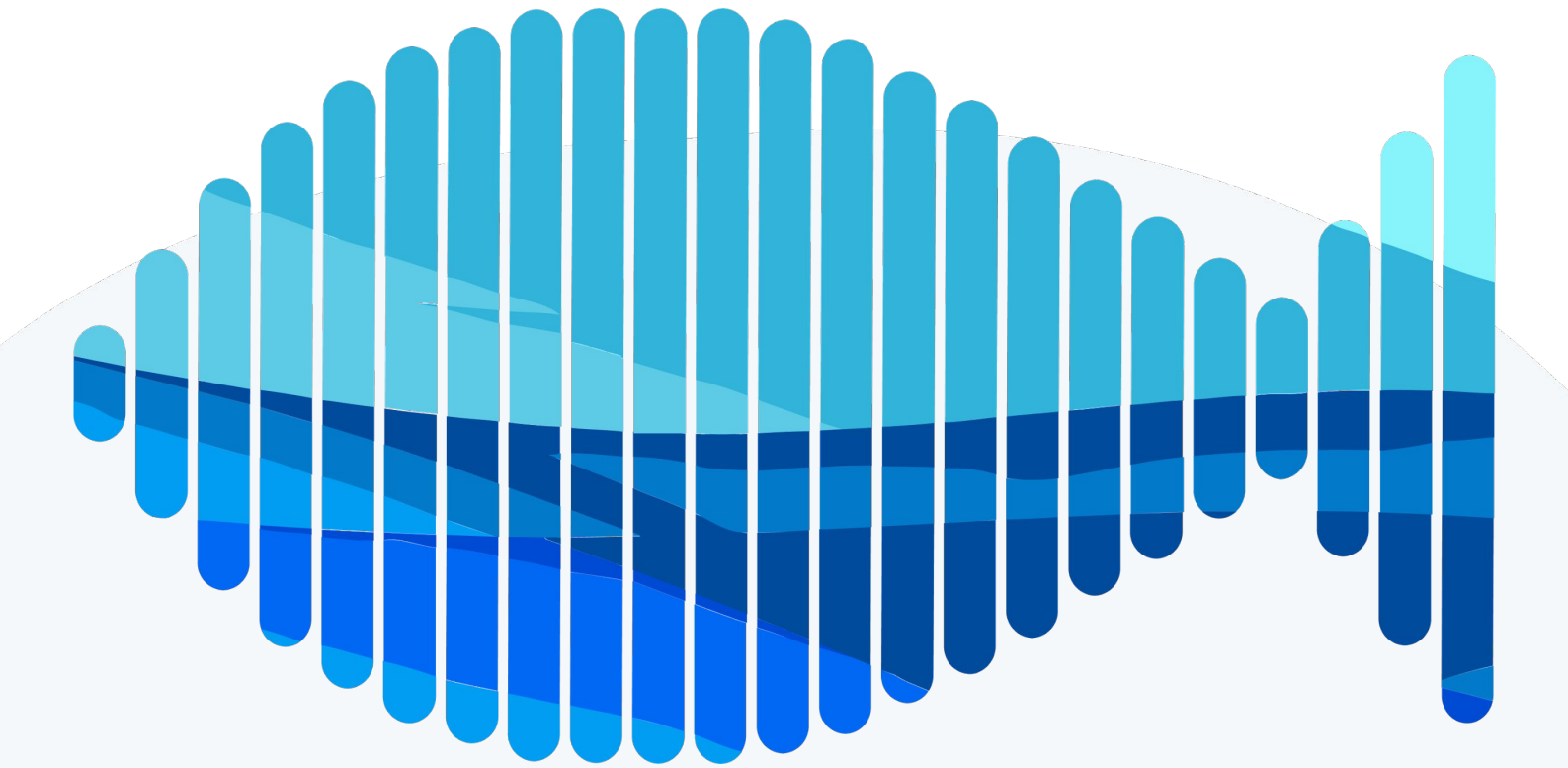
Case Study E-goi

Peixinho da Lota



e-goi

CASE STUDY

peixinho da lota

Depois de vários anos dedicada à logística e gestão, Joana Filipe decide sair de sua zona de conforto e abrir seu próprio negócio, com a missão de trazer cabazes de peixes realmente frescos e revolucionar a forma como consumimos peixes capturados em nosso mar.

