

PÓS-VENDA

O PEDIDO GARANTE A VENDA. O PÓS-VENDA GARANTE O CLIENTE

- Se você não cuidar do seu cliente, seu concorrente cuidará
- Existe apenas um chefe, o cliente. E ele pode acabar com seu negócio, simplesmente gastando o dinheiro em outro lugar.
- O relacionamento com um cliente deveria ser como um casamento bem sucedido. Deixar de falar "eu te amo", esfria a relação, assim como deixar de fazer pós-venda também esfria o relacionamento com seus clientes
- A venda te dá um \$, o acompanhamento te dá a FORTUNA.



DICAS FLFORCE – PÓS VENDA PODEROSO

O SEU TRABALHO COMEÇA DEPOIS DA VENDA. SURPREENDA E ENCANTE SEUS CLIENTES COM UMA EXPERIÊNCIA INESQUECÍVEL! CUIDE DELES COMO UMA MÃE CUIDA DE SEUS FILHOS E A MÁGICA ACONTECERÁ.

ESTABELEÇA UM RELACIONAMENTO DE HONRA E CONFIANÇA COM SEUS CLIENTES, dando seu máximo para que se sintam animados, acolhidos, tenham resultados, e se conscientizem que perder peso (se for o caso) é consequência pois o foco é VIDA SAUDÁVEL para a vida toda. Assim construirá uma grande carteira de clientes/amigos focados, fidelizados e "herbalizados".

FIDELIZE SEUS CLIENTES À VOCÊ, SEU SERVIÇO, SUA ATENÇÃO E SEU ACOMPANHAMENTO DIFERENCIADO, não só aos produtos Herbalife que tem por aí, VOCÊ tem que ser A CHAVE, O DIFERENCIAL para ele ter resultados.

DETERMINE UM DIA E HORÁRIO FIXO PARA FAZER O ACOMPANHAMENTO JUNTO A SUA BASE DE CLIENTES. Preferencialmente na segunda feira que é o dia que mais estão com a consciência pesada.

SEMPRE QUE POSSÍVEL E O CLIENTE PERMITIR, FALE OLHO NO OLHO, pessoalmente ou por vídeo chamada. Se ele não aceitar, tente por ligação por voz. Por fim, se não tiver jeito, use o whatsapp/telegram. Áudios rápidos e diretos são sempre mais eficientes que texto.

PEÇA UMA FOTO DE ANTES PARA O SEU CLIENTE com uma roupa que mostre sua situação atual. Para seu arquivo. (Nunca poste uma foto de um cliente sem a sua autorização por escrito)

OS 10 PRIMEIROS DIAS SÃO FUNDAMENTAIS PARA CRIAR UMA ROTINA DIÁRIA SAUDÁVEL, ou seja, você deve falar com ele diariamente neste período de adaptação e, qualquer problema que o cliente relatar, responda **NÃO TEM PROBLEMA, vou te ajudar!** E dê a solução. Desafios, Maratonas e Espaços são ótimas opções para ajuda-los a criarem uma rotina.

SEMPRE PROMOVA UM NOVO PRODUTO que pode ajudar em seus resultados ao final de toda conversa de acompanhamento e relacionamento.

NUNCA PERGUNTE “ESTÁ USANDO CERTINHO?”, PERGUNTE “COMO” ESTÁ USANDO, para que expliquem em detalhes como estão fazendo de fato. Não solte a mão deles antes de se certificar que estão andando sozinhos e os produtos já estão introduzidos em sua rotina.

SEU CLIENTE DISSE QUE SENTIU OS PRIMEIROS RESULTADOS E ESTÁ FELIZ? Peça com jeitinho que poste em suas redes sociais uma foto usando o produto e o que está sentindo e seu resultado marcando você como coach. Entre em contato com todas as pessoas que curtirem a publicação e principalmente as que comentarem. Este também é o momento perfeito para **PEDIR INDICAÇÕES**: "Alguém reparou? **Quem você conhece** que gostaria de ter resultados como você, que você pode me indicar?" Peça como **CONTATOS DO WHATSAPP**. Depois que a Cliente mandar, peça para que avise as pessoas que vai contatá-las.

FEZ AS PRIMEIRAS VENDAS COM PREÇO CHEIO? Que tal utilizar o programa Cliente Premium como recompensa por bons resultados ou promoção ao seu cliente para que use corretamente e tenha resultados? Use sabiamente.

TEM CLIENTES PREMIUM REPETIDORES? EXPLIQUE E PROMOVA OS BENEFÍCIOS DO PROGRAMA INDICA para que cheguem a 32% OURO, e uma vez que cheguem a Ouro, você ensinará como chegarem a 50% de desconto. Quanto mais ele indicar, mais aumenta seus descontos e benefícios. **PROMOVA FORTE, SEMPRE!**

LEMBRE-SE DAS DATAS ESPECIAIS DO CLIENTE, CÔNJUGE, FILHOS E PROFISSÃO. RECONHEÇA TUDO, O TEMPO TODO, qualquer resultado, qualquer passo adiante. Pessoas movem montanhas quando são reconhecidas. Se puder, programe o envio de um cartão de aniversário para seu cliente com uma oferta especial ou um presente. Existem ferramentas que podem automatizar esse trabalho para você ou faça você mesmo. Saiba tudo sobre seus clientes e deixe que eles percebam isto, que você os valoriza.

