

***5 passos para
prevenir e recuperar
os **clientes inativos*****



Por que seus clientes se tornam inativos ?

Compram valores reduzidos

Não são de interesse do canal de Vendas Externas (ERCs ou Vendedores), pois acabam tendo um custo da venda elevado, não vale a pena para o canal, mas vale a pena para a empresa.

São esquecidos pelo vendedor/ERC

Clientes menos importantes também tem pouca importância para o canal de vendas, que passa a concentrar atenção aos clientes maiores.

Intencionalmente

Os próprios ERCs e vendedores que aceitam exigências de grandes clientes que solicitam que não visitem outros concorrentes próximos.

Por problemas decorrentes de mau atendimento

Falhas no atendimento acontecem em questões relativa às vendas (produtos errados ou defeituosos, necessidade de troca, prorrogação de títulos, ...). Sendo o cliente facilmente levado para a concorrência.

Por falta de pagamento

Ações de venda mais reduzidas (recuperação do crédito, venda a vista, ...).



Alguns motivos para as empresas prevenirem e recuperarem os clientes inativos

Cientes já conhecem a empresa e seus produtos

Inativos recentes, aqueles com compras nos últimos 2 anos conhecem a empresa e seus produtos, por isso a “boa parte” do trabalho de vendas já está resolvida.

Base de clientes pronta

Na carteira de cliente da empresa tem uma boa quantidade de inativos possíveis de recuperar, sendo estimado que exista 1 cliente inativo recente para cada 1 cliente ativo da carteira. Tornando um trabalho mais simples, elaborando uma campanha e ofertando seus produtos.

Boas taxas de conversão

Estima-se que as taxas de conversão de venda com inativos recentes são altas, em torno de 50%. Então se sua base possui 1000 clientes inativos recentes, 500 clientes voltaram a comprar da sua empresa.



PASSO 1: CONHEÇA O CICLO DE COMPRA DOS SEUS CLIENTES

É aquele cliente que não compra a quantos meses, 3, 6, 12?

Como saber qual o tempo adequado para considerar um cliente inativo?

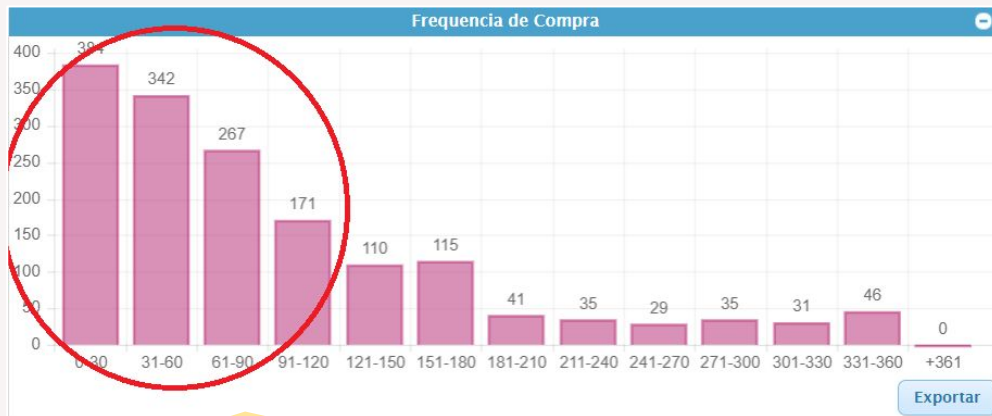
Regras da empresa

Caso existam e estejam consolidadas, os critérios estabelecidos pela empresa devem ser utilizados para a identificação dos clientes inativos.

Análise da Frequência de Compra

É uma informação útil e precisa, que ajudar a empresa estabelecer o tempo sem compra para caracterização dos clientes inativos.

NOTA: O ciclo de compra dos clientes pode estar ligado ao segmento de mercado e também as características de cada empresa, por isso, é importante que a empresa conheça também a frequência de compra para montar suas estratégias de prevenção.



EXEMPLO: Nesta visão pode-se observar que o período onde se concentram as vendas da empresa é 120 dias.



PASSO 2: TRABALHE NA PREVENÇÃO

Identifique e alerte a equipe de vendas de (forma automática) sobre os clientes que estão sem compra e que podem ficar inativos

NOTA: Recursos de notificações automáticas (alertas sobre os clientes sem compra) podem ser implementados, trazendo alta produtividade para a equipe de vendas.

