

A IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA NO CONTROLE DE PRAGAS

Guia Básico de Sucesso no Relacionamento com o Cliente



Universidade
das Pragas

ÍNDICE

- #1 INTRODUÇÃO
- #2 O QUE É PÓS-VENDA?
- #3 IMPORTÂNCIA
- #4 ESTRATÉGIAS
- #5 COMO APRIMORAR?

INTRODUÇÃO



A **qualidade no atendimento** é fundamental para fidelizar clientes e manter a boa reputação e a credibilidade da sua **Controladora de Pragas**.

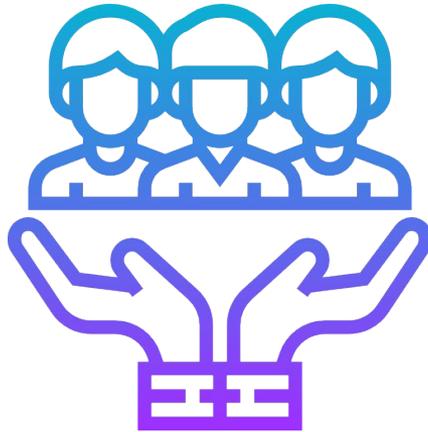
Um **bom pós-venda** mantém clientes fidelizados e **deve ser tão bem cuidado** quanto a conclusão de um serviço. Ao manter um bom atendimento, inclusive após o fechamento do negócio, o cliente percebe a seriedade e a importância que a sua empresa dá aos clientes e cria uma **relação mais sólida e fiel** com a sua empresa.

Sabemos que de nada adianta encontrar os melhores fornecedores e produtos, divulgar sua

marca e garantir o pagamento se, após a confirmação da transação, o cliente se sentir insatisfeito ou com demandas pendentes em relação ao negócio prestado por você.

Oferecer uma assistência de qualidade em todas as etapas, não perder clientes em função de descuidos básicos que podem ser facilmente evitados e saber aproveitar críticas e sugestões para **alavancar seu negócio** são algumas das **estratégias** que você deve ter em mente para ter sucesso nesse e em outros processos, como veremos a seguir!

#2 O QUE É PÓS-VENDA?



Pós-venda é a etapa que se inicia logo após o momento da aquisição de um produto ou serviço de uma empresa ou organização. A partir da entrega, o consumidor passa a usufruir do produto ou serviço adquirido. **É errado pensar que a meta é atingida no momento em que uma venda é fechada. Pelo contrário, o trabalho está apenas começando!**



#3 IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA



>> QUALIDADE EM TODAS AS ETAPAS

Ter um pós-venda eficiente e trabalhar as estratégias de maneira adequada pode trazer um grande diferencial para a sua empresa frente aos concorrentes. **Na maioria dos casos, são as ações de pós-venda que fazem a sua empresa ser lembrada pelos clientes.**

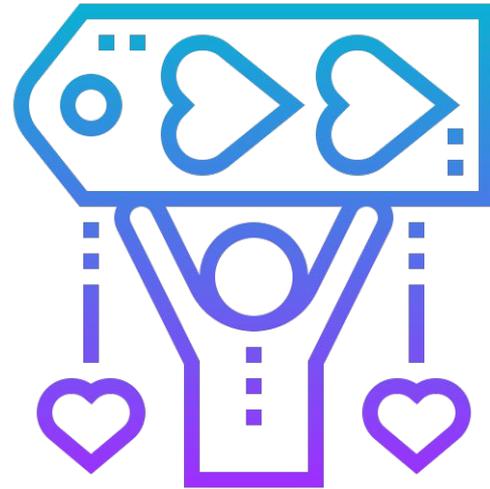


#3 IMPORTÂNCIA DO PÓS-VENDA

>> ENCANTAMENTO DO CLIENTE

Como falamos anteriormente, ao manter um bom atendimento após o fechamento do serviço, o cliente percebe o cuidado e a importância que a sua empresa dá aos consumidores e cria uma relação mais sólida e fidelizada com a empresa.

Nunca é demais repetir: **oferecer uma assistência de qualidade em todas as etapas, evitar descuidos básicos que podem afastar os clientes e aproveitar críticas e sugestões é o caminho mais indicado para se obter sucesso no pós-venda.**



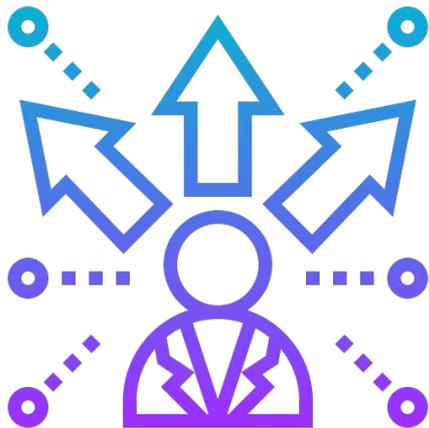
#4 ESTRATÉGIAS DE PÓS-VENDA



O **pós-venda** vai muito além de atender o cliente sempre que ele entrar em contato. É necessário pensar em algumas ações que reforcem sua estratégia como um todo, que mantenha o relacionamento com o cliente após a venda, como algumas das sugestões a seguir.



