G P Ó S - V E N D A P R O D U T O S E S E R V I Ç O S

Upsell

Funcionamento: Incentiva o cliente a adquirir uma solução mais completa.

Benefícios: Aumenta o valor da venda e a satisfação do cliente.

Upgrade



Programa de **Fidelidade**

Funcionamento: Oferecer benefícios exclusivos para clientes fiéis, como descontos, brindes ou acesso antecipado a lançamentos.

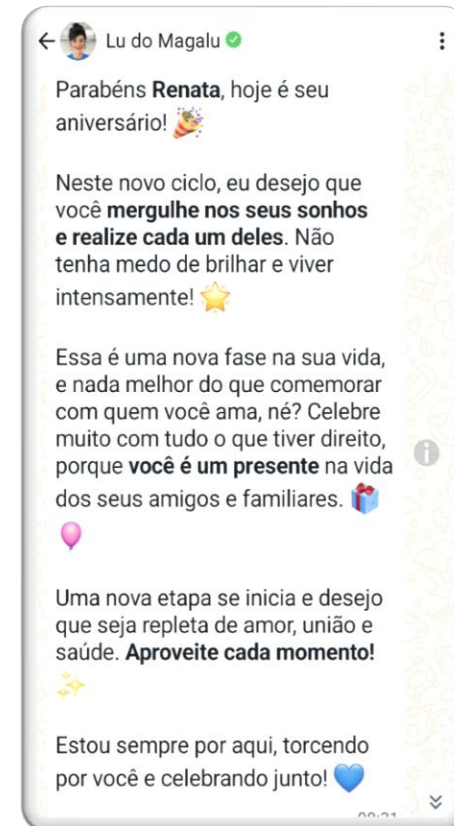
Benefícios: Fideliza clientes, aumenta a recorrência de compras e fortalece o relacionamento.



Datas **Comemorativas**

Funcionamento: Envie mensagens personalizadas em datas como aniversários, Natal ou outras ocasiões relevantes.

Benefícios: Mostra atenção ao cliente e incentiva compras sazonais.

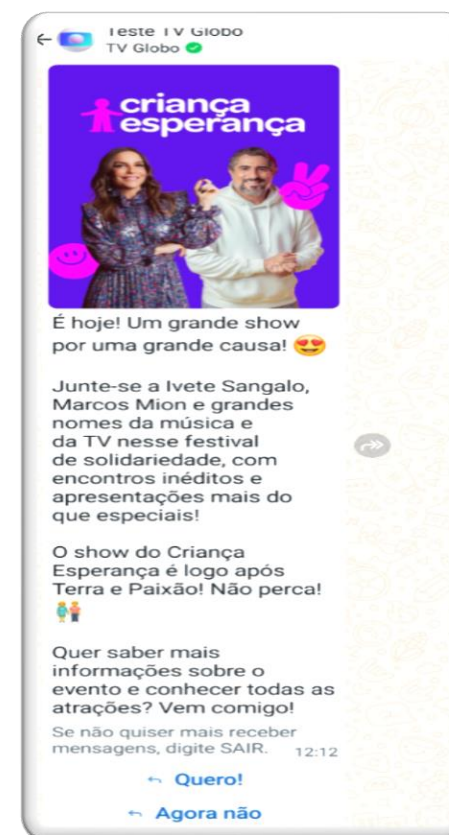


B E N C H M A R K I N G P Ó S - V E N D A P R O D U T O S E S E R V I Ç O S

Informações de **Lançamentos**

Funcionamento: Mantenha o cliente informado sobre novos produtos ou atualizações.

Benefícios: Mantém o cliente engajado e interessado na marca.



Customer Success

Canais de Atendimentos Eficientes

Funcionamento: Disponibilize canais como chat, e-mail ou telefone para resolver dúvidas ou problemas rapidamente.