É assim que surge a Peixinho da Lota, uma ideia de Joana Filipe que, como amante de peixes, logo percebeu a dificuldade que existe na compra de peixes marinhos de qualidade a um bom preço. Por isso decidiu seguir em frente com esse projeto inovador.

Um projeto que combina o prazer de provar peixes frescos com o desejo de compartilhar esse prazer!

peixinho da lota

O Problema

Se, por um lado, para a Joana, gerente do Peixinho da Lota, as suas metas estavam bem definidas, por outro lado a sua execução implicaria várias complexidades, as quais tinha a certeza de que nunca conseguiria suportar sozinha.

Os obstáculos a ultrapassar eram enormes: dependência face às condições do mar, irregularidade no fluxo de encomendas, conversão em vendas lenta e falta de tempo para criar estratégia. Mas não é tudo.

Sem autoridade e reconhecimento no mercado, apesar do projeto inovador, Joana Filipe sabia que ao trabalhar sozinha, todos os segundos do seu dia são preciosos. Precisava focar-se em aumentar a faturação, promover o negócio e reativar clientes atuais, para garantir a sua própria estabilidade financeira, além de provar a si própria e aos mais próximos que valeu a pena arriscar neste negócio.

A Solução

Identificadas as ameaças que poderiam colocar em causa a sua própria estabilidade financeira, os objetivos eram claros e tornava-se urgente persegui-los para ser bem sucedida: **angariar novos clientes, fidelizá-los e aumentar a faturação.**

Quando se trabalha sozinha como a Joana, todo o tempo é precioso. Um fornecedor que pudesse garantir as ferramentas adequadas para não só facilitar pedidos de contacto e manter a base de dados de clientes atualizada e segmentada, como também ter a capacidade de desenvolver toda a comunicação com o cliente de forma automatizada, fácil e com um preço justo, parecia ser uma solução difícil de encontrar no mercado.

A E-goi, pela sua flexibilidade, variedade de canais, funcionalidades e materiais de apoio acabou por ser um aliado poderoso para dar resposta aos problemas e necessidades desta empresária, que passou a contar com mais tempo para o mais importante: vender.

peixinho da lota

Ações

Atualizar e Segmentar Base de dados de Clientes

Para uma empresa com recursos limitados é um desafio conseguir parar para analisar e organizar a sua base de dados. Existem outras prioridades.

Para ajudar a resolver este desafio, a E-goi permite criar formulários com campos ilimitados para receber qualquer tipo de informação (desde a mais simples como o nome, às mais complexas como o número de cabaz comprados e tipo de peixe consumido, entre outras).

Assim, para além da captação das oportunidade de venda, a Peixinho da Lota conseguiu em paralelo e de forma automática manter atualizada a sua base de dados. Um aliado precioso para segmentar o envio de mensagens e tratar os clientes de forma especial sem perder mais tempo.

