



O que é Marketing de relacionamento e como usar em seu negócio

O que é Marketing de Relacionamento: Fidelizar o cliente e melhorar a reputação da sua marca

Em algum momento da sua carreira de empreendedor, você já deve ter ouvido a frase: “É mais difícil manter um cliente do que conquistá-lo”. Os dois processos são desafiadores, claro, mas fidelizar um cliente exige um conjunto de estratégias diferenciadas, o que conhecemos no mercado como **marketing de relacionamento**.

Nesse artigo, você aprenderá o que é o marketing de relacionamento, como aplicar essas estratégias em seu negócio e um exemplo de case de sucesso, além de algumas referências de artigos sobre Marketing de Relacionamento. Boa leitura!



Entenda o que é Marketing de Relacionamento

O que é marketing de relacionamento:

Trata-se de ações realizadas pela empresa com o objetivo de manter o cliente próximo. Diante da concorrência, que oferece os mesmos produtos a preços equivalentes, é necessário se destacar na memória das pessoas. Além disso, um cliente fidelizado também realiza o famoso “boca a boca”, criando uma boa reputação da sua empresa e alavancando seu negócio.

O marketing de relacionamento promove essa ligação afetiva, por meio de algumas estratégias que veremos ao longo do texto. Antes, é importante lembrar que para realizar um bom planejamento, é necessário conhecer muito bem sua base de clientes, seus gostos e necessidades. Você pode obter essas informações por um [software para gestão comercial](#), [pesquisas de satisfação](#), entre outras ações.

Identifique quais são aqueles que fazem negócio com mais frequência e que fazem diferença no seu faturamento e monte uma estratégia diferenciada. Esses clientes precisam de um acompanhamento mais personalizado e próximo, para que essa relação seja duradoura e sempre vantajosa.

Estratégias utilizadas pelo marketing de relacionamento

Confira algumas das estratégias de marketing de relacionamento mais utilizadas e como aplicá-las em seu negócio:

Atendimento de qualidade

Pode parecer óbvio, mas é sempre bom lembrar como um bom atendimento é essencial para fidelizar o cliente. Afinal, o que é Marketing de Relacionamento se não conquistar a confiança de seu cliente mostrando proximidade e interesse em ajudá-lo sempre? De acordo com uma [pesquisa](#) realizada pela revista Pequenas Empresas, Grandes Negócios, 61% das pessoas afirmam que receber um bom atendimento é mais importante do que o valor ou qualidade do produto. Por isso, invista nos canais de contato e na capacitação do seu time.



A fidelização depende de esforços diários para ajudar seu cliente a ter aquilo que ele busca

Programas de fidelidade

Essa estratégia pode garantir um bom retorno. Para iniciar o planejamento, é preciso pensar em alguns pontos importantes: o tipo de premiação, as regras de funcionamento, pontuação, [software](#) para acompanhamento do programa etc. Um [programa de fidelidade](#) atrativo deve ser de fácil entendimento, utilização e oferecer prêmios que sejam de interesse do cliente.

Interações em redes sociais

Criar perfis nas [redes sociais](#), postar conteúdo regularmente e estimular a interação são ações fundamentais para conquistar o cliente que vive conectado e trocando informações a todo o momento. Já falamos aqui no [blog](#) sobre a importância do Marketing Digital para o seu negócio, confira abaixo mais dicas para aplicar em seu dia a dia:

- Faça, no mínimo, um post por dia;
- Responda às dúvidas na própria rede social, não peça para o cliente enviar e-mail ou ligar (se for um assunto particular, responda por inbox);
- Crie enquetes ou faça perguntas, para criar interação;
- Publique [vídeos](#).

Lembrança de aniversário

Mande um e-mail simpático no aniversário, cumprimentando seu cliente ou até mesmo oferecendo um desconto no dia. Tem uma grande carteira de clientes e acha que não vai lembrar do aniversário de todos eles? Deixe de se preocupar com isso! Seu sistema de gestão comercial pode avisá-lo de todas as datas importantes e ações que devem ser realizadas diariamente.

Se você ainda não se deu conta sobre o que é Marketing de Relacionamento, pense que ele é muito semelhante a uma amizade ou namoro: quem é amigo lembra do seu aniversário!

Veja na prática como funciona o lembrete de tarefas do Agendor!



O Agendor é um sistema de CRM gratuito que ajuda dezenas de milhares de vendedores a organizar e aumentar as vendas diariamente.

[Veja como pode te ajudar](#)

Informações sobre ofertas de produtos

Baseado nos [gostos e últimas buscas dos clientes](#), envie um e-mail marketing com as promoções da semana, destacando o momento de fazer mais um ótimo bom negócio.



De acordo com especialistas, o serviço de streaming faturou 1,1 bilhão no Brasil em 2015

Netflix: essa empresa sabe o que é Marketing de Relacionamento!

Quando falamos dessa estratégia de marketing de relacionamento, é impossível não lembrar da Netflix, o serviço de streaming que hoje conta com 75 milhões de usuários em mais de 130 países.

É comum encontrar nas redes sociais depoimentos de pessoas que foram bem atendidas quando precisaram entrar em contato no SAC. Além disso, seus posts, vídeos e ações de marketing em diversos canais sempre repercutem de forma positiva.

A empresa não divulga números oficiais, mas de acordo com [especialistas do mercado](#), **o serviço de streaming faturou 1,1 bilhão no Brasil em 2015**. É um exemplo a ser seguido pelas empresas que desejam criar uma marca que fique gravada na memória das pessoas.

O marketing de relacionamento pode ajudar seu negócio a ter

uma base de clientes satisfeitos e, conseqüentemente, atrair novas vendas.

Nesse artigo sobre marketing de relacionamento, você conferiu algumas estratégias para conseguir um ótimo resultado e saber muito mais sobre o que é Marketing de Relacionamento. Tem alguma outra dica que acha importante? Deixe o seu comentário!

Mas , antes disso, que tal conferir mais alguns artigos sobre marketing de relacionamento?

10 artigos de marketing de relacionamento que você precisa ler:

1. [0 que é relacionamento com clientes: 9 dicas](#)
2. [A importância do atendimento ao cliente](#)
3. [CRM e gestão de clientes: venda mais, mais vezes, por mais tempo](#)
4. [CRM para representantes comerciais: um grande aliado](#)
5. [5 níveis de retenção e fidelização de clientes em negócios](#)
6. [Campanha de fidelização de clientes: venda mais e mais vezes](#)
7. [5 passos para conquistar clientes e vender mais](#)
8. [Diagnostico: 25 perguntas, 6 planilhas e 10 livros para aumentar vendas](#)
9. [7 dicas de como montar uma carteira de clientes](#)
10. [As 7 etapas do processo de vendas: siga esse passo a passo!](#)