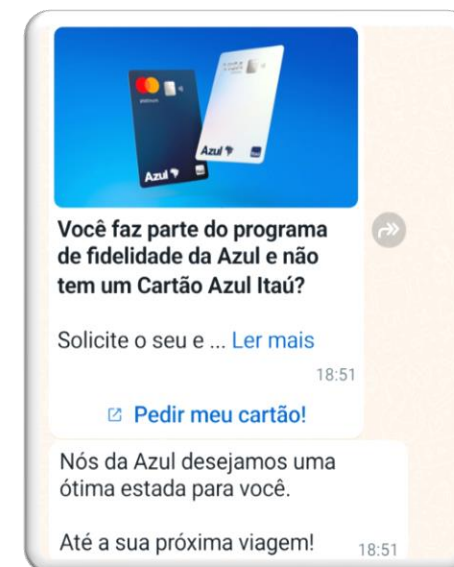
Benefícios: Melhora a experiência do cliente e evita insatisfações.



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Mix de **Estratégias**

Cross-sell e
Upsell



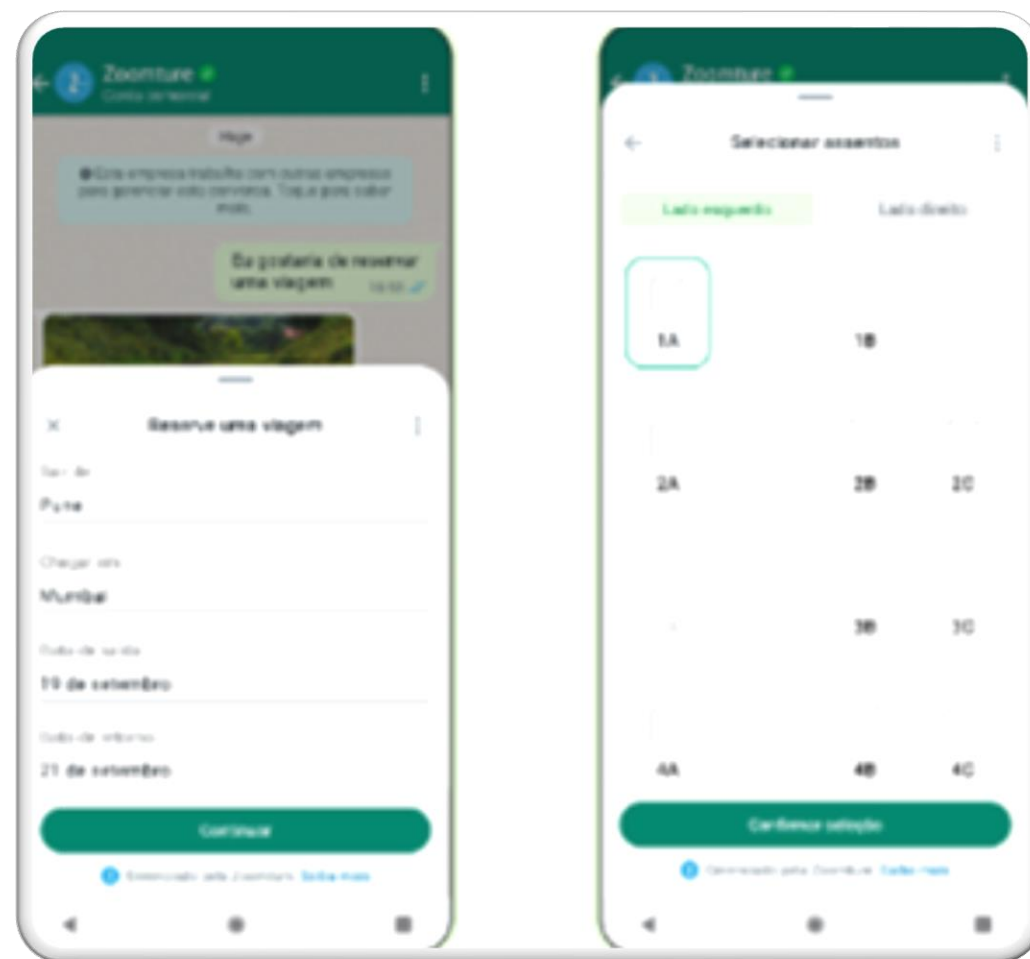
BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Novidades **Flows**

Pós-venda de passagem aérea

Planejamento de viagem **sem sair da conversa** com a companhia aérea, o usuário pode ver o layout da aeronave e selecionar o assento.

