

GUIA PARA FAZER CAMPANHAS

4 campanhas simples para você
começar já o relacionamento com
o seu cliente via Kiskadi



kiskadi



RELACIONAMIENTO



ATENDIMIENTO

INTRODUÇÃO

Quem trabalha com o varejo sabe que estar próximo do cliente pode ser desafiador, mas não precisa ser. Se você estruturar estratégias bem pensadas e alinhadas com as necessidades do seu cliente, o relacionamento e a fidelização vão passar a fazer parte da sua rotina.

Como forma de auxiliar o seu negócio a decolar, nós preparamos 4 campanhas simples para você começar já a desenvolver um relacionamento duradouro com o seu cliente. Neste ebook nós vamos demonstrar como utilizar o Módulo de Campanhas do Kiskadi para se comunicar diretamente com os seus clientes de maneira efetiva e personalizada. Via SMS, e-mail e Whatsapp!

Vamos conferir?

SUMÁRIO

1. Conheça o Kiskadi
2. O que é um CRM?
3. Impulsionando a jornada de compra dos seus clientes?
 - Campanha de Aniversário
 - Campanha de Pontuação
 - Campanha de Produto
 - Campanha de Melhores Clientes
4. Vamos voar juntos?

CONHEÇA O KISKADI

**OLÁ PASSARINHO,
EU SOU O KISKADI!**

Vamos vender mais juntos?

Kiskadi é uma plataforma de gestão e relacionamento com clientes pensada e desenvolvida para o varejo.

Você mantém o relacionamento com os seus clientes e consegue vender mais utilizando um CRM. **Através da ferramenta você:**