Identifique os pré inativos

Utilize os recursos de software para avaliar de forma sistemáticas os clientes que ainda não cumpriram os requisitos de inatividade, mas já estão a algum tempo sem comprar da empresa (risco).

Contacte o cliente e faça ofertas diferenciadas

Bons resultados podem ser obtidos também antes dos clientes cumprirem os requisitos de inatividade.

Ofereça alguma vantagem para voltar a comprar:

- ➔ Algum desconto diferenciado;
- ➔ Alguma promoção que está em vigor;
- ➔ Outras ações diferenciadas para atrair a venda;



PREVENIR A INATIVIDADE DOS CLIENTES É MAIS BARATO DO QUE FAZER AÇÕES DE RECUPERAÇÃO

Notificações automáticas - Vendedor

Instrumento muito útil para deixar o vendedor em alerta com relação aos clientes de sua carteira que estão deixando de comprar.

Pode ser programado para ser executado de forma automática com uma periodicidade que seja adequada.

Notificações automáticas - Gestão

Instrumento muito útil para informar a gerência, de forma automática, sobre os volumes de inativos das carteiras dos vendedores.

Comunicação por Post It

Utilize os recursos disponíveis para se comunicar com a equipe de vendas e provocar os vendedores sobre as ações de prevenção.

Prezado ERC, Os clientes da lista abaixo fizeram sua última compra a mais de 20 dias. Portanto, solicitamos uma atenção especial para tentar efetuar alguma venda, a fim de manter o cliente ativo na sua carteira.

Att.
Adm.Vendas

Cliente	DATA_ULTIMO_PEDIDO
16681323898 - X10299 Malhas Industriais	2022-02-14
2623407800 - X10114	2022-02-02
8245948861 - Santista Ferramentas	2022-01-26
15123488804 - Cazario Ltda	2022-01-04

Lembretes

INFORMAÇÃO
2024.02.09

Senhores, Solicito que todos fiquem atentos para a lista de clientes de suas carteiras que estão prestes a ficar inativos.

Para:
* 7 contas selecionadas

Enviar para todos

Mensagem:
Senhores, Solicito que todos fiquem atentos para a lista de clientes de suas carteiras que estão prestes a ficar inativos.

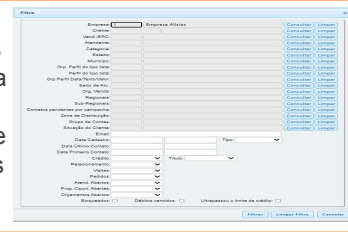


PASSO 3: IDENTIFIQUE QUEM SÃO OS INATIVOS E MONTE AS LISTAS DE TRABALHO PARA A RECUPERAÇÃO



Avaliando as informações da carteira de clientes, selecione os clientes que devem ser alvo de ações de prevenção ou de ações de recuperação.

Utilize recursos de filtros e Data Mining para criar as listas de clientes inativos



