

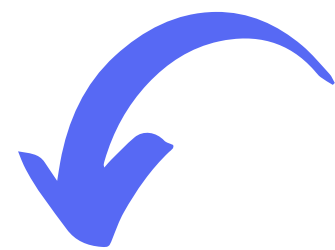


CLIENTE

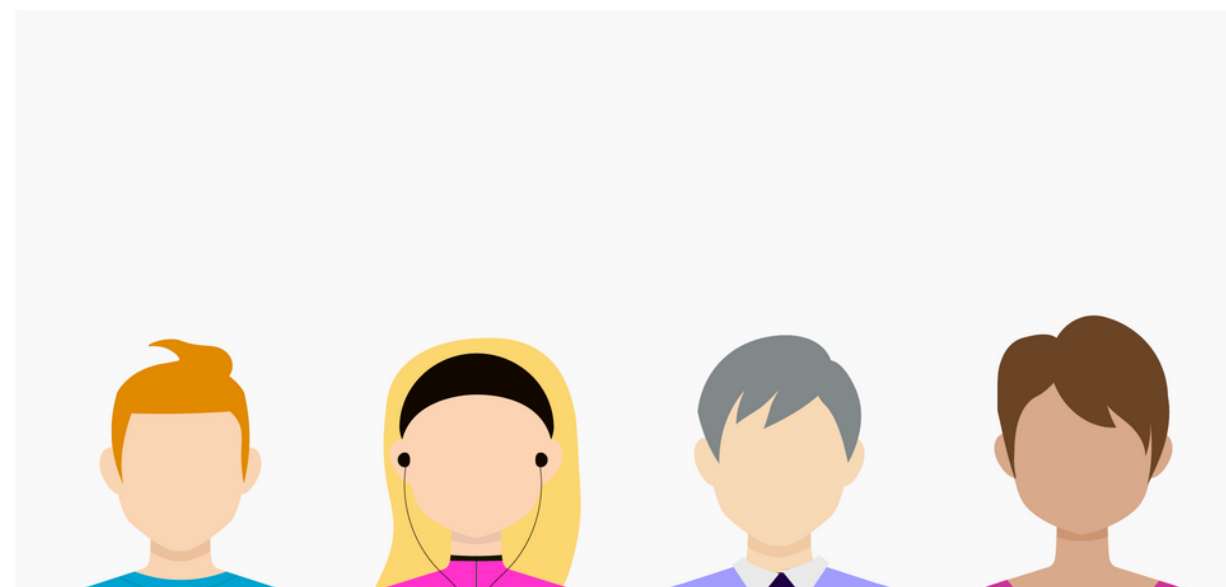
INTRODUÇÃO AO MARKETING

Empreendedorismo
2021.2

Luiza Emílio de Sousa
emilioluiza@usp.br
(12) 98122-0104

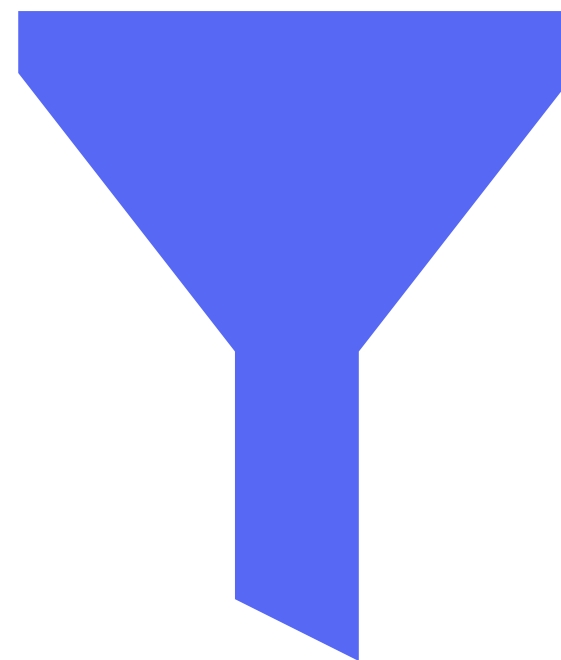


Público Alvo X Persona



PÚBLICO ALVO

**Direcionamento do
marketing**



**Dores e necessidades
precisamente
identificadas**



PERSONA

**Perfil semi-fictício sobre o
cliente ideal do seu negócio.**

Ex: Maria Clara, tem 7 anos, mora em São Paulo, adora ir para a fazenda dos avós se encontrar com os primos para brincar, ir ao balé e viajar. Quer ser astronauta e apesar de ser criança, já tem estilo próprio e gostar de se vestir bem.

Ex: Crianças/Meninas que moram com os pais, idade entre 1 a 8 anos, residentes em São Paulo, renda mensal dos pais acima de 8 salários mínimos.

