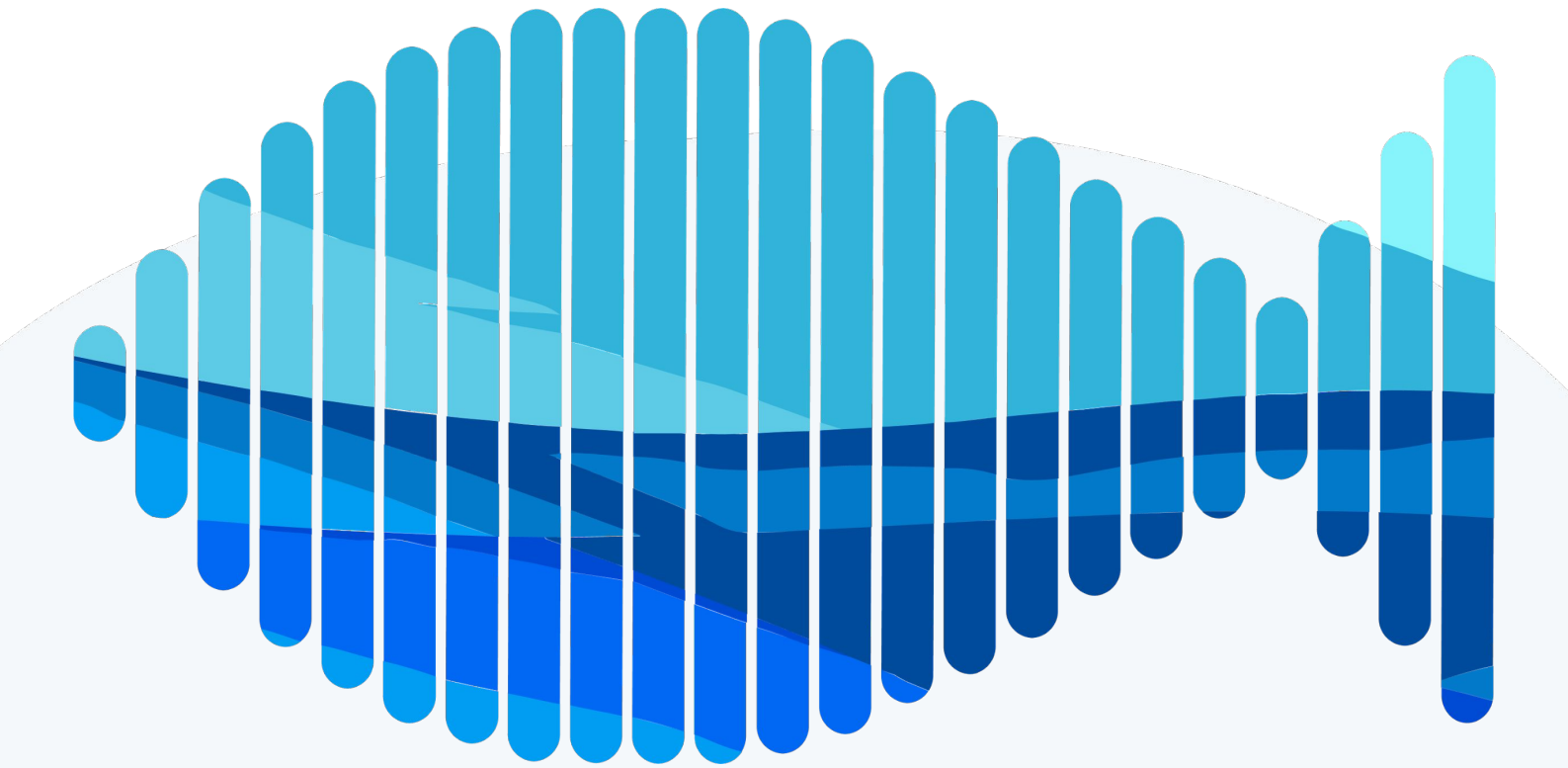
Caso de Éxito E-goi

Peixinho da Lota



e-goi

CASO DE ÉXITO

peixinho da lota

Después de varios años dedicada a la logística y la gestión, Joana Filipe decide abandonar su zona de confort y abrir su propio negocio con la misión de ofrecer pescado realmente fresco y revolucionar la forma en la que consumimos el pescado capturado en nuestro mar.

Y así surge Peixinho da Lota, una idea de Joana Filipe que, como amante del pescado, ya se había dado cuenta de la dificultad que existe a la hora de comprar pescado marino de calidad a buen precio y por eso, decidió ponerse a trabajar en este proyecto innovador.