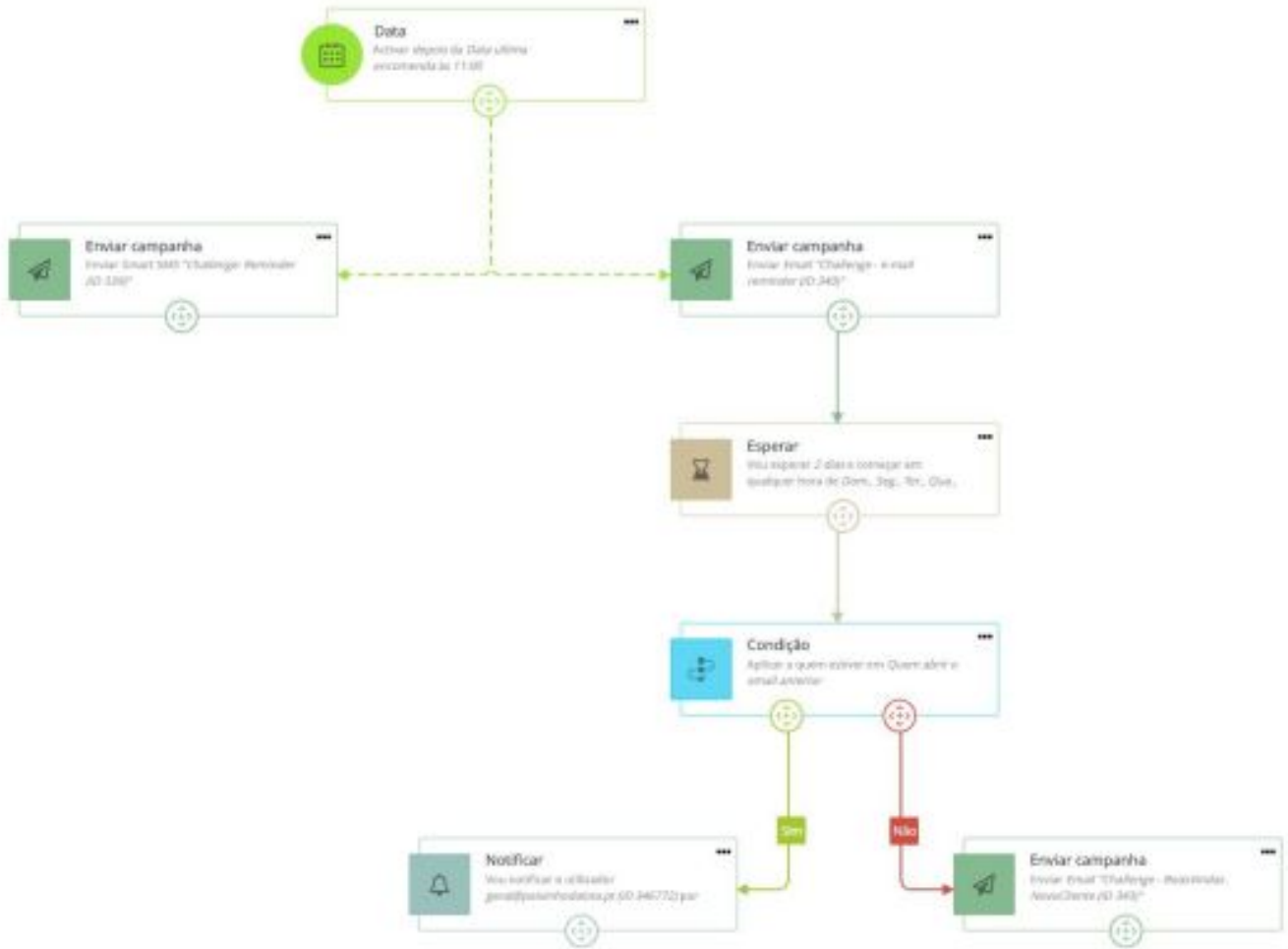
peixinho da lota

Reativar Clientes Atuais / Aumentar Faturação - Parte I

Um dos desafios do negócio para conseguir reativar clientes atuais é despertar a necessidade de comer peixe semanalmente. No entanto, ligar para todos os clientes que não compram há 2 semanas seria inviável.

Com a base de dados de clientes já devidamente atualizada e segmentada, foi possível colocar em prática a construção de fluxos de comunicação automáticos usando os autobots da E-goi.

Assim, com base na data da última compra, sempre que os clientes atingirem as duas semanas sem comprar são impactados por um sequência de emails e SMS com incentivo à compra.



