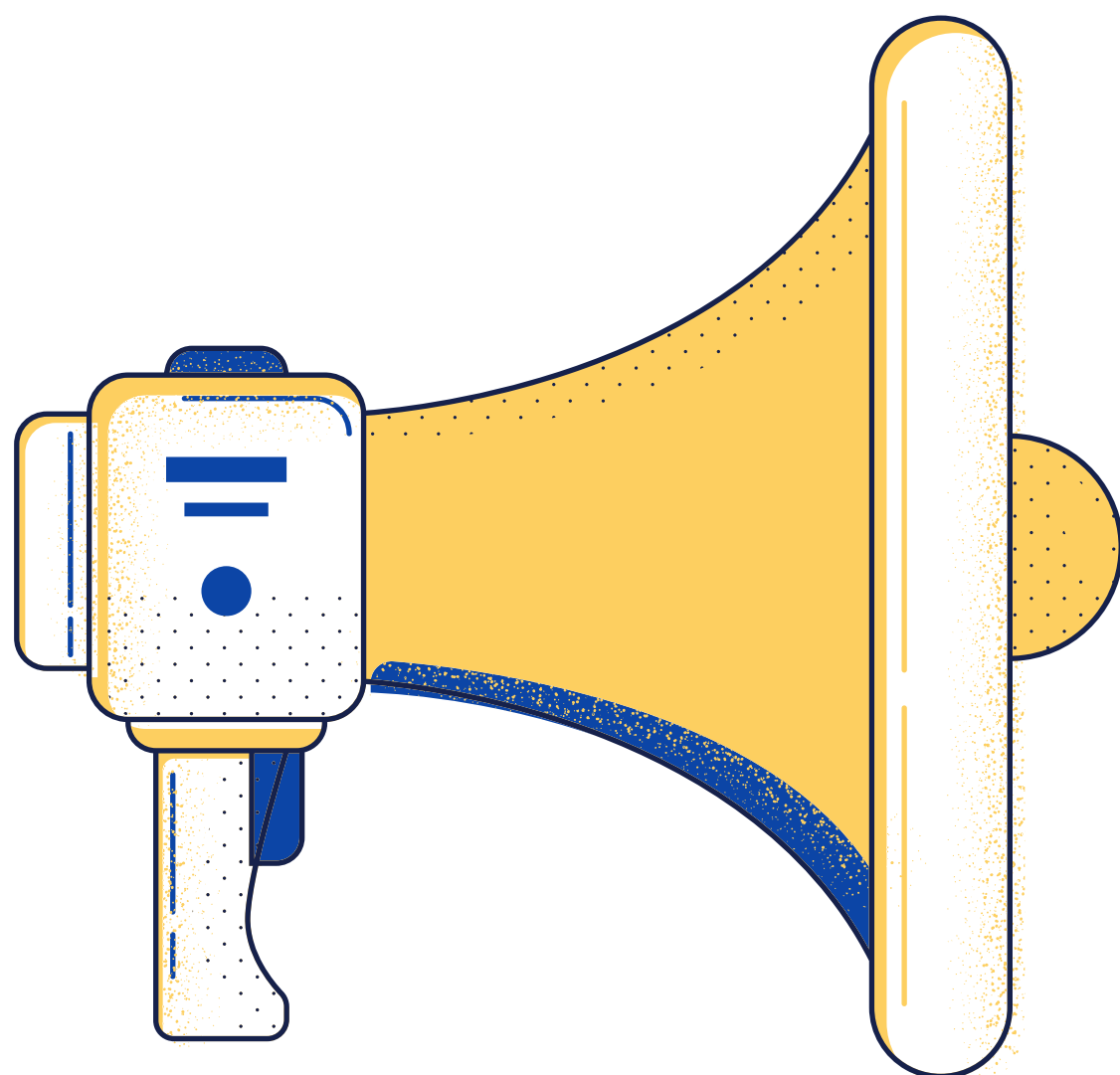


Retenção de Clientes

—
Bate papo
online com as
Revendas





COVID - 19

**O mundo já não é
mais o mesmo**



REINVENTAR

Entregar mais para o cliente

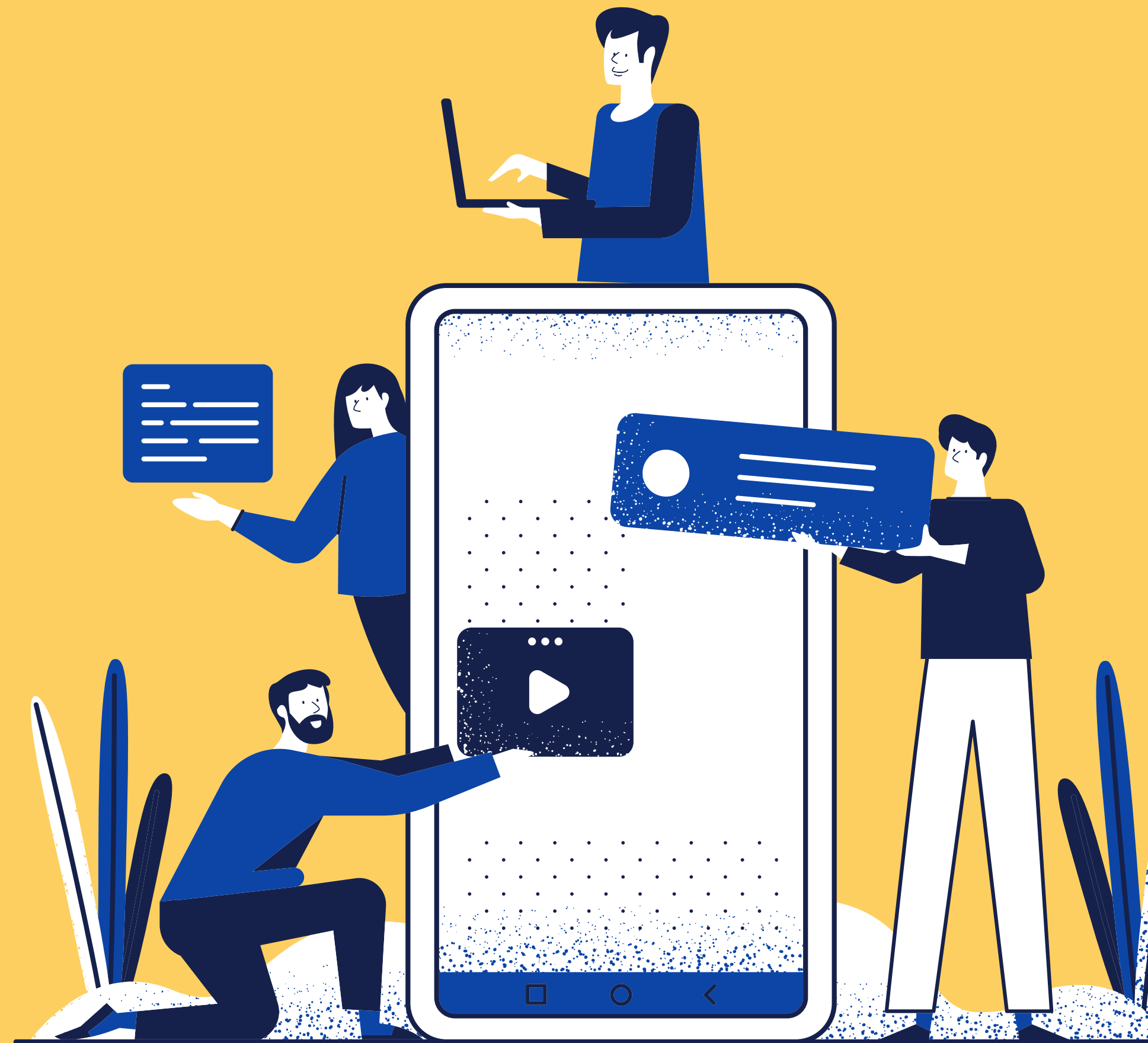
Apresentar preços mais competitivos

Operar com menos estrutura e custos

Home Office

Delivery

Acessibilidade dos dados



INCENTIVO



REVENDA

Congelamento da Fatura para novos clientes

A partir de agosto/2020
voltaremos a contabilizar novos
clientes

CLIENTE FINAL

isenção da mensalidade até
agosto



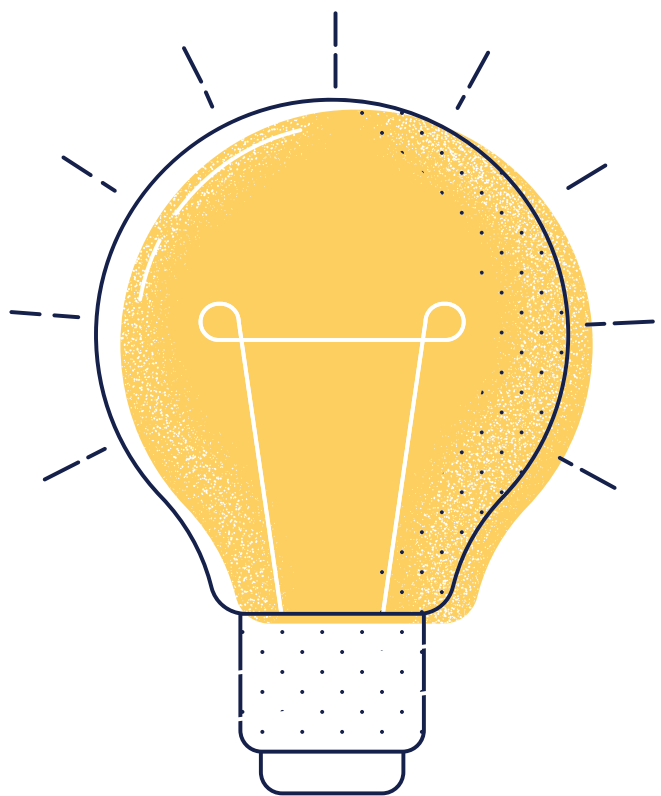