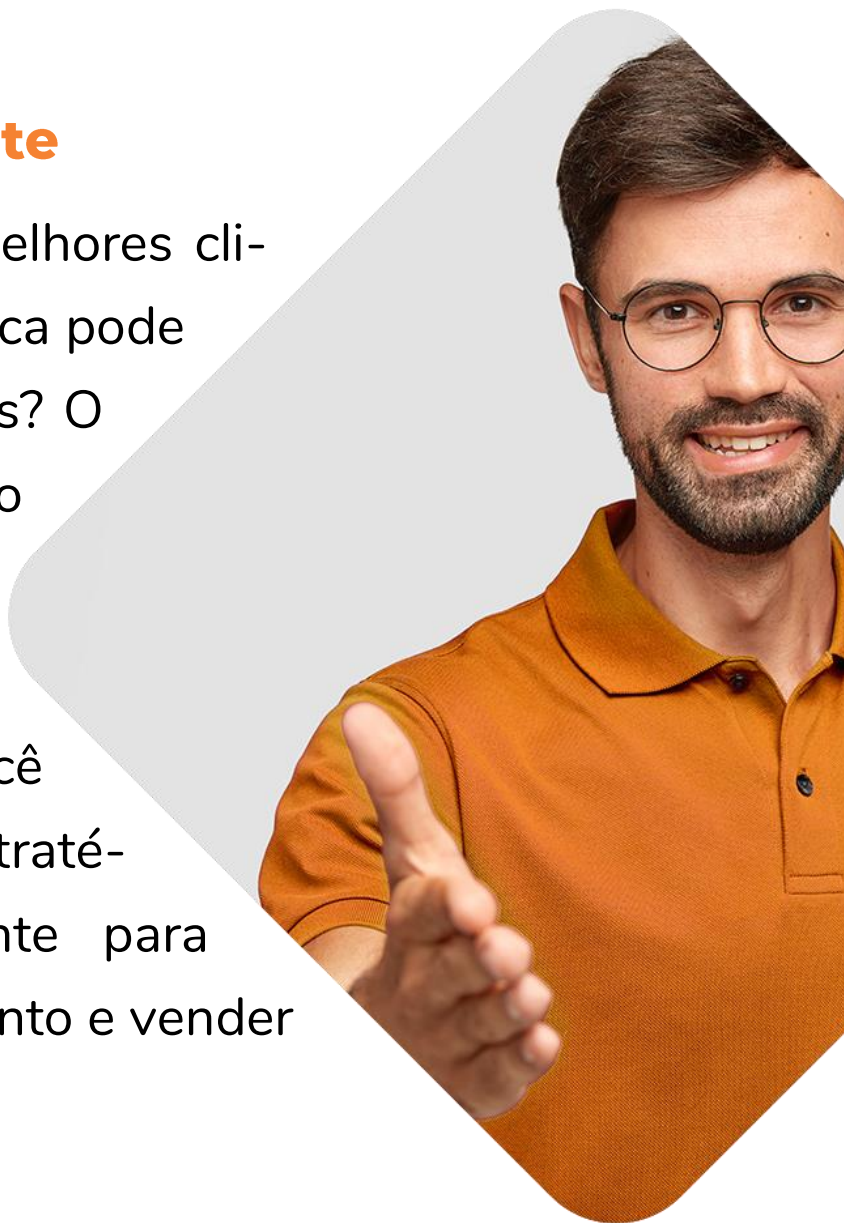
Conhece seu cliente

Quem são seus melhores clientes? Como sua marca pode se relacionar com eles? O que eles estão interessados em comprar?

Com Kiskadi, você cria e executa uma estratégia focada no cliente para manter o relacionamento e vender mais.

Faz marketing com facilidade

Tenha a base de dados de seus clientes organizada e protegida. Das informações pessoais ao histórico de compras, tudo no mesmo lugar e com acesso simplificado.



Ativa o pós-venda de verdade

Cada vendedor responde pelo pós-venda de forma profissional e atrativa. A base de clientes se mantém atualizada, ativa e rentável. A loja acompanha as vendas geradas pelas ações de pós-venda e todos ganham.

Promove uma experiência Omnichannel

A plataforma Kiskadi captura e armazena todas as interações com o cliente, em todos os pontos de contato:



compra na loja física;



compra no e-commerce;



visitas no site;



uso do Wifi na loja;



contatos via WhatsApp,
e-mail ou SMS.

Uma plataforma completa e fácil de usar para gestão de CRM, fidelidade, campanhas e pós-venda personalizado usando SMS, WhatsApp e e-mail. E claro, integrado ao sistema da sua loja!

O QUE É UM CRM



CRM é a sigla em inglês para *Customer Relationship Management*. Numa tradução livre, significa Gestão de Relacionamento com Clientes. Ela é uma ferramenta fundamental para ter controle do processo de vendas e da gestão do relacionamento com o cliente.

Através dessa ferramenta é possível que sua loja/franquia organize e classifique a carteira de clientes. Um CRM precisa ser customizado, de modo a atender as necessidades do seu negócio. Além disso, ele é um sistema integrado com outras ferramentas de gestão.

Com um CRM você:

- ✔ Organiza e classifica as informações dos seus clientes, podendo acompanhar todas as interações com a loja.
- ✔ Classifica e gera relatórios de desempenho de produtos e consumidores, possibilitando criar estratégias personalizadas para cada perfil de cliente.
- ✔ Cria um relacionamento duradouro com os seus clientes através de Programas de Fidelidade e um pós-venda assertivo
- ✔ Desenvolve campanhas segmentadas em diversos canais de comunicação (SMS, Whatsapp, E-mail e Chat)

O objetivo principal é criar relacionamento com o público que é cliente ou já foi seu cliente. Com este sistema você gerencia os dados de to-

dos os pontos de contato com a sua marca, abastecendo os seus vendedores com informações relevantes sobre os clientes.

Entender o comportamento dos seus clientes e criar estratégias baseadas em dados reais é um grande diferencial competitivo para sua empresa. Mas como criar relacionamento com os clientes?

IMPULSIONANDO A JORNADA DE COMPRA DO SEU CLIENTE

Jornada de Compra é todo caminho que o cliente percorre antes de comprar o seu produto ou serviço. Todos os compradores passam por estas etapas, sem nem mesmo saber que estão passando por elas. Algumas fontes apresentam esta jornada em três estágios: **awareness** (conhecimento), **consideration** (consideração) e **decision** (decisão).

Mesmo que o seu cliente já conheça a loja, e até mesmo já tenha feito alguma compra com você, isso não significa que você sempre será a primeira opção dele. Por isso, a sua marca precisa estar e se manter presente em cada etapa da jornada do cliente, para aumentar as suas oportunidades de venda e criar um relacionamento duradouro com o consumidor.

Então, como impulsionar esta jornada de compra?

Simple, através de campanhas fáceis e eficazes para desenvolvimento de relacionamento com o cliente.

