

*be* marketing

Ajudando  
sua empresa  
a ser o  
próprio  
marketing

Seu cliente é  
bem tratado ou  
bem atendido?

?

?

?





Sou **Beatriz Micheletto**, especialista em Marketing Humanizado e ajudo empresas a serem o próprio marketing.

Meu propósito é **melhorar a vida das pessoas** e incentivá-las a serem líderes delas mesmas. Para que isso se concretize, ajudo empresários a encontrarem o DNA de seus negócios e alavancarem resultados por meio de uma **gestão de marketing consciente e humanizada**.

Antes de querer vender é preciso **gostar de gente** e se relacionar sinceramente. Por isso, desenvolvi o método **Be Marketing** que auxilia empresas a melhorarem o clima organizacional, a performance de seus colaboradores e assim, aumentar as vendas.

Por meio da **Be Marketing**, ofereço consultoria, assessoria e treinamentos de marketing, palestras e workshops, cursos e mentorias.

# Um pouco do que vamos ver . . .

- Você trata bem seus clientes ou atende bem?
- O encantamento (ir além das necessidades dos clientes)
- Aprendendo com Walt Disney
- Atraí o cliente; e agora?
- O cliente só reclama; o que faço?



# Afinal, o que é Marketing?

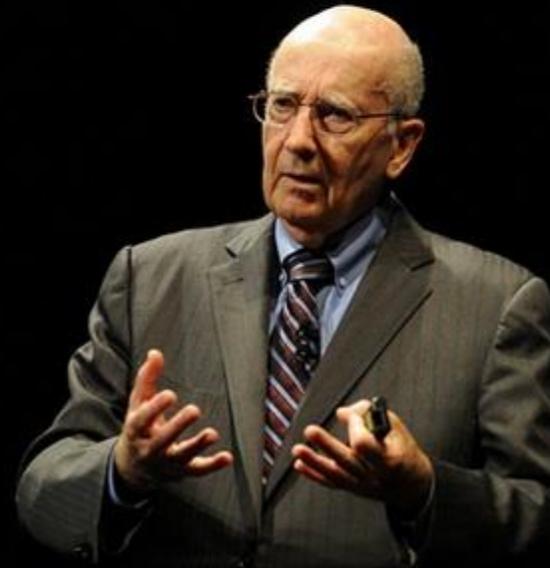


“Marketing não é encontrar maneiras de empurrar produtos para clientes.

**Marketing é a arte de criar  
Valor GENUÍNO aos clientes”**

**Philip Kotler**

*“Pai do Marketing”*



# Tratar bem

EDUCAÇÃO, OBRIGAÇÃO



Gentileza

Cortesia

Atenção

Respeito

**Importar-se**



**Atender bem é outro departamento . . .**



**Vamos aprender um pouco com quem  
tem muito a nos ensinar?**



The background features a vibrant, multi-colored circular pattern with concentric lines in shades of red, orange, yellow, and green. A large, glowing yellow sun or moon is positioned in the upper right corner, surrounded by white stars. On the left side, there is a stylized blue castle with several spires and red flags. The word "Disney" is written in its signature blue script font, partially overlapping the castle's base.

**10 lições que podemos  
aprender com a Disney**

1º ensinamento

Sonhar grande e sonhar sempre.



2º ensinamento

Seja persistente.





3º ensinamento

Se o sonho se tornar um pesadelo, continue sonhando, porque vai passar.

## 4º ensinamento

Os projetos de sucesso precisam  
do Empreendedor e do  
Administrador.





5º ensinamento

Faça do seu negócio um verdadeiro show.

6º ensinamento

Não tenha clientes,  
tenha amigos e convidados.



7º ensinamento

Não tenha empregados,  
tenha um elenco.



8º ensinamento

Não entregue  
produtos e serviços,  
entregue um show.



© Disney



9º ensinamento

Melhore sempre o seu show.





10º ensinamento

O show começa em casa.

O que é um  
bom atendimento  
mesmo?!