Un proyecto que combina el placer de comer pescado fresco con el deseo de compartir este placer.

peixinho da lota

El Problema

Si, por un lado Joana, gerente de Peixinho da Lota, tenía sus objetivos bien definidos, su implementación implicaría varias cuestiones, que estaba segura de que nunca podría afrontar sola.

Los obstáculos a superar eran enormes: dependencia de las condiciones del mar, flujo de pedidos irregular, conversión a ventas lentas y falta de tiempo para crear una estrategia. Pero eso no es todo.

Sin autoridad ni reconocimiento del mercado, a pesar del innovador proyecto, Joana Filipe sabía que al trabajar por cuenta propia cada segundo del día era aún más valioso y necesitaba concentrarse en aumentar los ingresos, promover el negocio y reactivar a los clientes actuales, para garantizar su estabilidad financiera y demostrarse a sí misma y a las personas cercanas que valió la pena arriesgarse en este negocio.

La Solución

Una vez identificadas las amenazas que podrían poner en peligro su propia estabilidad financiera, los objetivos eran claros y había una necesidad urgente de perseguirlos para tener éxito: **atraer nuevos clientes, retenerlos y aumentar las ventas.**

Cuando alguien empieza a emprender, cada minuto se vuelve valioso. Un proveedor que pudiese garantizar las herramientas adecuadas para no sólo facilitar los pedidos de contacto y mantener la base de datos actualizada y segmentada, como también tener la capacidad de desarrollar toda la comunicación con el cliente de forma automatizada, fácil y con un precio justo parecía ser una solución difícil de encontrar en el mercado.

E-goi, debido a su flexibilidad, variedad de canales, funcionalidades y materiales de apoyo, acabó siendo un aliado poderoso para dar respuesta a los problemas y necesidades de esta empresaria que empezó a tener más tiempo por lo que realmente le importaba: vender.

peixinho da lota

Acciones

Actualizar y Segmentar la Base de datos de Clientes

Para una empresa con recursos limitados es un desafío conseguir parar para analizar y organizar su base de datos. Existen otras prioridades.

Para ayudar a resolver este desafío, E-goi permite crear formularios con campos ilimitados para recibir cualquier tipo de información (desde la más simple, como el nombre, hasta la más compleja, como la cantidad de pedidos realizados y el tipo de pescado consumido, entre otros).

Por lo tanto, además de captar las oportunidades de ventas, Peixinho da Lota consiguió de forma paralela y automática mantener actualizada su base de datos, imprescindible para segmentar mensajes y tratar a los clientes de una manera especial sin perder tiempo.