Isso era uma atividade que costumava levar minutos, agora pode ser concluída em segundos **eliminando a demanda de navegar por menus fixos e processos de atendimento demorados.**



Notícias

A Comunicação Instantânea Transformou o Pós-Venda

****De acordo com o relatório “Tendências da experiência do cliente” da Zendesk, 76% dos clientes querem que as marcas os atendam imediatamente** após entrarem em contato com a equipe de suporte.

Em nossa era digital, a velocidade da comunicação desempenha um papel fundamental na satisfação do cliente.

É aqui que o WhatsApp se destaca.

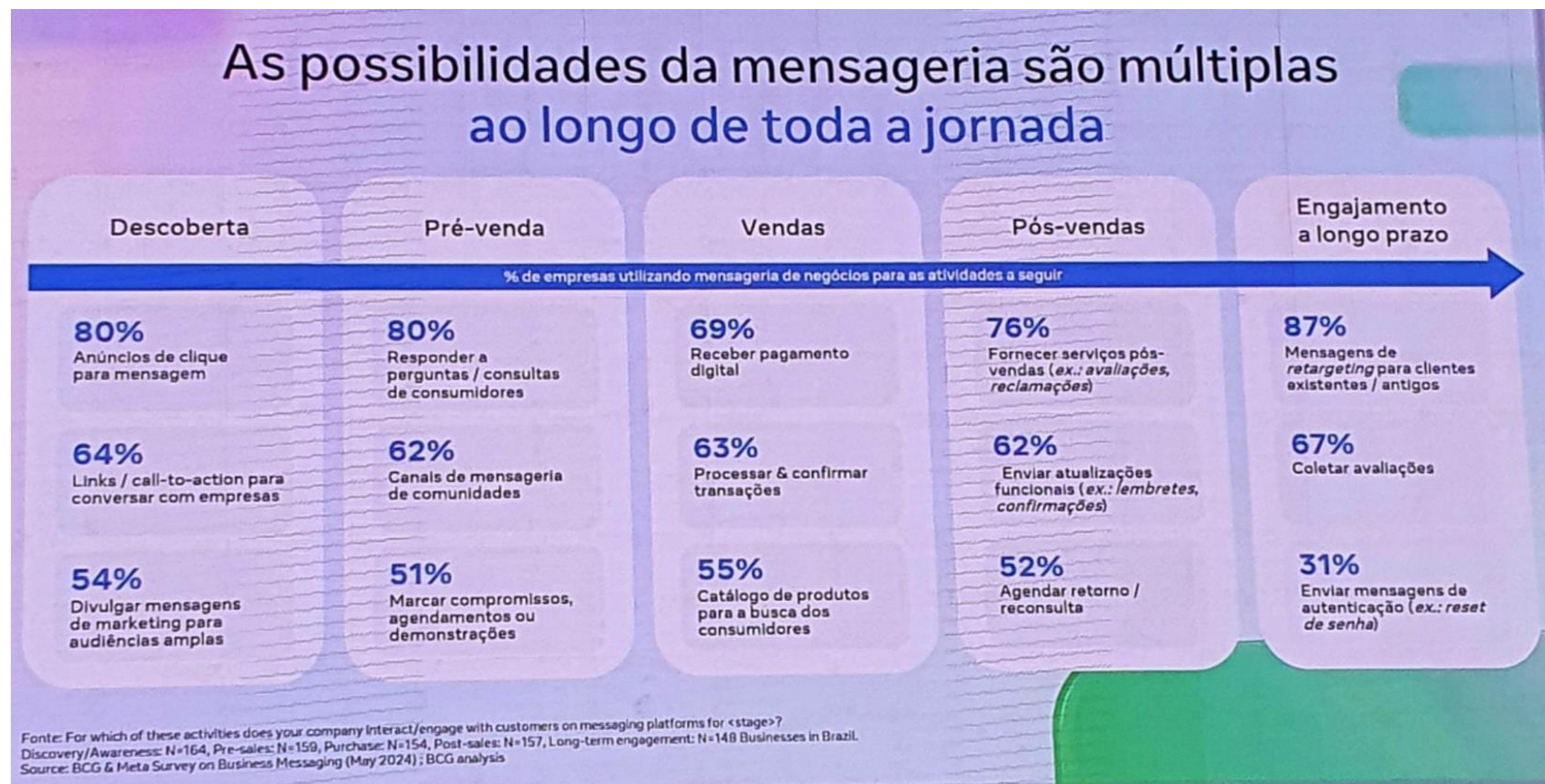
Com a capacidade de enviar mensagens instantâneas, você pode manter os clientes envolvidos após a compra de forma eficaz.



