

ARTIGO

TRANSFORMADOR

173

**SUA EMPRESA PODE ESTAR
CORRENDO ATRÁS DE
NOVOS CLIENTES E
ESQUECENDO DOS
MELHORES**



INTRODUÇÃO

Quando uma empresa fala em crescimento, quase sempre a conversa começa pela conquista de novos clientes. Novas campanhas, mais investimento em marketing e ações para aumentar o número de vendas.

Esse movimento é importante, mas representa apenas uma parte da estratégia comercial.



Estudos amplamente utilizados em gestão mostram que conquistar um novo cliente pode custar até 25 vezes mais do que manter um cliente atual.

Além disso, pequenos avanços na retenção costumam gerar impactos significativos na lucratividade.

Esses números mostram que crescer não depende apenas de ampliar a base de clientes, mas também de fortalecer o relacionamento com quem já confia na empresa.



O CICLO DE VALOR DE UM CLIENTE

Cada cliente passa por três momentos importantes dentro de uma empresa.

- **Conquista**

É quando a empresa investe para transformar um potencial cliente em comprador.

- **Retenção**

A experiência entregue faz com que esse cliente volte a comprar.

- **Desenvolvimento**

A relação se fortalece ao longo do tempo, aumentando a frequência de compra, o ticket médio e as indicações para novos clientes.

Empresas que concentram seus investimentos apenas na conquista acabam reiniciando esse ciclo todos os meses. Já aquelas que trabalham as três etapas conseguem crescer com mais previsibilidade e menor custo comercial.



TRÊS PERGUNTAS PARA AVALIAR A SAÚDE DA SUA CARTEIRA DE CLIENTES

O desempenho comercial também depende da capacidade de manter relacionamentos consistentes. Vale refletir:

- *Quantos clientes voltaram a comprar nos últimos meses?*

A recorrência mostra o quanto a empresa continua gerando valor depois da primeira venda.

- *O que está sendo feito para manter esse relacionamento?*

Pós-venda, comunicação, atendimento e acompanhamento fazem parte da experiência do cliente.

- *Quanto do crescimento depende dos clientes atuais?*

Quanto maior a participação da base existente nos resultados, mais sustentável tende a ser o crescimento da empresa.



**TODA EMPRESA
PRECISA
CONQUISTAR
CLIENTES.
AS MELHORES
APRENDEM A
CONSTRUIR
RELACIONAMENTOS**



Se você percebe que sua empresa investe cada vez mais para conquistar novos clientes, mas ainda aproveita pouco o potencial da carteira que já possui, ou deseja construir um crescimento mais previsível e rentável...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar:

- a estruturar estratégias para aumentar a retenção e a recorrência de clientes;
- a transformar sua base de clientes em um dos principais ativos de crescimento da empresa.

Acesse a
Mentoria
O Resgate



ojuliomonteiro.com