No Kiskadi nós contamos com o Módulo de Campanhas e é ele que nós vamos utilizar hoje! Através desta funcionalidade você se comunica diretamente com os seus clientes de maneira efetiva e personalizada via SMS, e-mail e Whatsapp! Conseguir filtrar a sua base de clientes e desenvolver uma comunicação mais assertiva, e ainda vai poder analisar as vendas que suas campanhas foram capazes de gerar, tudo isso em um só lugar.

Separamos 4 campanhas para você implementar já no seu negócio.

Vamos começar?





Campanha de Aniversário

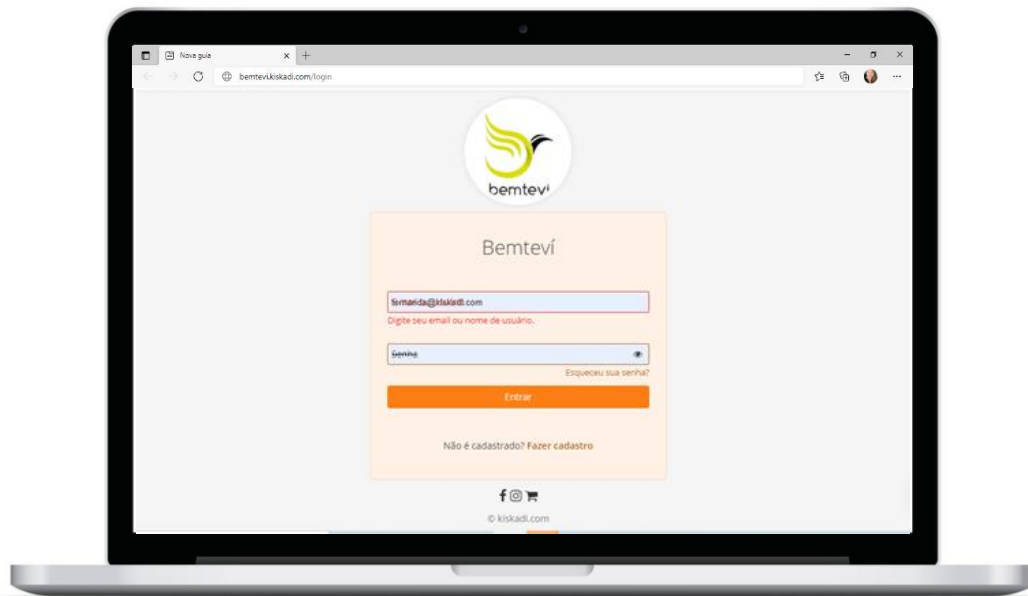
A cada dia que passa, os consumidores esperam que as marcas interajam mais com eles. Além disso, esperam ser percebidos como indivíduos únicos, reconhecidos e lembrados por quem faz ofertas e lhes vende produtos.

Uma das datas convenientes e benéficas para criar relacionamento são os aniversários dos clientes. Lembrar-se desta importante comemoração pode ser uma iniciativa estratégica não somente para gerar mais vendas, mas também para começar um relacionamento de fidelização.

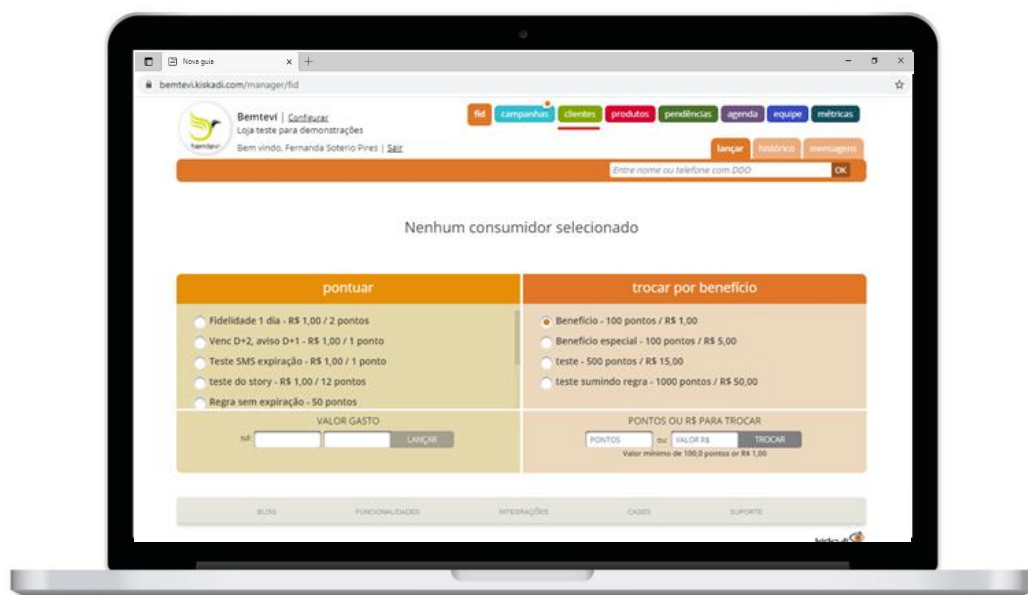
Aproveite esta ideia e monte uma estratégia para implementar no seu negócio, e o melhor de tudo é que você pode fazer tudo isso **automaticamente** pelo Kiskadi. Olha só:



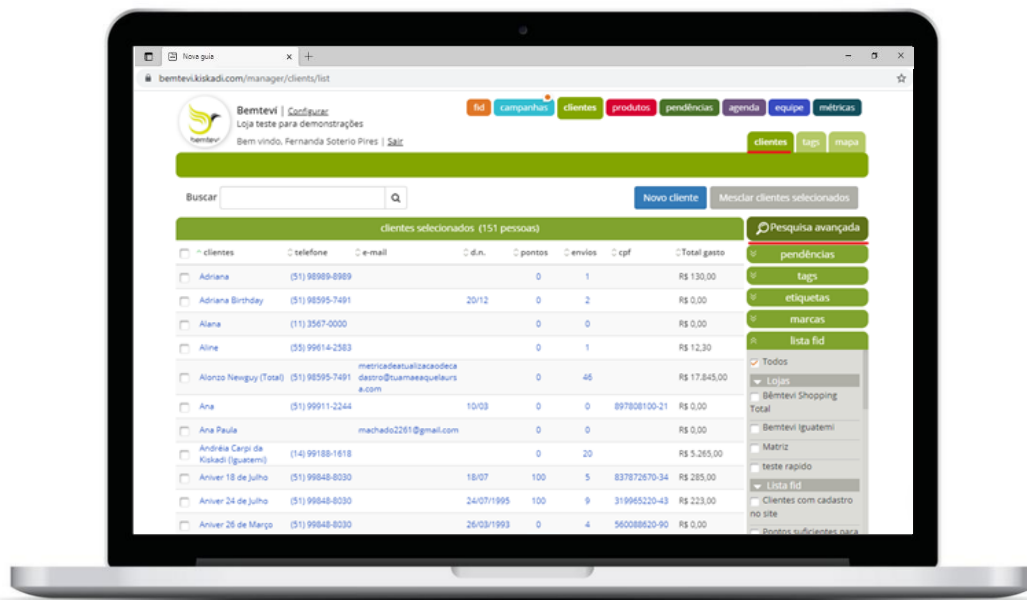
1. Você acessa o Kiskadi da loja, coloca o seu login e senha de acesso e entra na ferramenta.