#4 ESTRATÉGIAS DE PÓS-VENDA



>> **Oferta de Brindes e Lembranças;**

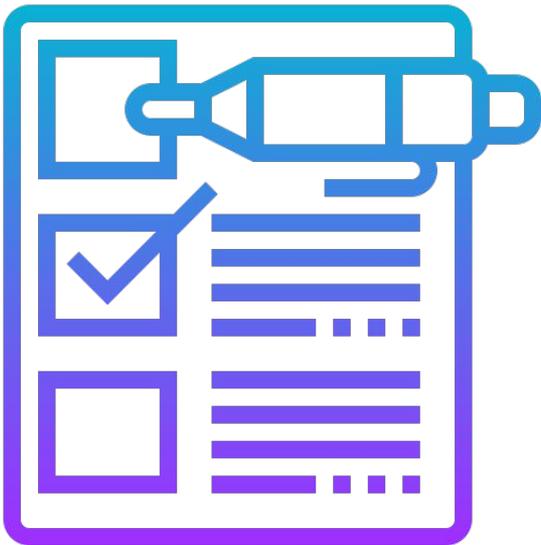
>> **Divulgação de Lançamentos e Promoções;**

>> **Uso de uma Solução de CRM:** Implementar uma plataforma de CRM permite a integração de todas as suas ações de pós-venda e também é uma forma de aprimorar o atendimento ao cliente e o suporte multicanal.

Com todas as informações e interações do cliente armazenadas em um só lugar, torna-se muito mais fácil melhorar a experiência do cliente.



#4 ESTRATÉGIAS DE PÓS-VENDA



Pense nisso: um vendedor que prospecta, visita clientes, faz telefonemas, prepara propostas e apresentações precisa ter todos os dados dos clientes bem organizados, históricos atualizados, visão do funil de vendas e outras informações sempre à mão, para conseguir realizar essas tarefas sem se complicar. Portanto, **não haverá um pós-venda eficiente sem contar com um sistema de dados estruturado e completo.**

Em empresas com equipes separadas, uma focada em ações de pós-venda e a outra em vendas, é ainda mais fundamental que os dois times se comuniquem de forma ágil, trocando informações atualizadas e em tempo real, algo que um bom sistema de CRM pode proporcionar a você.



#5 COMO APRIMORAR?



Como o SIS Pode Ajudar em seu Pós-Venda?

- Relatório Pós-Venda
- CRM + Serviços
- Pesquisa NPS
- E mais!

CONCLUSÃO

>> Bons resultados, seja no pós-venda ou em qualquer outra frente de ação, dependem de equipes, rotinas e soluções bem estruturadas, que funcionem de acordo com a realidade de cada cenário estudado. De nada adiantará tentar replicar conceitos se você não contar com um processo que rode de maneira realmente eficiente.

O maior objetivo deste material é orientá-lo em relação às informações dentro do assunto tratado para que você avalie se a sua equipe tem deixado algum ponto importante passar ou não tem dado atenção suficiente ao que realmente importa. Lembre-se que a sua atualização constante na área faz toda a diferença. Se gostou desse material adoráramos que você compartilhasse com seus amigos e colegas! Esperamos ter ajudado! :)

Um abraço de toda a equipe da **Universidade das Pragas!**

Com materiais educativos, conteúdos e treinamentos online, a **Universidade das Pragas** busca incentivar e promover a aceleração da jornada de conhecimento dos profissionais de Controle de Vetores e Pragas Urbanas, com flexibilidade para você aprender, quando e onde quiser.

O projeto **Universidade das Pragas** tem como missão contribuir para a valorização e crescimento desse setor, por meio de conteúdos online acessíveis e de qualidade que abordam temas como Gestão, Liderança, Marketing, Produtividade, Vendas e Controle Profissional de Pragas.

Nossos materiais dispõem de formato e linguagem simples, a fim de facilitar a aprendizagem, em parceria com profissionais certificados do setor. Siga nossas redes e faça parte dessa iniciativa você também!

Deseja se tornar um colaborador ou enviar dicas e sugestões? Envie já sua mensagem para universidadedaspragas@siscontroladoras.com.br



Siga, Compartilhe, Participe!



QUER MELHORAR OS RESULTADOS E A GESTÃO DA SUA CONTROLADORA DE PRAGAS?

Descubra tudo o que o **SIS**, o software de gestão mais completo e inovador do mercado, pode fazer pela sua empresa!

[QUERO ASSISTIR UMA
DEMONSTRAÇÃO GRATUITA](#)



SE INTERESSOU PELO CONTEÚDO E QUER IR ALÉM?

Saiba como podemos ajudar a sua **Controladora de Pragas** a alcançar maiores resultados. Entre já em contato com um consultor especializado e descubra as melhores estratégias para alavancar os seus negócios!

[CLIQUE AQUI E SAIBA MAIS](#)