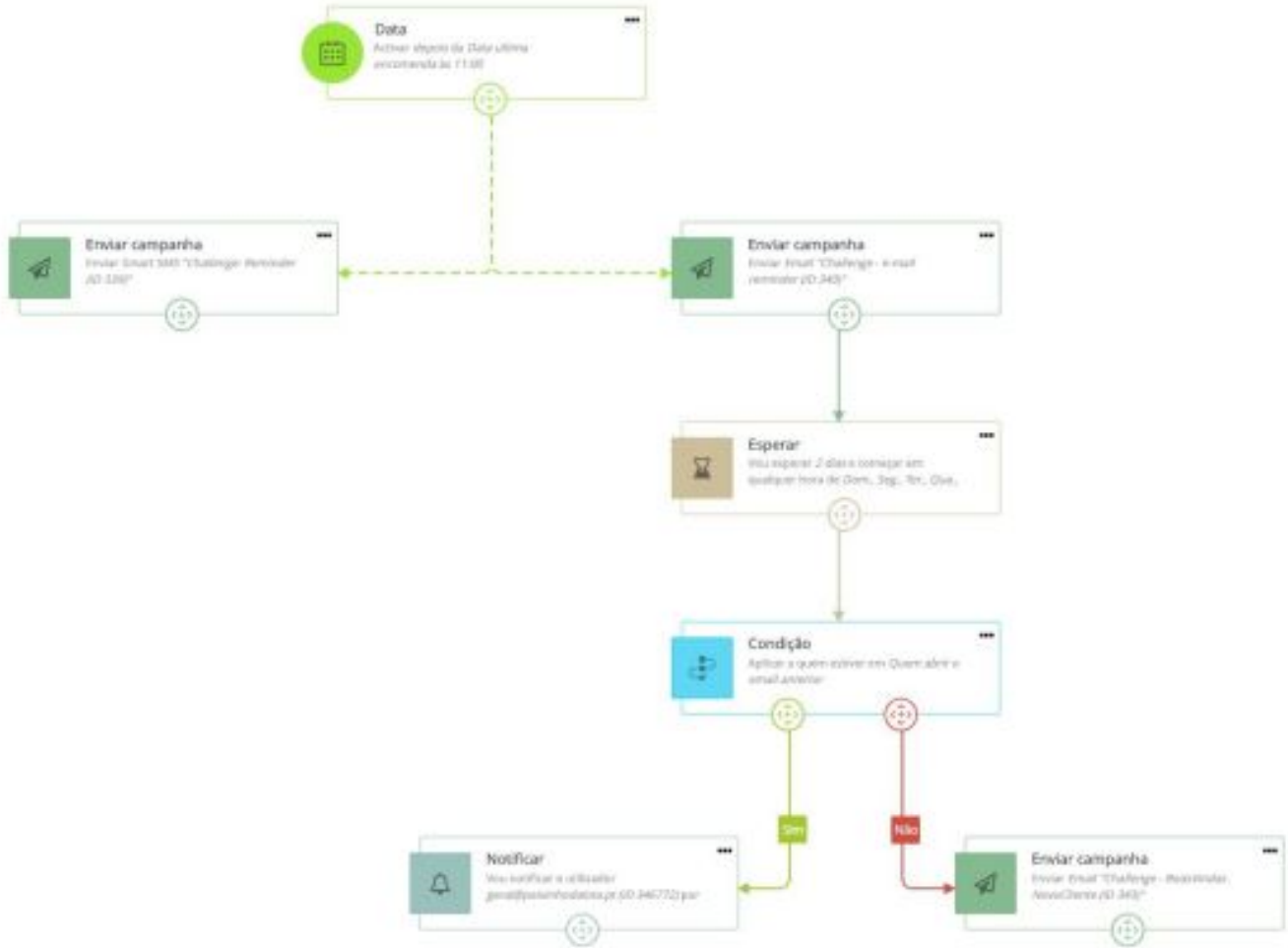
peixinho da lota

Reactivar Clientes Actuales / Aumentar Facturación - Parte I

Uno de los desafíos comerciales para reactivar a los clientes es despertar la necesidad de comer pescado semanalmente. Sin embargo, llamar a todos los clientes que no hayan comprado en 2 semanas sería inviable.

Con la base de datos de clientes ya debidamente actualizada y segmentada, fue posible construir flujos de comunicación automática, utilizando los autobots de E-goi.

Por lo tanto, según la fecha de la última compra, cada vez que los clientes llegan a dos semanas sin comprar, se les envía una secuencia de correos electrónicos y SMS con incentivos para hacerlo.