CRIE UMA ESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO COM SEUS CLIENTES PELO WHATSAPP. Crie listas de transmissão para se comunicar com eles **POR TIPO DE CLIENTE**: LT Clientes Bronze, LT Clientes Prata, LT Clientes Bronze, LT Clientes Consultores, LT Clientes ativos, LT Clientes inativos e por aí vai.

DICAS FLFORCE – PÓS VENDA PODEROSO

SE PUDER, USE UM BOM CRM = Customer Relationship Management = Gestão de Relacionamento com Clientes. Ferramenta para automatizar, gerenciar e analisar as interações com clientes, antecipar necessidades e desejos, otimizar a rentabilidade, aumentar as vendas e personalizar campanhas de captação de novos clientes. Existem formas diferentes de conferir o histórico de compras do seu cliente. O jeito mais fácil, porém, é utilizar um CRM. Essa ferramenta simplifica o gerenciamento de todo seu relacionamento com o cliente, desde o primeiro contato até a última compra.

Com o registro de informações sobre o cliente e todas as interações dele com seu negócio, é possível personalizar ainda mais suas campanhas de oferta para esse cliente.

PEÇA OPINIÃO AO CLIENTE. Crie uma enquete ou pesquisa de satisfação pelo Whatsapp e mande de forma pessoal e individual. Mais importante que pedir a opinião do cliente, porém, é fazer alguma coisa a respeito. Se seu cliente relatar uma situação negativa, procure soluções para resolver o problema de forma permanente. Não esqueça, também, de oferecer uma recompensa ou presente pelo incômodo.

OFEREÇA DESCONTOS E BENEFÍCIOS criando campanhas com descontos exclusivos para clientes como o Cliente Premium. Outro exemplo, após a primeira compra, crie um cupom de desconto válido para qualquer produto, por tempo determinado. Uma boa estratégia, também, é verificar o histórico de compras do cliente, com um CRM, oferecendo descontos para produtos relacionados. Por exemplo, oferecer um cupom de desconto com prazo de validade pode trazer ele novamente!

CRIE CONTEÚDOS RELEVANTES EM SUAS REDES SOCIAIS E EM SUA COMUNIDADE NO WHATSAPP para manter o relacionamento com seu cliente. O marketing de conteúdo, estratégia cada vez mais difundida entre as empresas, envolve criar materiais de qualidade para auxiliar o cliente a resolver um problema. Ao criar conteúdos relevantes para o público, seu cliente sempre fará questão de acompanhar suas redes sociais ou ler seus e-mails. A Herbalife oferece conteúdos profissionais para você usar quando quiser.

MANTER O CONTATO REGULAR DIRETO é importante para manter uma relação de proximidade. Então, mesmo que você conte com automações para envio de e-mails ou chatbots para atendimento nas redes sociais, uma ligação de vez em quando fará TODA a diferença. Outra dica é escrever e-mails de forma pessoal. Assim, o cliente sentirá que aquele e-mail foi enviado exclusivamente para ele, ainda que não seja o caso. Construa e-mails simples, sem muitas imagens, e assine com o nome de alguém real (se incluir uma foto, melhor ainda!). **NÃO IGNORE O E-MAIL.**

FAÇA PRÉ LANÇAMENTOS OU CAMPANHAS PROMOCIONAIS DE LANÇAMENTO PARA SEUS CLIENTES para que se sintam especiais em saber que terão acesso a alguma novidade da empresa antes do público geral. Quando ocorrer um lançamento, considere lançar e abrir uma pré-venda para seus clientes mais fiéis. Eles irão se sentir realmente reconhecidos, e você terá um custo baixo para isto.

QUANDO NECESSÁRIO, OFEREÇA UMA POLÍTICA DE LOGÍSTICA REVERSA que, aplicada ao pós-venda, é fundamental. Se o cliente desistiu da compra, encontrou algum defeito ou solicitou a troca por qualquer outro motivo, ofereça um serviço de logística reversa que facilite o processo. Para Clientes Premium e Distribuidores a Herbalife já faz isto normalmente.

CRIE REGULARMENTE CAMPANHAS DE INDICAÇÃO. Com o avanço tecnológico, surgiram inúmeros modelos de indicação. Um exemplo é o cupom personalizado, onde o cliente tem um vale com desconto criado para ele, para que possa divulgar para os amigos, que ganham o desconto tanto o amigo que utilizar o código, quanto quem compartilhou o cupom. Mais ou menos como fazemos com o Programa Indica do Cliente Premium. Pesquise o melhor modelo e crie uma campanha para que seus clientes indiquem você aos seus conhecidos, oferecendo sempre algum benefício exclusivo para recompensar seu cliente.