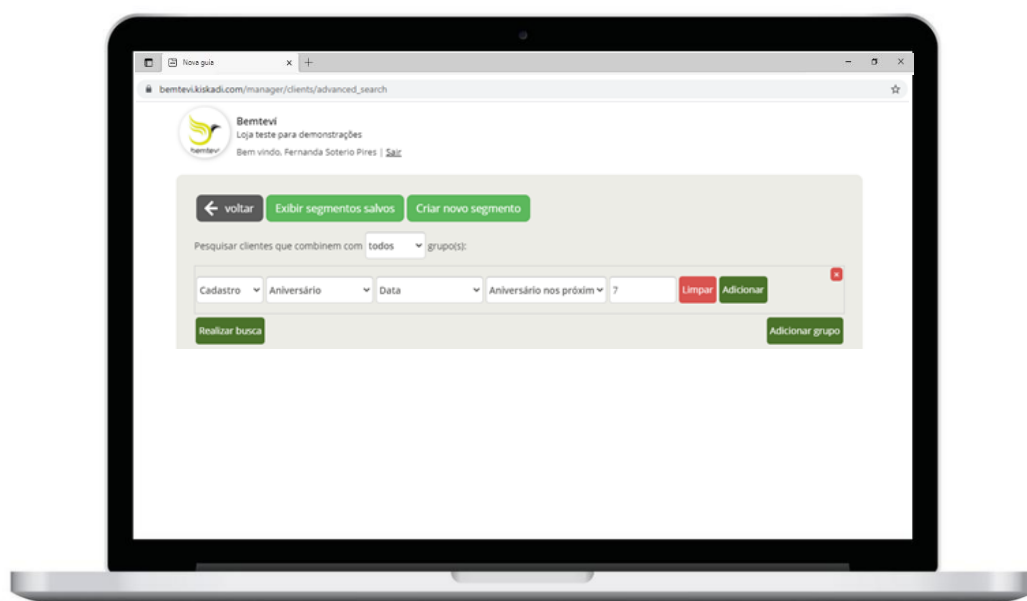
2. Clica em CLIENTES e acessa o Módulo Clientes. Aqui você vai escolher quais serão os clientes que vão participar desta campanha.



3. Na aba CLIENTES, você clica no botão de PESQUISA AVANÇADA para filtrar e escolher os clientes de interesse.



4. Nesse exemplo, criamos uma lista dos aniversariantes dos próximos 7 dias, ou seja, uma campanha que será enviada 1 vez por semana.



Campanha de aniversário criada de maneira simples, automática e eficaz. O próximo passo é acompanhar o andamento e reunir os resultados da ação.

Para você se inspirar:



Feliz aniversário! Aproveite nosso desconto de 20% exclusivo para você no dia de hoje.



Chegou a semana do seu aniversário! Nos próximos 3 dias, o frete nas suas compras acima de R\$ 100 sai por nossa conta.



Faça o seu aniversário ainda mais especial e se presenteie com R\$ 50 reais de desconto em nossa loja.

Através de uma campanha dessas você dará um primeiro passo a um relacionamento duradouro com o cliente.



Campanha de Pontos

O Programa de Fidelidade é uma poderosa tática para fidelizar os seus clientes. Esse serviço tem o objetivo de estimular os consumidores para que comprem ou utilizem algum tipo de serviço de acúmulo de pontos ou, até mesmo, gerar descontos em determinados produtos.

Para este caso nós iremos unir dois módulos do Kiskadi: **Módulo de Fidelidade e Módulo de Campanhas.**

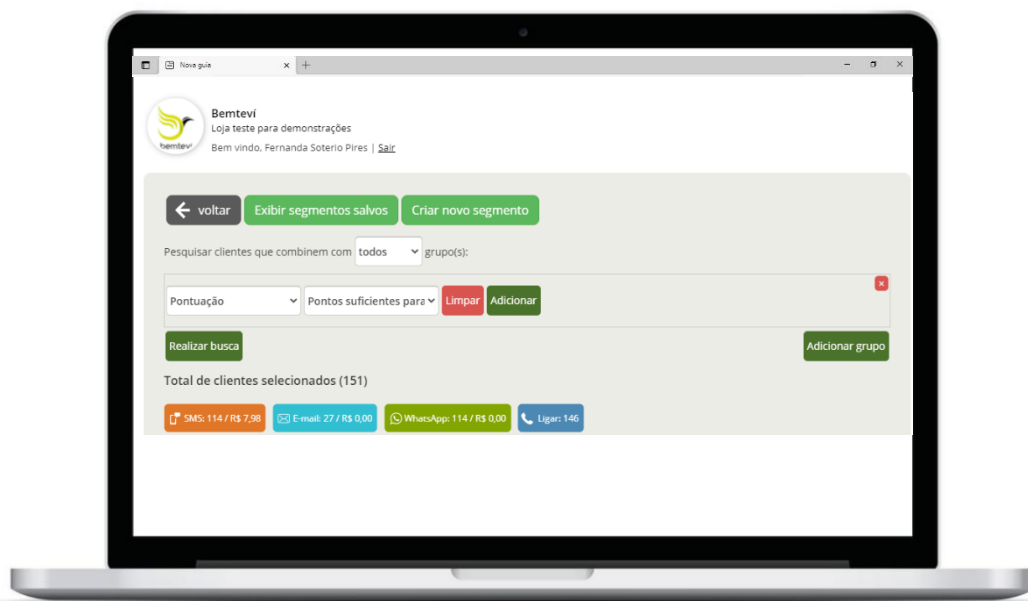
Através do Módulo de Fidelidade temos o objetivo de incentivar seus clientes a fornecerem seus dados e manterem relacionamento com sua marca, em troca você vai oferecer benefícios.

