A Importância do Pós-venda!

Nós sempre destacamos o quão fundamental é monitorar a jornada do seu cliente, observar o seu comportamento durante a compra, colher o feedback sobre seu negócio e, é claro, o pós-venda! Ok, mas como fazer um bom processo de pós-venda? Quais são seus benefícios? É sobre isso que vamos falar hoje!

Vale ressaltar que todo o relacionamento entre empresa e consumidor deve ser bem conduzido com toda atenção devidamente direcionada ao comprador, essa etapa está inclusa nisso.

Benefícios de um bom pós-venda:

As chances de fidelização aumentam consideravelmente quando um bom suporte é oferecido em casos de problemas ou dúvidas, por exemplo. O contato por parte da empresa deve ser constante, sempre perguntando a opinião do comprador e oferecendo ajuda ou dicas em relação ao produto adquirido.

Outra consequência positiva desse “casamento” é o incremento na probabilidade de sua empresa ser recomendada a um amigo ou colega dessa pessoa. Inclusive existe uma métrica de lealdade específica para calcular essa possibilidade, seu nome é: NPS (temos um artigo completo sobre o assunto aqui no blog, vale a leitura).

Com esse relacionamento consolidado as oportunidades de upsell também tendem a crescer, basta saber monitorar e usar essas aberturas para melhorar sua receita!

Não esqueça da qualidade do produto!

Parece óbvio, mas o seu produto precisa ser bom! Quando compramos algo que tem uma qualidade abaixo do esperado dificilmente voltamos a comprar com a empresa, independente do suporte e do atendimento oferecido. Então não esqueça de se atentar ao que você oferece!

Conclusão

Podemos resumir tudo isso na experiência do cliente, ela deve ser a mais positiva possível em todas as etapas, é claro que imprevistos e problemas acontecem, por isso o pós-venda se torna tão importante.

Gostou do tema? Não esqueça de seguir a Partenero nas redes sociais! Aproveite para assinar a nossa newsletter, assim você receberá os próximos artigos diretamente no seu e-mail.