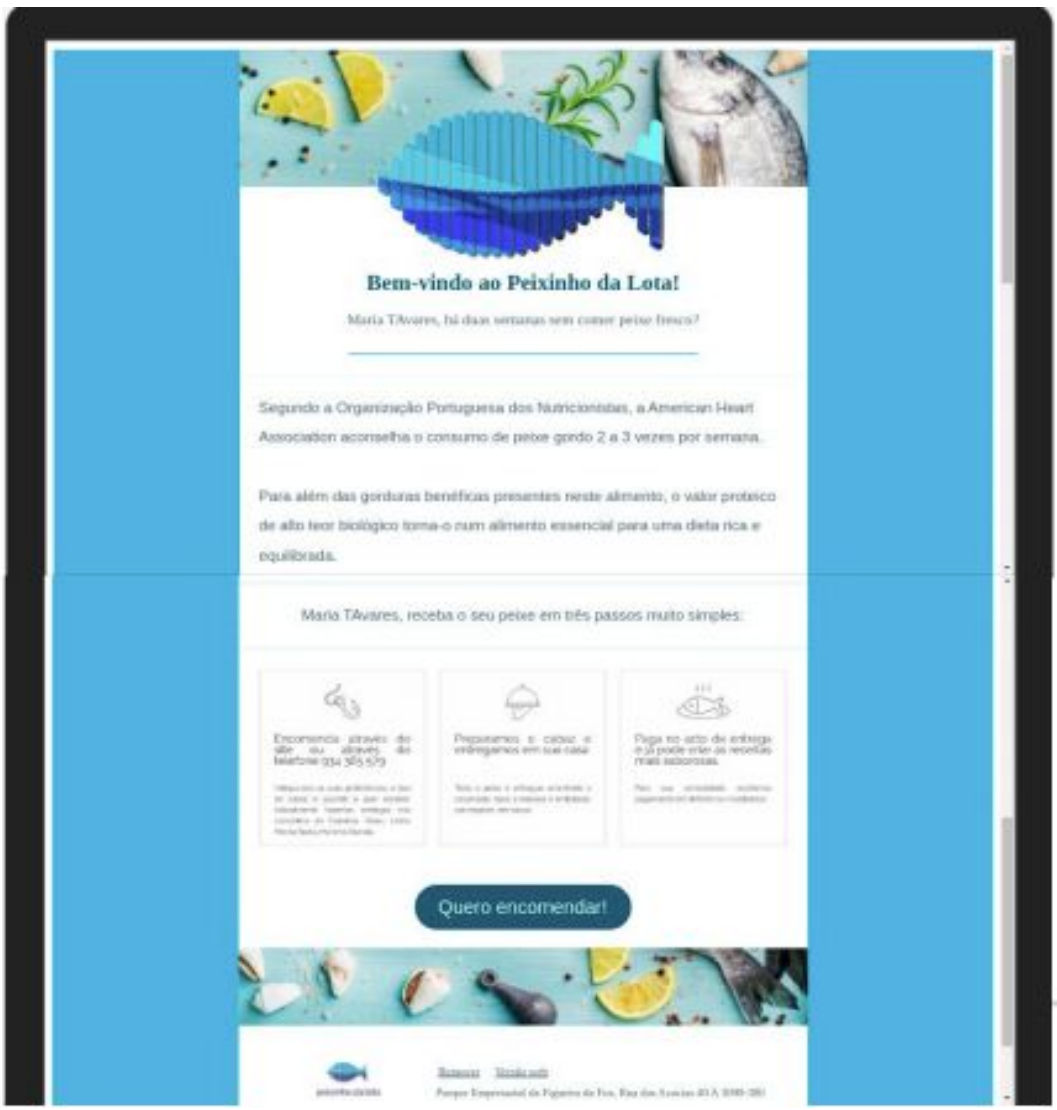
peixinho da lota

Reativar Clientes Atuais / Aumentar Faturação - Parte II

Uma das bases do sucesso neste tipo de negócio prende-se com a confiança e autoridade da marca que presta o serviço.

Por isso, o primeiro email de reativação incluído no fluxo automático de comunicação já desenhado tem como objetivo relembrar os clientes da importância de comer peixe fresco semanalmente, recorrendo a informação relevante e fidedigna (ex: Organização Portuguesa de Nutricionistas).

Nesse email é incluído um botão bem visível como forma de aproveitar esse momento para o cliente encomendar.



peixinho da lota

Reativar Clientes Atuais / Aumentar Faturação - Parte III

O email é um dos canais de comunicação mais rentáveis do mercado pelo seu custo-benefício. No entanto, ao recebermos dezenas ou centenas de emails diários, as mensagens podem não ser vistas, mesmo que sejam relevantes. É aqui que o SMS entra em cena.