# Afinal, o que é um bom atendimento?

**Domínio**

**Facilidade de Pagamento**

**Site seguro**

**Navegação**

**Descrições**

**Orientações**  
(CRM, comunicação)

**Limpeza Visual**

**Garantias**

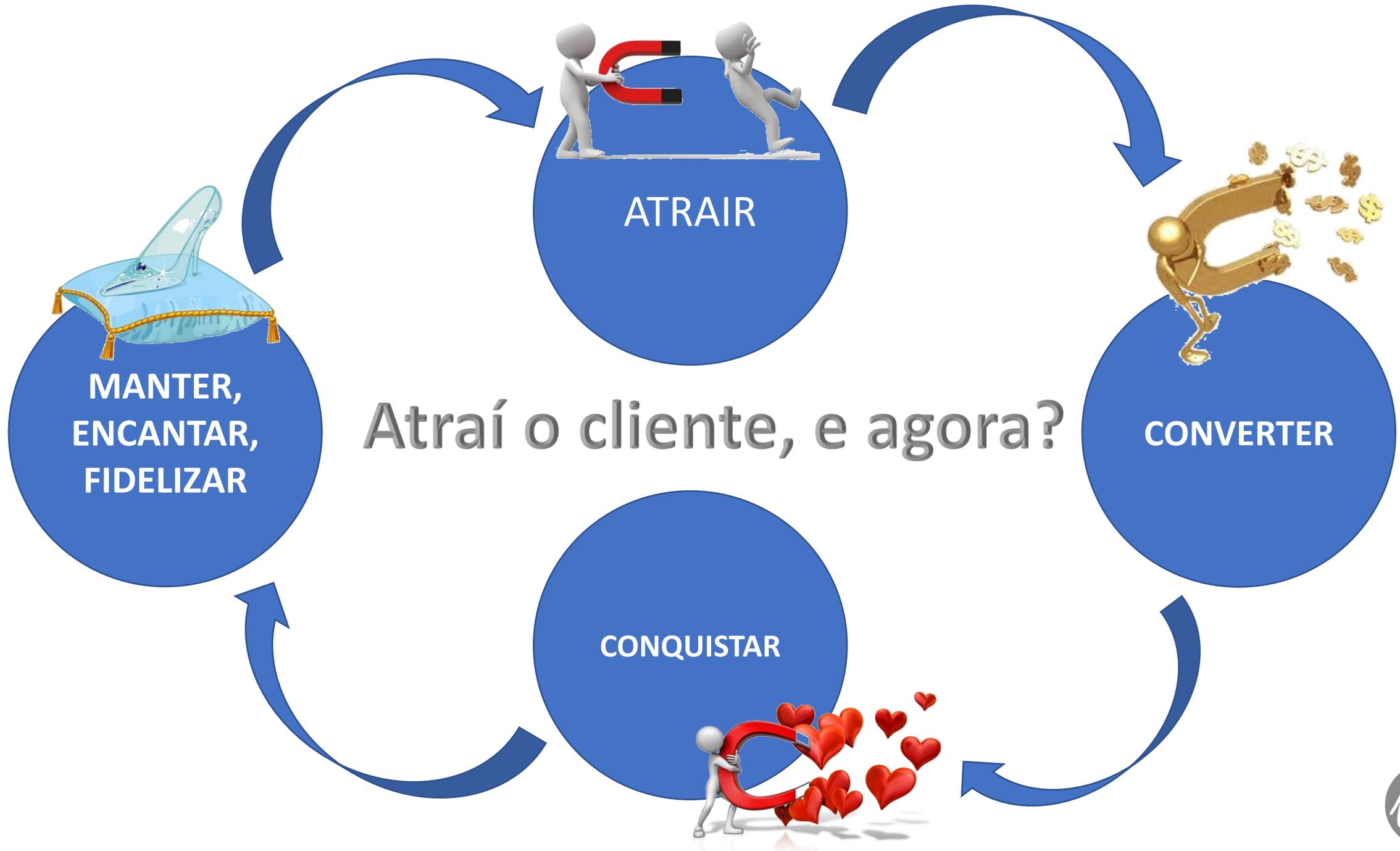
**Opções**

**Cores, sons**

**Prazo de Entrega**

**Homepage**  
(vitrine)





Atraí o cliente, e agora?

# Atendimento é relacionamento



- Mantenha uma base de dados de clientes atualizada (não apenas um CADASTRO);
- Envie dicas de uso;
- Comemore datas;
- Compartilhe boas práticas, conquistas, elogios de clientes satisfeitos;
- Pratique “Call to Action” bonificando ou presenteando seus clientes em troca de informações fidedignas;
- O mundo virtual é via de mão dupla, pratique relacionamento;
- Tenha um processo de pós-venda

Quando o cliente entra em contato, ele não está atrapalhando nosso serviço, nós não estamos lhe fazendo nenhum favor!

Lembre-se que o cliente é o foco principal do nosso trabalho, ele paga as contas da empresa e o nosso salário; sem ele, não há necessidade da produção, dos processos, dos controles (de qualidade, financeiro), não há necessidade do departamento de vendas, marketing, NADA!

Atendimento é relacionamento! Mas, cuidado com excesso de intimidade, mantenha sempre uma “distância de segurança”. Nunca chame o cliente por apelido, ou utilizando termos como “querido(a)”, “flor” e afins. Evite gírias e cuidado com erros de português.





Coisas **incríveis** no mundo  
dos negócios nunca são feitas  
por uma única pessoa,  
e sim por uma equipe.

**Steve Jobs**



"AS COMPANHIAS PRESTAM MUITA  
ATENÇÃO AO CUSTO DE FAZER  
ALGUMA COISA. DEVIAM  
PREOCUPAR-SE MAIS COM OS  
CUSTOS DE NÃO FAZER NADA."

PHILIP KOTLER

# Frases de Walt Disney



Siga-nos →



Obrigada ●

[beatriz@bemarketing.com.br](mailto:beatriz@bemarketing.com.br)



(11) 99440-9792

[bemarketing.com.br](http://bemarketing.com.br)