Ações de
Retenção
que estamos
adotando

COMO AJUDAR MEU CLIENTE HOJE

Decidimos fazer contato com cada um dos nossos clientes. Entender o que eles precisam. Ser útil. Ser relevante. Enfim ... Servir o nosso cliente neste momento tão delicado



1 - CATEGORIZAR OS CLIENTES



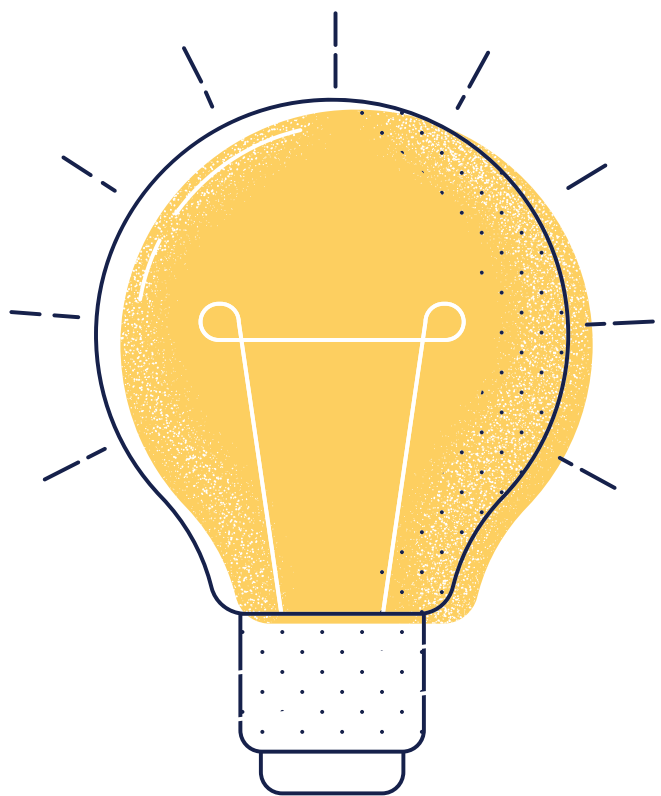
Curva ABC de Clientes

- Clientes A - 20% do total da base
- Clientes B - 50% do total da base
- Clientes C - 30% do total da base

Critério utilizado foi valor da mensalidade

Ref: Endeavor

2 - SUPORTE ATIVO



Primeira preocupação: Como ajudar o cliente a ter acesso aos dados do sistema neste momento de quarentena

Segunda preocupação: O cliente precisa entender que estamos aqui para apoiá-lo. Que este contato não tem finalidade de venda - Usamos intencionalmente a equipe do suporte para fazer este contato

Terceira preocupação: ouvir atentamente as necessidades do cliente

LIGAÇÃO TELEFÔNICA



Ordem de ligação baseada na Curva ABC de Clientes

[Ver o Script](#)



MENSAGEM WHATSAPP

Atualização do contato de cada empresa no Google
Contacts (setor administrativo)

[Ver modelo](#)