ESCUTE SEMPRE SEU CLIENTE COM ATENÇÃO. Aprenda a ouvir o que seu cliente tem a dizer. O pós-venda só será eficiente se você for capaz de aprender com seus erros, compreender as necessidades e expectativas de seus clientes e tomar providências para melhorar, **SEMPRE!**

PARA TRANSFORMAR SEUS CLIENTES HERBALIFE EM DEFENSORES/PROMOTORES DA MARCA E DO SEU TRABALHO é essencial proporcionar uma experiência excepcional, oferecendo suporte contínuo, personalização no atendimento, acompanhamento próximo de seus resultados, recompensas por lealdade e por indicações, além de compartilhar conteúdo educacional e motivacional que os inspirem a adotar o estilo de vida saudável que a Herbalife promove, criando uma conexão emocional e incentivando-os a recomendar espontaneamente seus produtos e serviços a outras pessoas.



Preocupe-se mais com o sucesso de seus clientes com o uso dos produtos, do que com o dinheiro que ganha deles e ficará rico!

MARK HUGHES



Você

Seu produto

e

Seu serviço

RESULTADO DO CLIENTE

CLIENTE SATISFEITO

Quem você conhece?

Cliente repetidor

Compra outros produtos

Novo cliente

Vendas Frequentes

**H.O.M.
S.T.S.**

**KIT - Novo
DISTRIBUIDOR**

**JÁ TE FALEI QUE
DÁ PARA COMPRAR
COM 50% DE
DESCONTO?**

**NOVO SUPERVISOR
E/OU NOVO ESPAÇO**



FICHA DE CLIENTE

- Cliente (Preço Cheio)
 Cliente / Consultor
 Cliente Premium

DATA: / /	Como chegou até nós:
-----------	----------------------

Nome Completo:	Data Nasc.: / /
----------------	-----------------

WhatsApp:	E-mail:
-----------	---------

Gênero:	Alt:	Idade:	Instagram:
---------	------	--------	------------

Endereço:	CEP:
-----------	------

Cidade:	Bairro:	Estado:
---------	---------	---------

ID:	CPF:	Acesso:
-----	------	---------

Profissão:	Melhor Horário de contato:
------------	----------------------------

Usa/ já usou Herbalife? _____	Você é uma pessoa: Calma <input type="checkbox"/> ou Estressada <input type="checkbox"/> ?
-------------------------------	--

Você come fora quantas vezes por semana?	Pref. Tipo: Por Kilo <input type="checkbox"/> Á vontade <input type="checkbox"/> FastFood <input type="checkbox"/>
--	--

Quanto gasta em média por refeição? R\$	Aprox. quanto de água ingere por dia?
---	---------------------------------------

Como é seu Café da Manhã?

Ingere bebidas alcoólicas regularmente? S <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>	Bebidas açucaradas? (Sucos, refrig. etc)? S <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>
---	---

Se exercita regularmente S <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>	Descansa / Dorme quantas horas por dia?:
--	--

Usa/ já usou outros suplementos? Se sim, quais:

Tem problemas de saúde? Restrições? Usa remédios?

Objetivo Pessoal: Emagrecer <input type="checkbox"/> Ganhar Massa <input type="checkbox"/> Quanto? _____ ou Chegar na melhor forma física <input type="checkbox"/>
--

Porquê (com detalhes):

Estrutura óssea: Fina <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Larga <input type="checkbox"/>	Biotipo: Ectomorfo <input type="checkbox"/> Mesomorfo <input type="checkbox"/> Endomorfo <input type="checkbox"/>
--	---

Cintura: cm (Umbigo)	Quadril: cm (Bumbum)	Peito: cm (Busto)	Coxa: cm	Pescoço: cm	Braço: cm
----------------------	----------------------	-------------------	----------	-------------	-----------

SCANNER DE BIOIMPEDÂNCIA - ANÁLISE DE COMPOSIÇÃO CORPORAL

__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:
__/__/__	PE:	Kg	IMC:	GO:	%	MU:	%	MET:	Kcal	IDA:	G.V:

NÃO IMPRIMIR ESTA PÁGINA!

Esta página é só para explicar como montar seu sistema de acompanhamento caso não tenha um sistema de CRM e prefira usar fichas de papel que também funcionam MUITO BEM.

01 – compre um fichário com ganchos, com folhas plásticas facilmente destacáveis



02 – Imprima as 4 primeiras páginas e coloque-as na sequência em 2 folhas plásticas frente e verso para consultar sempre

03 – Imprima as fichas de cliente **Frente e verso** e utilize uma ficha por folha plástica

04 – Organize seus clientes por **ORDEM ALFABÉTICA**

05 – Utilize Postits marcadores se julgar necessário (não precisa)

06 – Na última folha tenha uma relação dos aniversários e datas especiais de Clientes, cônjuges, filhos, profissão etc. Faça no computador ou a mão mesmo, como achar melhor. **MAS FAÇA!**