A nossa próxima proposta é justamente você criar uma Campanha de Pontos, onde você poderá enviar



lembretes de vencimento de pontos, automaticamente, trazendo seu cliente de volta para a loja e acompanhar as métricas de retorno com facilidade.

Nesse exemplo, utilizamos um filtro que nos mostra os clientes que têm pontos suficientes para trocar por algum benefício específico. Com base nessas informações, nós criamos uma campanha para chamá-lo para a loja e trocar seus pontos.



Para você se inspirar:

★ Olá, nome do cliente! Que tal dar uma passadinha na loja e utilizar seus pontos para ganhar um desconto na próxima compra?

★ Nome do cliente, os seus pontos estão por vencer... Aproveite para dar uma olhada nas nossas promoções da semana e resgatá-los para ganhar descontos exclusivos!

Além disso, através da Pesquisa Avançada você pode premiar, de forma simples, grupos específicos de Clientes com descontos. É só selecionar quantos pontos deseja presentear, e a data limite para que sejam resgatados na loja.

No final, você pode criar campanhas de acordo com sua estratégia de vendas para avisar os Clientes que a pontuação está disponível, e medir o retorno em vendas.

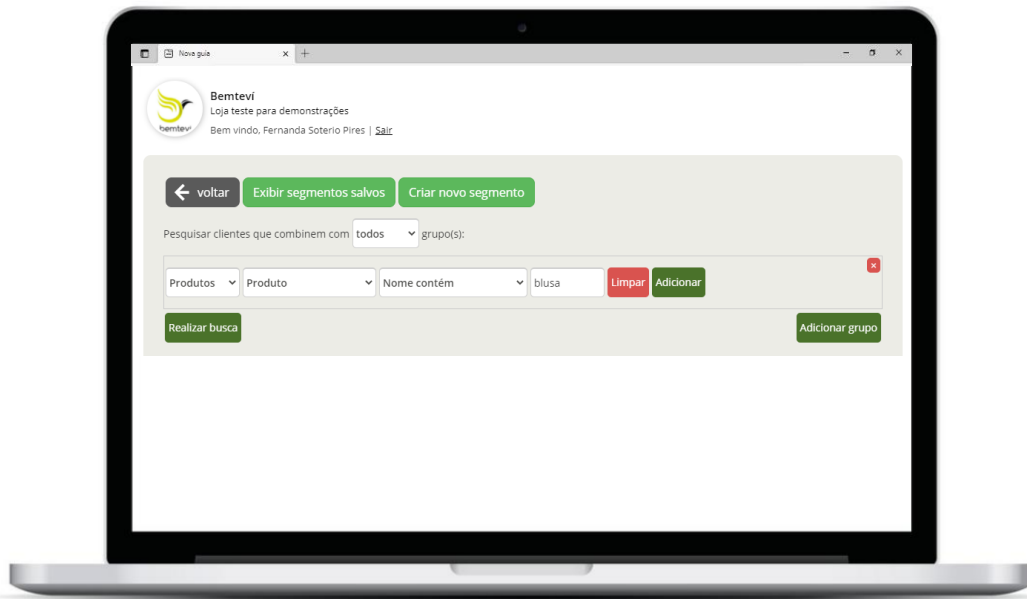
Campanha de Produto

Para criar um relacionamento com resultados positivos, é importante traçar estratégias e ações bem direcionadas, como a construção de um banco de dados completo com os perfis detalhados de cada comprador.

Dessa forma, será possível criar campanhas personalizadas, incentivando compras frequentes. Por isso, outra tática interessante que você pode aplicar é criar uma campanha de produtos semelhantes ou que voltaram ao estoque.



Aqui nós utilizamos o filtro para o produto “blusa”, então todos os clientes que compraram um item deste vão aparecer na lista e poderemos criar uma campanha direcionada para eles.