RESULTADOS ATÉ O MOMENTO

Maioria dos clientes estão trabalhando internamente com portas fechadas

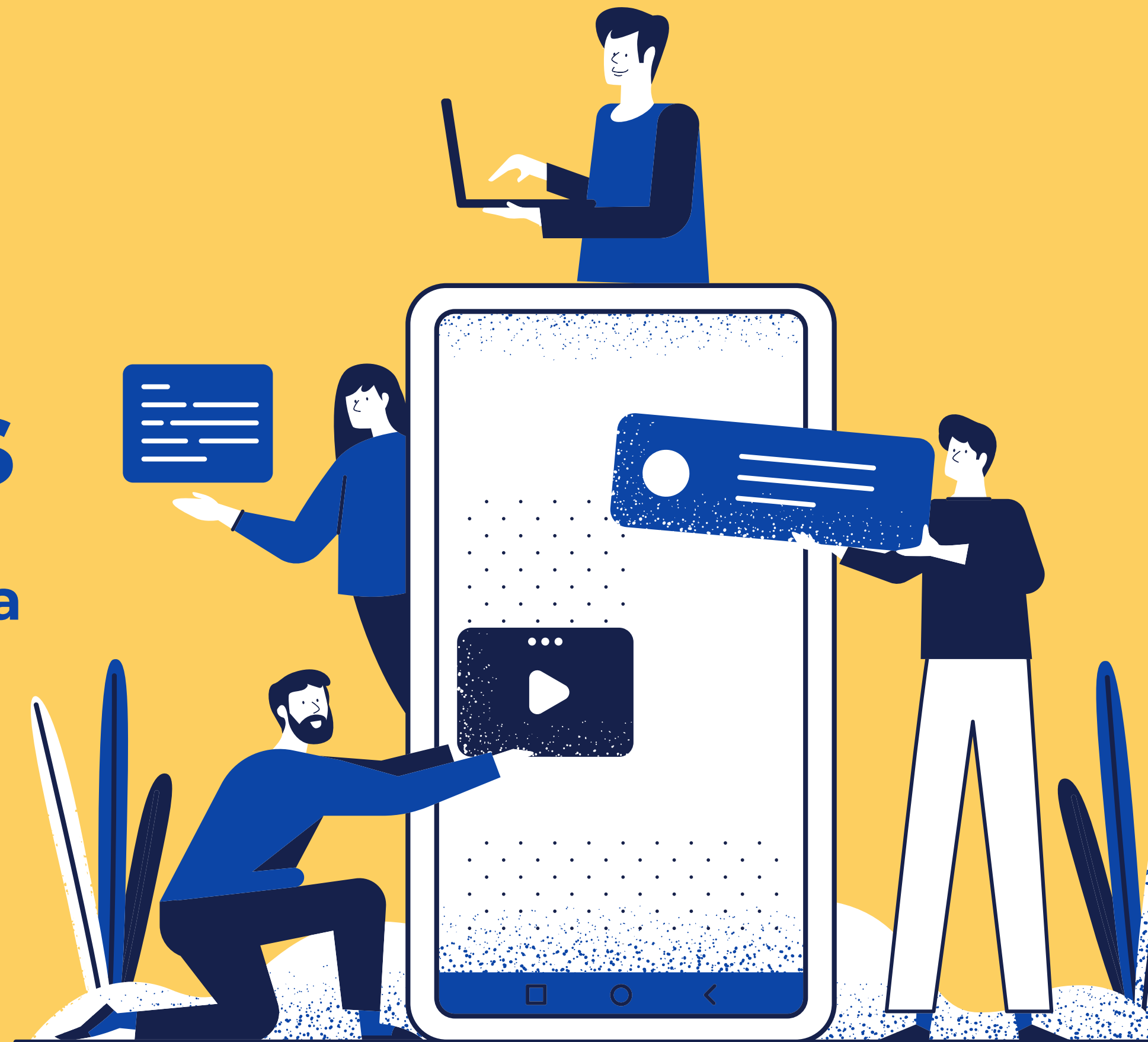
Os clientes estão escolhendo o Eagle Analytics como melhor alternativa neste momento

Ligação telefônica está sendo mais eficiente

Nestas ligações nenhum cliente solicitou cancelamento ou pausa

Eagle Analytics

Documentação Portal da Revenda



AÇÕES DE CONTATO PASSIVO

O cliente solicitando pausa, bloqueio e cancelamento.

Setor administrativo devidamente treinado para ouvir o cliente e apresentar inicialmente nossas ações de retenção. Se o cliente manifestar interesse de conhecer melhor nossas ferramentas, o cliente é encaminhado para o setor de suporte executar o Script de Ligação.

Caso o cliente opte por não é oferecido a ele a opção de pausa

Pausa - 4 clientes

Prorrogação do vencimento - 4 clientes

Cancelamento - 1 cliente



INADIMPLÊNCIA

Aumento significativo da inadimplência nestas primeiras semanas de abril

O momento é de união e
compartilhamento de experiências.

**O QUE VOCÊ TEM FEITO
PELOS SEUS CLIENTES?**

VAMOS COMPARTILHAR





OBRIGADO



JUNTOS SOMOS MAIS FORTES