Clientes Externos

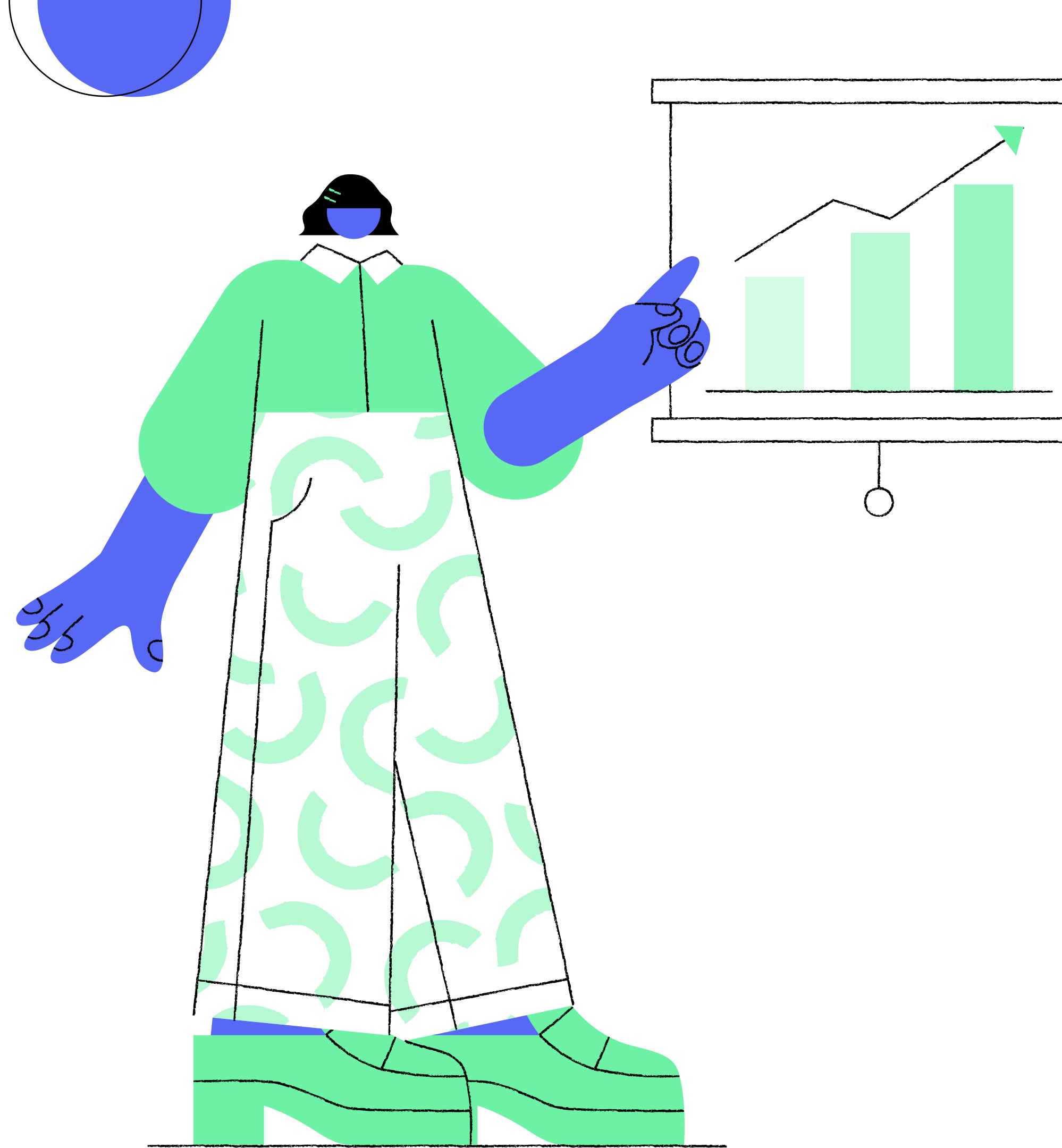
Consumidor do produto/serviço

- Destino do produto/serviço;
- Opinião decisiva;
- Quem o marketing objetiva atingir.

Clientes Internos

Colaborador da empresa

- Credibilidade;
- Dependência Mútua;
- Produtividade.



FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE

- Inteligência Artificial por trás da experiência do cliente (PERSONALIZAÇÃO);

amazon

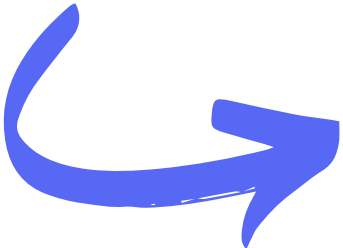


- O quanto você compra;
- Onde você compra;
- Qual forma de pagamento você mais usa;
- O que mais te atrai;



(PERSONALIZAÇÃO)

Atendimento



Atendimento Mudo

Não envolve relação direta com o cliente

Ex: No cinema, o filme é interrompido muitas vezes ou então o ar condicionado está quebrado, causando um desconforto.