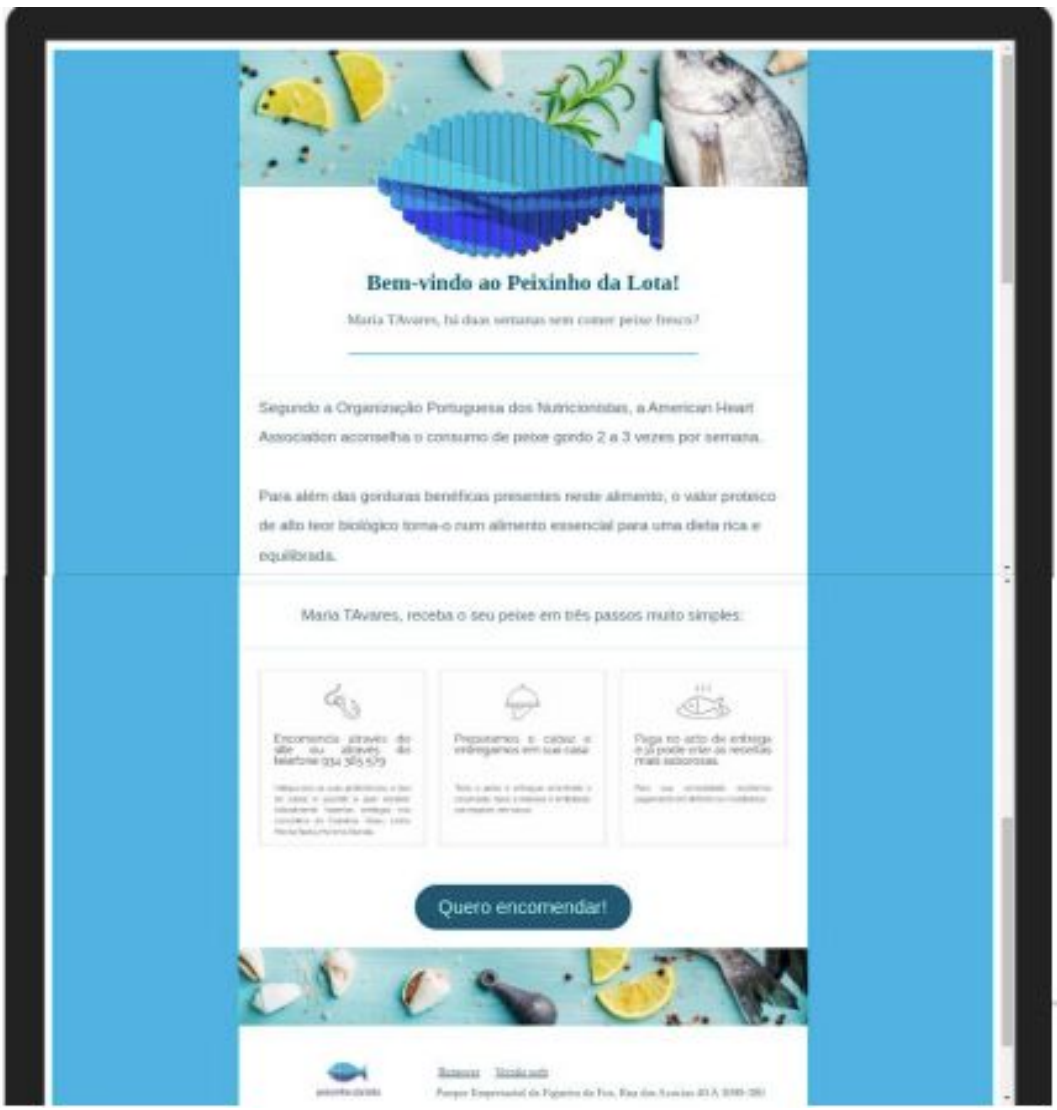
peixinho da lota

Reactivar Clientes Actuales / Aumentar Facturación - Parte II

Una de las bases del éxito en este tipo de negocios es la confianza y la autoridad de la marca que brinda el servicio.

Por esta razón, el primer e-mail de reactivación incluido en el flujo de comunicación automática ya diseñado tiene como objetivo recordar a los clientes la importancia de comer pescado fresco semanalmente, utilizando información relevante y confiable.

Este correo electrónico incluye un botón visible como forma de aprovechar ese momento para que el cliente pueda hacer su pedido si es lo que quiere.



peixinho da lota

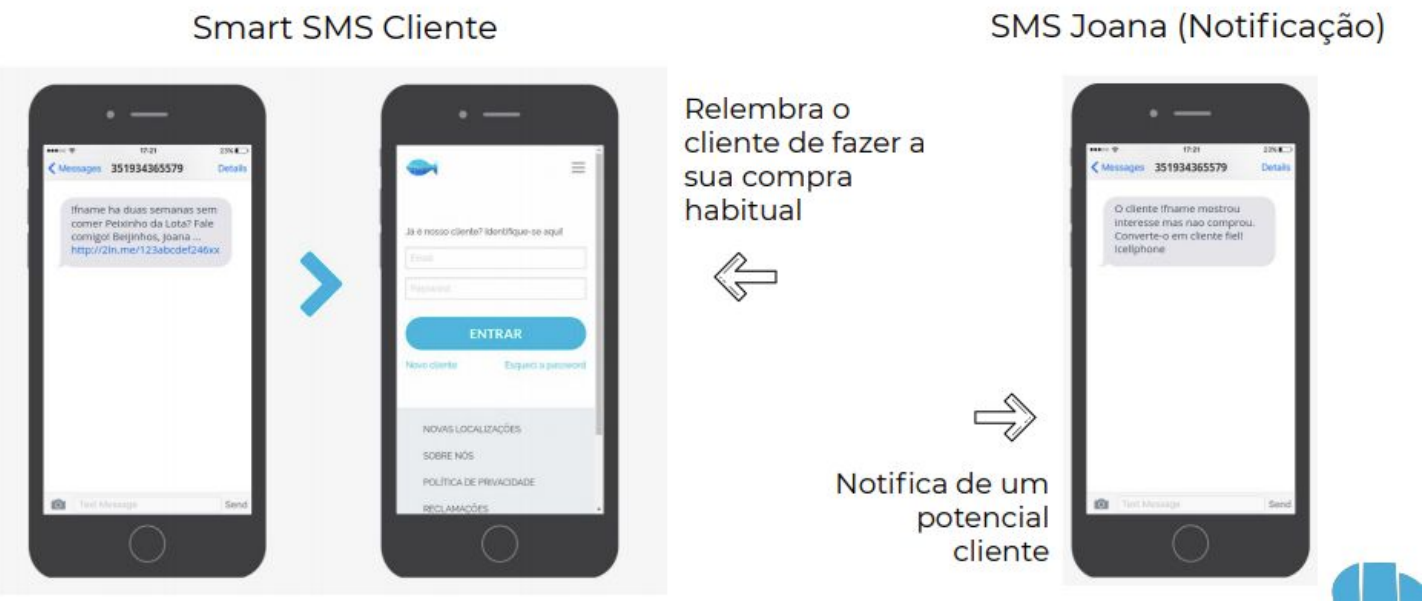
Reactivar Clientes Actuales / Aumentar Facturación - Parte III