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Evento Meta

Notícias



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Benchmarking Interno



Pós Vendas em Ativos do WhatsApp

Fonte: Time de dados
Data: 07/06/2024 (referente ao ano de 2024)

Filtros

Classificação

Boas vindas

Campanhas

Cross Sell

Datas comemorativas

Eventos

Feedback

Follow up

Lançamentos

Oferecer canais de atendimento

Produtos

Programa de fidelidade

Promoções

Serviços

Teste

TX_ITN_MSG

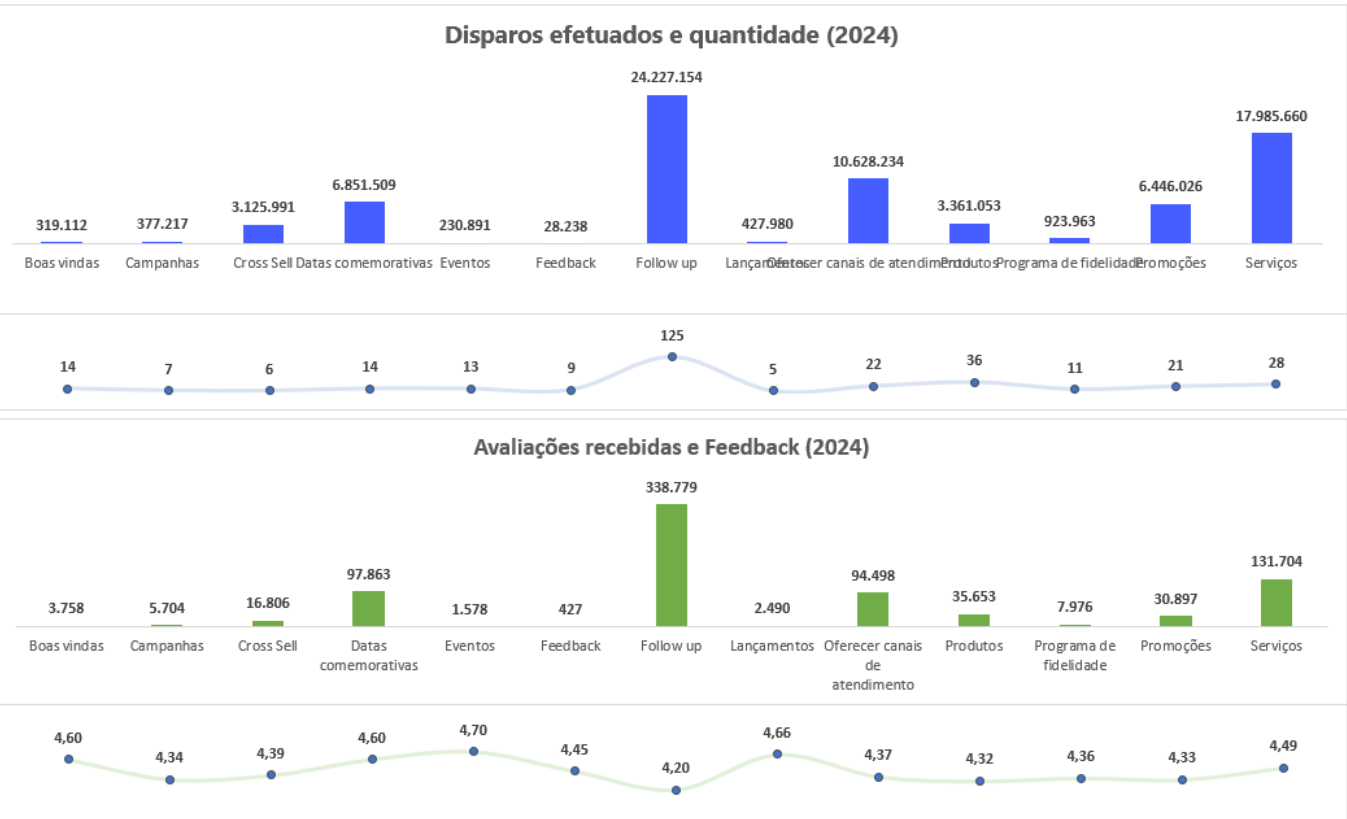
ativo_compra_negada_ouro...