Tend.	CPF/CNPJ	Cliente	PDF	Relac.	Sit. Coord.	Sit. Fin.	Cred.	Pre.	Not.	Tit.	Prop./C.	Crq.	Aten.	N.C.	Inat.	Dt.Ult.Pedido	Dt.Ult.Contato	Frequência	Recência	Valor	Cód. Corp.	
→	09.588.906/0001-43	Acatama Brinquedos	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	13/01/2022	13/01/2022	115	68	R\$ 127,75	122979	
→	000.000.000-51	Aço Norte	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	06/01/2020	02/03/2020		806	R\$ 0,00		
→	00.318.851/0001-87	Agricultura Nova Era	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡					R\$ 0,00	113704	
→	000.000.000-41	Adesivos Plásticos SA	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	31/01/2022	22/02/2022	16	50	R\$ 1.822,98		
↑	000.000.000-48	Adesivos Utilidades	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	17/02/2022	17/02/2022	54	33	R\$ 125.370,10		
→	40.183.139/0002-13	Administradore do Norte	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡				24/02/2022		R\$ 59,85	114540
→	00.573.195/0001-69	Aerolíneas Paraguais	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	31/01/2022	31/01/2022	33	50	R\$ 175,25	132216	
→	000.000.000-81	Atlymb Tecnologia	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	15/09/2021	17/07/2021	52	188	R\$ 125.971,00		
→	00.205.253/0001-00	Agricopel Implementos	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡					R\$ 0,00	117394	
→	507.540.928-87	Agrinoli Ltda	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡		15/09/2020			R\$ 0,00	118634	
→	00.857.758/0010-31	Agro Box LT	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	27/08/2021	27/08/2021	104	207	R\$ 3.766,25	117939	
→	01.762.625/0032-50	Agro do Nordeste	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	17/02/2022	17/02/2022	50	33	R\$ 119,05	118330	
→	140.708.498-40	Agro Industrial	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡				22/02/2022		R\$ 0,00	10361
→	00.000.000/0000-03	Agro Industrial Natal	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	13/01/2022	02/02/2022	71	68	R\$ 125.248,30	A10050	
→	519.489.661-15	Agro Industrial Piracan	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	07/10/2020	07/10/2020		531	R\$ 0,00	116758	
→	000.000.000-47	Agro Sul	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	30/07/2021	24/02/2022	22	235	R\$ 60,00		
→	00.000.154/5454-85	Agro Sul	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	17/02/2022	17/02/2022		33	R\$ 45,66	HB7	
→	000.000.000-49	Agrobis	📄	🔗	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟡	02/08/2019	06/03/2020		963	R\$ 0,00		



PASSO 4: INICIE OS TRABALHOS DE CONTATO (rotina da venda)

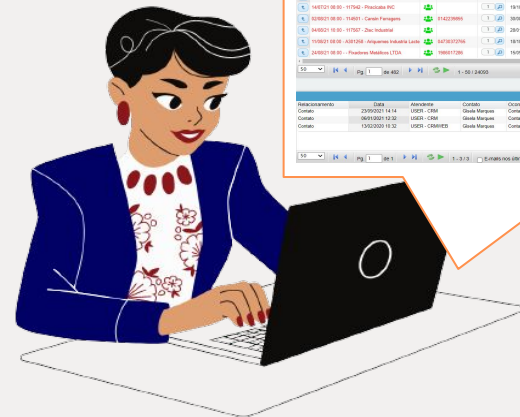
Vendedores externos e vendedores internos, alta produtividade com todas as informações em um único local

Tend.	Relac.	+Comprados	Emp.	Município	Mapa	Cliente	Ult.Contato	Ult.Pedidx	Freq.	Recê.	Valor	Perfil	Obj.	Ped.	Orç.	Notas	Créd.	Tt.	Age.	Ate.	Bloq.	Inat.	Categ		
↑			1	SAO PAULO		Adesivos Plásticos SA	22/02/2022	31/01/2022	16	50	R\$ 1.822,98													Pros	
↑			1	BLUMENAU		Adesivos Utilidades	17/02/2022	17/02/2022	54	33	R\$ 125.370,10														Pros
↑			1	SAO JOSE DO		Aerolineas Paraguais	31/01/2022	31/01/2022	33	50	R\$ 175,25														Clier
→			1	AMERICANA		Atflymb Tecnologia	17/07/2021	15/09/2022	52	188	R\$ 125.971,00														Clier



→ Vendas Externas;

Empres	Nome	Empres	DI. US	C. Comprado	Prez	Descr	Valor	Cont	Aten	N. C.	Apq	Blq	Inq	Categ
170	27012118-00 - 12086 - Jangue Insetos	1202217902	1	08/07/2021	170	RS 107,24	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 12086 - Hiss Super Tint	1202217901	1	10/08/2021	102	RS 204,34	100	100	100	100	100	100	100	100
100	2002118-00 - Faltas de gelatinas	1202217900	1	20/02/2022	100	RS 200,50	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 12028 - Lantanas, Ltd	0702217921	1	07/02/2021	102	RS 150,00	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 12086 - Jangue	1202217920	1	10/02/2021	102	RS 204,34	100	100	100	100	100	100	100	100
100	2002118-00 - 12086 - Casaca Hiss	0702217921	1	07/02/2021	100	RS 42,00	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 10704 - Pesticida POC	1202217920	1	19/10/2020	102	RS 0,00	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 12086 - Casaca Hiss	1202217920	1	10/02/2021	102	RS 204,34	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 10702 - Casaca Hiss	1202217920	1	10/02/2021	102	RS 0,00	100	100	100	100	100	100	100	100
100	2002118-00 - 10704 - Pesticida POC	1202217920	1	19/10/2020	100	RS 165,75	100	100	100	100	100	100	100	100
102	1802118-00 - 10702 - Casaca Hiss	1202217920	1	10/02/2021	102	RS 193,20	100	100	100	100	100	100	100	100