El email es uno de los canales de comunicación más rentables del mercado por su relación coste beneficio, pero, al recibir decenas o centenas de emails diarios puede no ser visto, incluso aunque sea relevante. Y aquí los SMS entra en el juego.

Además del email, se envía un SMS en un punto determinado del flujo de comunicación, con el objetivo de garantizar que el mensaje llegue al cliente. En este caso, se utiliza un Smart SMS que, a diferencia del SMS normal, puede incluir un enlace que se puede rastrear.

En esta estrategia, se utilizó el enlace de un formulario previamente creado en E-goi, donde el cliente podía dejar sus datos e identificarse, dando así un paso más hacia la segmentación de la base de datos. Pero eso no es todo.

Al mismo tiempo que se envía este SMS al cliente, a Joana también se le notifica por SMS informando que ese cliente mostró interés al hacer clic pero no procedió con la compra. De esta forma, puede ponerse en contacto y aclarar cualquier duda o dificultad que haya impedido que el cliente compre y, de manera proactiva, pueda cerrar más ventas.



peixinho da lota

Reactivar Clientes Actuales / Aumentar Facturación - Parte IV

Este flujo de reactivación de clientes de 4 fases, también prevé el envío de un último correo electrónico, que pretende agregar valor.

En este email, Peixinho da Lota ofrece contenido, en este caso una receta, con la expectativa de despertar en el cliente el deseo. Está enfocado en el cliente potencial, una estrategia que ha demostrado ser efectiva, ya que incluso aunque el cliente no compre , termina creando autoridad de marca.

Este email nuevamente incluye un botón muy visible para no perder la oportunidad si el cliente quiere realizar un pedido.

peixinho da lota

Conseguir Nuevos Clientes / Aumentar Visibilidad - Parte I

Como estrategia de captación de contactos y de potenciales clientes fue desarrollado otro flujo de comunicación, más simple y configurado una única vez. Su función era entregar un mensaje de bienvenida por email.

El gatillo que desencadena el interés en el registro que se realiza a través de un formulario es la promesa de una receta. Al cliente potencial no le importa dar sus datos porque ve valor en la oferta.

Además, Peixinho da Lota consigue que el producto sea aún más atractivo, con ideas sobre cómo hacer el pescado, lo que aumenta el número de pedidos.

peixinho da lota

Conseguir Nuevos Clientes / Aumentar Visibilidad - Parte II

El formulario que sirve como "cebo" para atraer al cliente potencial con la promesa de una receta, tiene un CTA (Llamada a la acción) bastante corto, simple y atractivo.

Cualquier nuevo cliente registrado en este formulario recibirá un email con recetas del blog de Joana Roque, con quien Peixinho da Lota tiene una asociación.

peixinho da lota

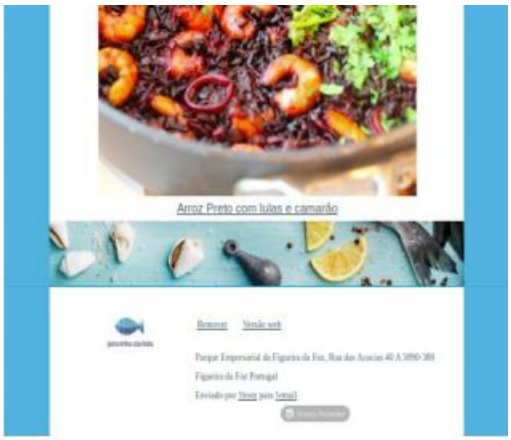
Conseguir Nuevos Clientes / Aumentar Visibilidad - Parte II

En este punto se le envía el email prometido con una receta. Pero, estratégicamente, las recetas se colocan al final del email.

El correo electrónico comienza con un breve mensaje de bienvenida y un texto con algunos de los beneficios de los servicios de Peixinho da Lota.