Com base nos dados de compra dos seus clientes, você poderá filtrar quais produtos foram consumidos nos últimos meses, no ano anterior e enviar campanhas que ofereçam produtos que se assemelham com os já adquiridos no passado, ou ainda avisar a volta do estoque caso seja um produto que estava em falta.

Para você se inspirar:



Olá, nome do cliente! Olha o que voltou pro estoque, ele mesmo o seu queridinho! Que tal passar aqui na loja e garantir o seu, poucas unidades disponíveis.



Nome do cliente, como sabemos que você curtiu a sua última compra. Separamos alguns produtos exclusivos para você, dê uma olhada!



Campanha de Melhores Clientes

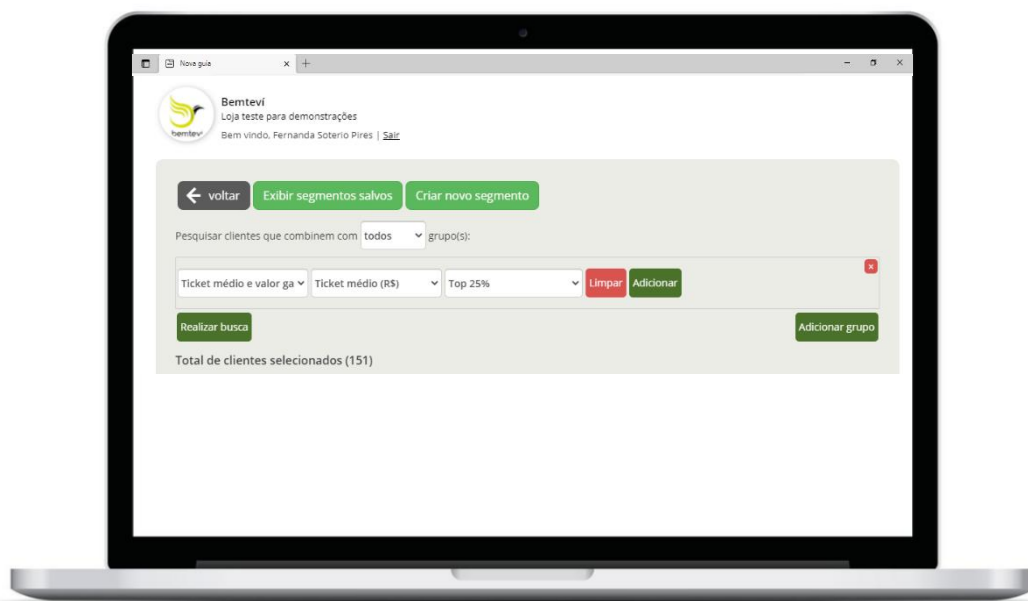
Para fechar com chave de ouro, propomos uma campanha focada na fidelização que vai encantar os seus melhores clientes.

Dentro do Kiskadi você consegue utilizar diversos filtros e obter várias informações relevantes dos seus clientes, filtrando pelo maior ticket



médio, maior recorrência, combinação destes e mais.

Aqui trazemos um exemplo selecionando a busca pelos clientes Top 25% com base no ticket médio para a empresa.



Com isto à sua disposição, você poderá criar campanhas exclusivas para impactar os clientes mais ativos e com maior impacto na sua loja. Além disso, você poderá promover promoções e benefícios exclusivos para estes consumidores assíduos.

Para você se inspirar:

😊 Oi, nome do cliente! Preparamos ofertas exclusivas perfeitas para você! Confere o seu catálogo personalizado.

😊 Olá, nome do cliente! O seu produtos X já está acabando, vamos repor o estoque e aproveitar este cupom de frete grátis?

VAMOS VOAR JUNTOS?

Nós queremos ajudar você a melhorar suas vendas e fidelizar os seus clientes!

A Kiskadi tem diversos módulos que atendem todas as fases da sua jornada empreendedora. Garantimos um plano personalizado para que você possa alcançar resultados crescentes para o seu negócio!

Além de um CRM completo, você poderá contar com consultorias gratuitas do nosso time de experts, eles são especializados em ajudar a promover estratégias



personalizadas para franqueados e franqueadores.

Para criar relacionamento, entender seu público, gerar fidelização e ainda vender mais: Conte com a gente neste desafio!

EXPERIMENTE KISKADI, CRM É SIMPLES

kiskadi.com



Clique nos ícones para acessar!