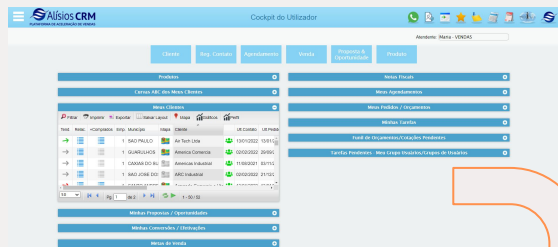


→ Vendas Internas;



EQUIPE DE VENDAS EXTERNAS - Vendedores - ERCs

Múltiplos recursos para o vendedor visualizar inativos na sua carteira



Prezado ERC, Os clientes da lista abaixo fizeram sua última compra a mais de 20 dias. Portanto, solicitamos uma atenção especial para tentar efetuar alguma venda, a fim de manter o cliente ativo na sua carteira.

At:
Adm.Vendas

Cliente	DATA_ULTIMO_PEDIDO
16681323898 - X10299 Malhas Industriais	2022-02-14
26234078000 - X10114	2022-02-02
8245948861 - Santista Ferramentas	2022-01-26
15123488804 - Cazarão Ltda	2022-01-04

Avalie as visões gráficas sobre a carteira de clientes



Identifique os clientes em situação de inatividade:

Avalie a situação do cliente:

- Objeções do cliente;
- Situação financeira, títulos atrasados.

Monte seu “Pitch de Venda”:

- Tente entender porque o Cliente deixou de comprar;
- Defina seus argumentos antes do contato;
- Contacte o cliente e faça oferta de venda para reativá-lo.

Avalie as informações da carteira de clientes, (data último pedido, rescensão da compra)...

Observe as notificações automáticas recebidas

Meus Clientes																		
Município	Mapa	Cliente	Ult.Contato	Ult.Pedido	Freq.	Recê.	Valor	Perfil	Obj.	Ped.	Orç.	Notas	Créd.	Tit.	Age.	Ate.	Bloq.	Inat.
SAO PAULO		Adesivos Plásticos SA	22/02/2022	31/01/202	16	50	R\$ 1.822,98											
BLUMENAU		Adesivos Utilidades	17/02/2022	17/02/202	54	33	R\$ 125.370,10											
SAO JOSE DO		Aerolineas Paraguais	31/01/2022	31/01/202	33	50	R\$ 175,25											
AMERICANA		Afilymb Tecnologia	17/07/2021	15/09/202	52	188	R\$ 125.971,00											

IMPORTANTE: O planejamento do contato com o cliente é um grande responsável pelo sucesso da venda.



EQUIPE DE VENDAS INTERNAS - Televendas

Uso de um cockpit especializado, lista de inativos atualizadas de forma automática, alta produtividade no trabalho

Identifique os clientes inativos:

Os inativos são atualizados de forma automática em sua lista de trabalho;

Avalie a situação do cliente:

- Objeções do cliente;
- Situação financeira, títulos atrasados;
- Data último pedido;

Monte seu "Pitch de Venda":

- Por que o deixou de comprar;
- Defina seus argumentos;
- Contacte o cliente e faça oferta de venda para reativá-lo;

IMPORTANTE: O planejamento do contato com o cliente é um grande responsável pelo sucesso da venda.