ativo_compra_negada_valid...

ativo_conta_digital_acolhim...

ativo_conta_digital_penden...

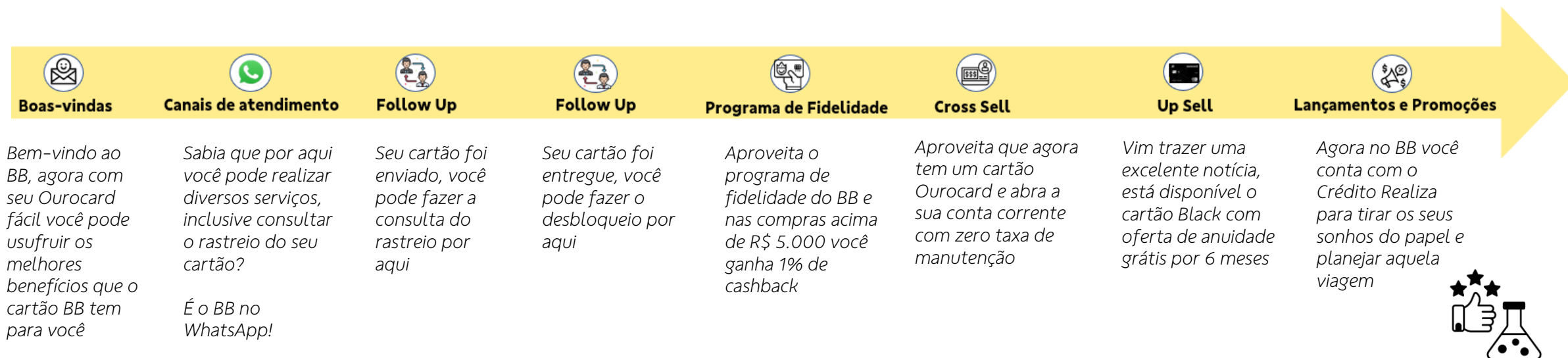
ativo_conta_digital_recusada



BENCHMARKING PÓS-VENDA PRODUTOS E SERVIÇOS

Opção de **Experimento**

Estratégia de ponta a ponta – Contratação de Cartão de Crédito



Insights

- ✓ **Segmentar a base de contatos e utilizar o bot como auxiliar do cliente lembrando de débito, limites, entrega de cartões, etc.**
- ✓ **Informar os clientes sobre novidades relevantes**
- ✓ **Enviar mensagens personalizadas em datas importantes**
- ✓ **Oferecer promoções com ganhos (brindes, cupons, cashback, moedas)**