Atendimento Reacional

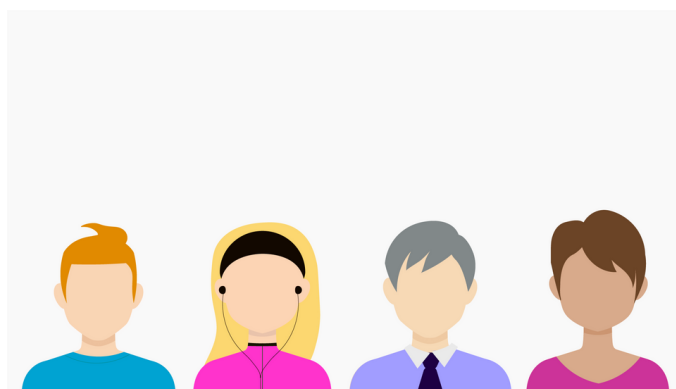
Forma com que se lida com o cliente

Ex: O atendente do caixa de um restaurante trata o cliente de forma ríspida.

**EXPERIÊNCIA DO CLIENTE: Atendimento Mudo +
Atendimento Reacional**



Recapitulando...



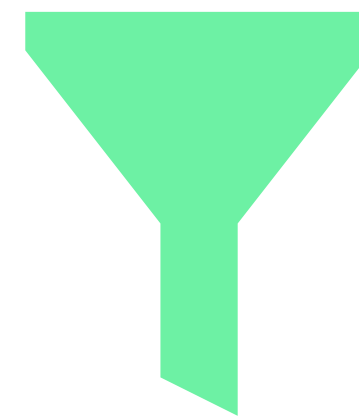
**Direcionamento
do Marketing
(Público Alvo)**



**Identificação
precisa das dores
e necessidades do
cliente
(Persona)**



**Abrangência de
clientes externos
e internos**



**Personalização
da experiência
do cliente**



**Atendimento Mudo
+
Atendimento
Reacional**



Experiência do Cliente

Indicações:

<https://www.youtube.com/watch?v=r45R9AKJM4Q&t=984s>

<https://www.youtube.com/watch?v=74Fg2YgX3j0>

<https://www.youtube.com/watch?v=5F8vfp0rvHU>