Lista de clientes Inativos

Cliente	Fone	Empresa	Dt. Lit.	Comprado	Freq	Recd	Valor	Cred	Ped	Not.	TL	Oport	Org	Alen	N.C.	Age	Bloq	Inat	Clien
27/01/21 08:00 - 129094 - Jaraguá Industrias	1132010900		06/07/2021		178		R\$ 117,25												Clien
02/02/21 09:00 - 120615 - Fink Equipo Tech	4730366441		12/08/2021		342		R\$ 203,48												Clien
18/02/21 08:00 - Fabrica de gulosimas	1996368990		22/02/2022		256		R\$ 280,00												Clien
15/04/21 10:00 - 10218 - Lambert Inc. Ltd.			07/07/2021		168		R\$ 190,08												Clien
02/06/21 08:00 - 130882 - Aeta Inc.	1122722323		17/07/2021		118		R\$ 258,50												Clien
23/06/21 08:00 - 130638 - Caxambu Hotels	1144963031		07/10/2021		230		R\$ 43,20												Clien
14/07/21 08:00 - 117942 - Piracicaba INC			19/10/2020		514		R\$ 0,00												Clien
02/08/21 08:00 - 114501 - Canaán Ferragens	0142238655		30/08/2021		81		R\$ 208,25												Clien
04/08/21 10:00 - 117567 - Zec Industrial			28/01/2020		778		R\$ 0,00												Clien
11/08/21 08:00 - A301258 - Adiquenas Indústria Lacte	04730372765		18/10/2021		336		R\$ 185,75												Clien
24/08/21 08:00 - Fixadores Metálicos LTDA	1986017286		15/09/2021		321		R\$ 193,25												Clien

Relacionamento	Data	Atendente	Contato	Ocorrência	Motivo	Campanha	Dt. Abert.	Observação
Contato	23/05/2021 14:14	USER - CRM	Gisela Marques	Contato Ativo	Visita Realizada			Cliente solicita troca de produtos que foram com defeito na chave de acionar
Contato	06/01/2021 12:32	USER - CRM	Gisela Marques	Contato Ativo	Efeitou Cotação	Carteira Clientes Ir		Cotação reduzida. Tem potencial para 3K ao mês
Contato	13/02/2020 10:32	USER - CRM/WEB	Gisela Marques	Contato Ativo	Visita Realizada	Carteira Clientes A		Efeutu pedido. Previsão de novo em 60 dias. Agendado

Ações de apoio

- Envie um e-mail pronto ao cliente
- Agende novo contato, caso necessário
- Registre as objeções do cliente
- Registre o ocorrido na tentativa de recuperação do cliente
- Estude o histórico de relacionamento

Observação

Cliente ainda não definiu. Esta aguardando aquecimento do mercado para fazer o pedido maior com os descontos fornecidos.



PASSO 5: AVALIE OS INDICADORES E TOME AÇÕES DE AJUSTE

Clientes reativados

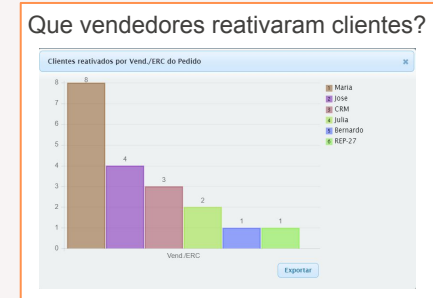
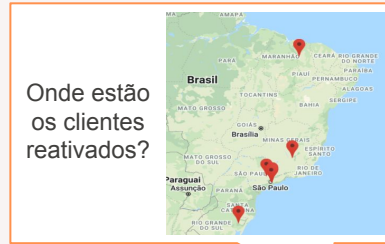
- ➔ Defina os períodos para avaliação dos resultados do trabalho de reativação dos clientes (quinzena? mensal?, ...);
- ➔ Avalie os resultados de contatos realizados e de pedidos captados:
 - Por Vendedor?
 - Por região?
 - Por segmento?
 - ...

Volume de pedidos

Avalie a quantidade e os valores vendidos para os clientes que foram reativados.

Objecções

- ➔ Avalie as objeções a compra reportadas pelos vendedores.
- ➔ Implemente ações para contorno das objeções.



Clientes Reativados (Base Pedidos)				
Emp	Cliente	Qtd. Ped.	Val s/Imp.	Dat. Ult. Pedido
1	Imercado Central	1	30,00	24/07/2022
1	Nortech Inc	1	15,00	01/10/2021
1	Santinho Luz Ltda	1	40,00	06/09/2021
1	X19515	1	20,00	03/09/2021
Total		24	676,70	

Avalie os volumes e valores;