Luego, y debido a que es una pregunta recurrente, se explica en 3 pasos simples cómo funciona todo el proceso, desde el pedido hasta la entrega y el pago.

Por fin, y como fue prometido, se termina el email con una magnífica receta de Joana Roque para abrir el apetito y fomentar un nuevo pedido.



peixinho da lota

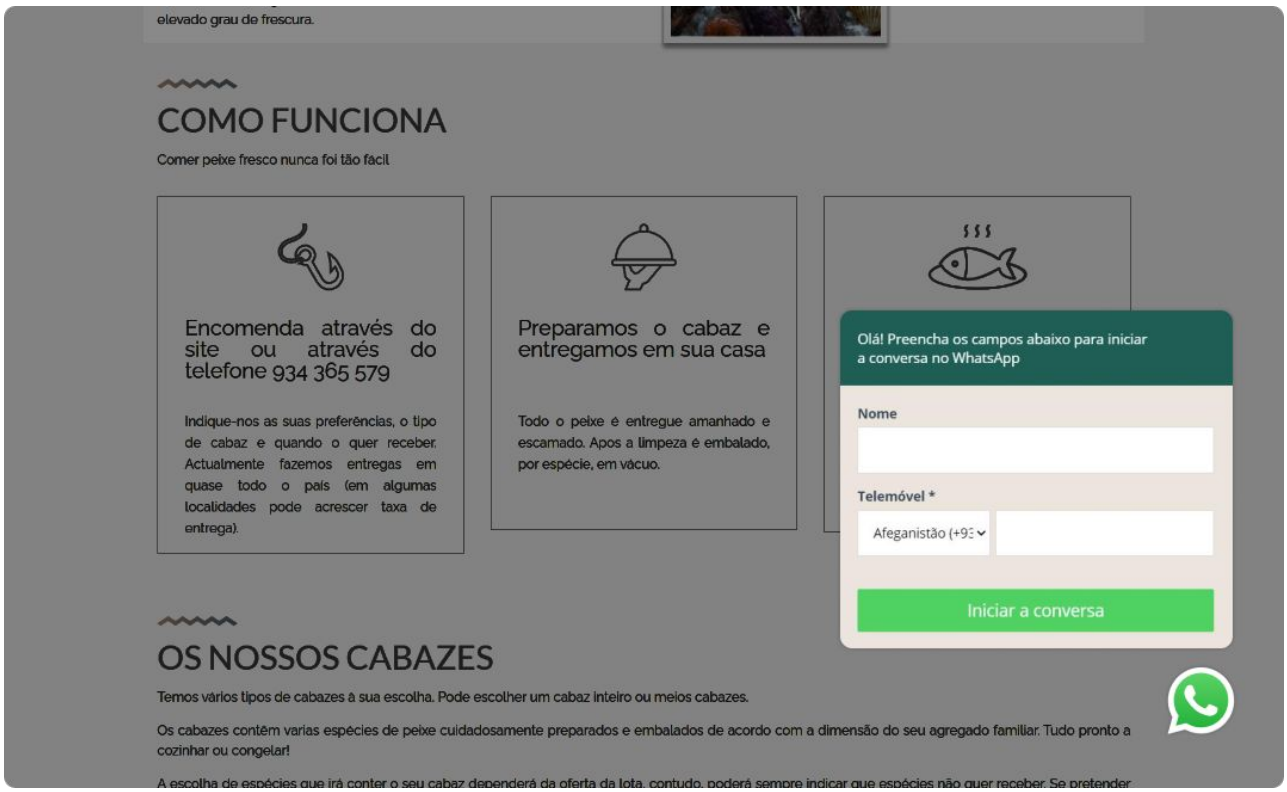
Generar más leads y Oportunidades de Negocio - Parte I

Con las visitas al sitio creciendo, era necesario pensar en una estrategia para no perder de vista a estos visitantes.

Un curioso o alguien interesado en el pescado quedó curioso, no encontró respuestas y terminó saliendo sin iniciar un contacto para pedir pescado fresco.

Por lo tanto, se ha agregado al sitio web un widget para comunicarse a través de Whatsapp, que permite captar datos antes de iniciar cualquier conversación.

NOTA: Todos los canales utilizados están incluidos en el plan Social One totalmente gratis :)



peixinho da lota

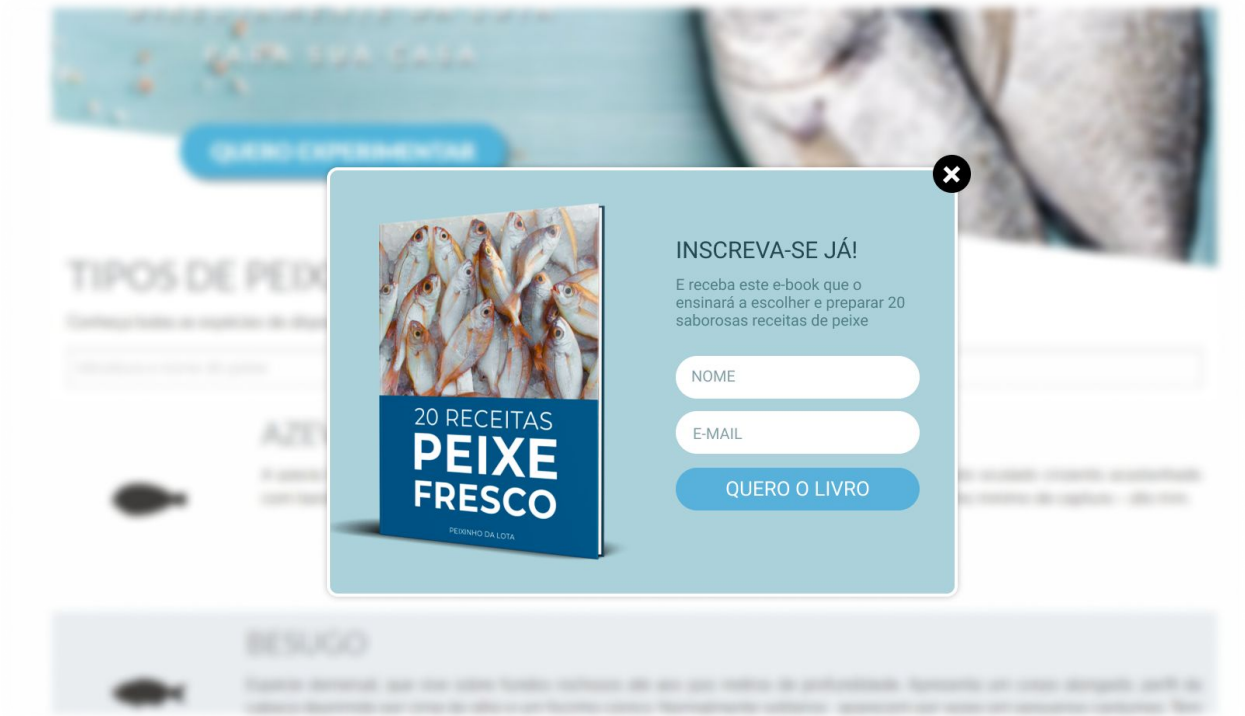
Generar más leads y Oportunidades de Negocio - Parte I

¡Pero eso no es todo!

E-goi también permite la creación de pop-ups, es decir, formularios que cualquier empresa puede programar para que aparezcan instantáneamente a cualquiera que visite el sitio.

Con esto, Peixinho da Lota pudo convertir a los visitantes en clientes potenciales al entregar algo de valor que ya usaban en sus correos electrónicos: consejos sobre la importancia de comer fresco y sus beneficios para la salud.

NOTA: Todos los canales utilizados están incluidos en el plan Social One totalmente gratis :)



peixinho da lota

El Resultado

Ser parte del éxito de las personas e impactar en sus vidas profesionales y personales no tiene precio. Esta empresaria consiguió en un mercado altamente competitivo, su propio lugar entre las grandes áreas comerciales y las pescaderías locales: Gracias a las características de las soluciones que ofrece E-goi, tiene mucho más tiempo para administrar el negocio porque es alguien que trabaja sola y tiene recursos limitados. Aún así, y centrándose mucho en la atracción de nuevos clientes, en mantenerlos y aumentar la facturación, con E-goi, este empresaria también minimizó el tiempo dedicado a tareas manuales. Los resultados de todo este trabajo son claros:

16%

Más Conversiones
de Interesados en Clientes

24%

Reactivación
Clientes antiguos que volvieron a comprar

33%

Más ventas
de cestas

72%

Crecimiento
De la base de datos

57%

Reducción de costes
de proveedores

95%

de automatizazión
de procesos desde la captación a la venta

peixinho da lota

El Futuro

Acompañar Resultados y Fidelizar

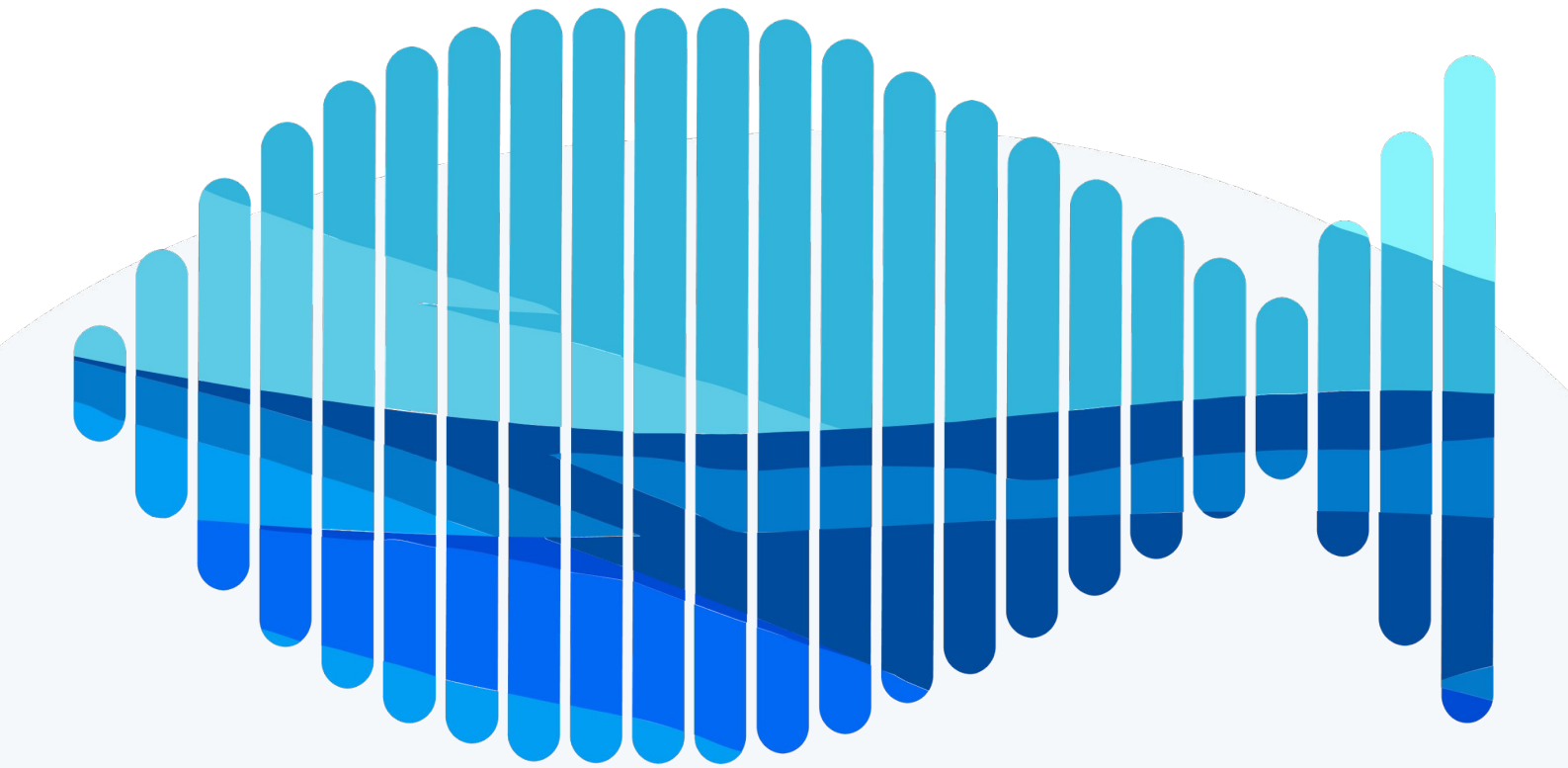
Según Joana Filipe, gerente de Peixinho da Lota, con los procesos de captación y comunicación en pleno apogeo, el futuro es monitorizar el rendimiento de sus campañas más de cerca y apostar por un programa de fidelización, buscando continuar automatizando todo lo posible para aumentar el número de clientes y la facturación. En su horizonte, el objetivo ya es expandir el negocio a nivel nacional y realizar entregas en varias partes del país.

E-goi tuvo un impacto muy positivo en mi vida diaria como empresaria. Debido a la facilidad de crear formularios y campañas con la automatización de la comunicación, se ha convertido en una herramienta indispensable que me ha ayudado mucho no solo a hacer crecer mi negocio, sino también a compartir el conocimiento que es esencial para aquellos que tienen poco tiempo y pocos recursos disponibles. ¡No podría estar más satisfecha!

Joana Filipe - Gerente en Peixinho da Lota

e-goi

Peixinho da Lota



e-goi