Para além do email é enviado um SMS em determinado momento do fluxo de comunicação, que tem como objetivo garantir que a mensagem chegue ao cliente. Neste caso é usado um Smart SMS que, ao contrário do SMS normal, pode incluir um link possível de ser rastreado.

Nesta estratégia foi usado o link de um formulário previamente criado na E-goi, onde o cliente pode deixar os seus dados e identificar-se, dando assim mais um passo para a segmentação da base de dados. Mas não é tudo.

Ao mesmo tempo que é enviado esse SMS ao cliente, a Joana (gerente), é notificada também por SMS, informando que aquele cliente mostrou interesse ao clicar, mas não avançou para a compra. Desta forma, pode entrar em contacto e esclarecer alguma dúvida ou dificuldade que tenha impedido o cliente de comprar e, de forma reativa, conseguir fechar mais vendas.

peixinho da lota

Reativar Clientes Atuais / Aumentar Faturação - Parte IV

Este fluxo de reativação de clientes com 4 fases, prevê ainda o envio de um último email, que pretende acrescentar valor de forma gratuita.

Neste email, a Peixinho da Lota oferece conhecimento, neste caso uma receita, na expectativa de despertar no cliente vontade de retribuir, criando aproximação ao potencial cliente. A estratégia veio a se revelar eficaz, já que mesmo que naquele momento o cliente não compre, acaba por criar notoriedade de marca.

Neste email mais uma vez é incluído um botão bem visível, como forma de aproveitar esse momento para o cliente encomendar.

peixinho da lota

Angariar Novos Clientes / Aumentar Visibilidade - Parte I

Como estratégia de captação de contactos e de potenciais clientes, foi desenvolvido outro fluxo de comunicação, mais simples e configurado uma única vez para funcionar de forma automática e que entrega uma mensagem de boas vindas por email.

O gatilho que despoleta o interesse na inscrição através de um formulário é a promessa de uma receita. O potencial cliente não se importa de fornecer os seus dados porque vê valor para ele na oferta.

Para além disso, a Peixinho da Lota torna mais atrativo o seu produto, com ideias de como confeccionar o peixe, aumentando assim o número de encomendas.

peixinho da lota

Angariar Novos Clientes / Aumentar Visibilidade - Parte II

O formulário que serve de “isca” para atrair o potencial cliente com a promessa de uma receita, apresenta um CTA (Call To Action) bastante curto, simples e apelativo.

Qualquer novo cliente inscrito neste formulário receberá um email com receitas retiradas da parceria com o blog de Joana Roque.

peixinho da lota

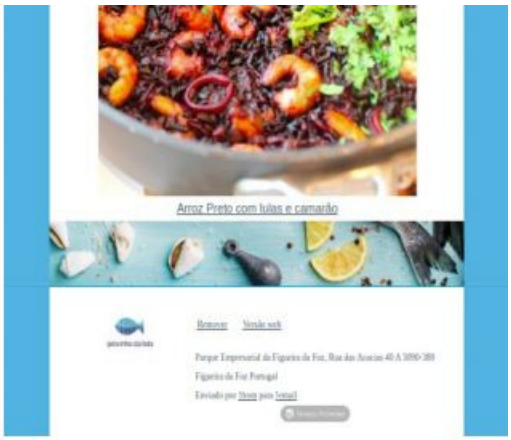
Angariar Novos Clientes / Aumentar Visibilidade - Parte III

Por fim, é enviado o email prometido com uma receita. Mas, de forma estratégica, a receita é colocada apenas no final do email.

O email inicia com uma pequena mensagem de boas vindas e um texto com alguns dos benefícios dos serviços da Peixinho da Lota.

Depois, e por ser, uma dúvida recorrente, é explicado em 3 simples passos como funciona todo o processo desde a encomenda até à entrega e pagamento.

Por fim, e como prometido, finaliza-se o email com uma magnífica receita de Joana Roque de modo a abrir o apetite para uma nova encomenda.



peixinho da lota

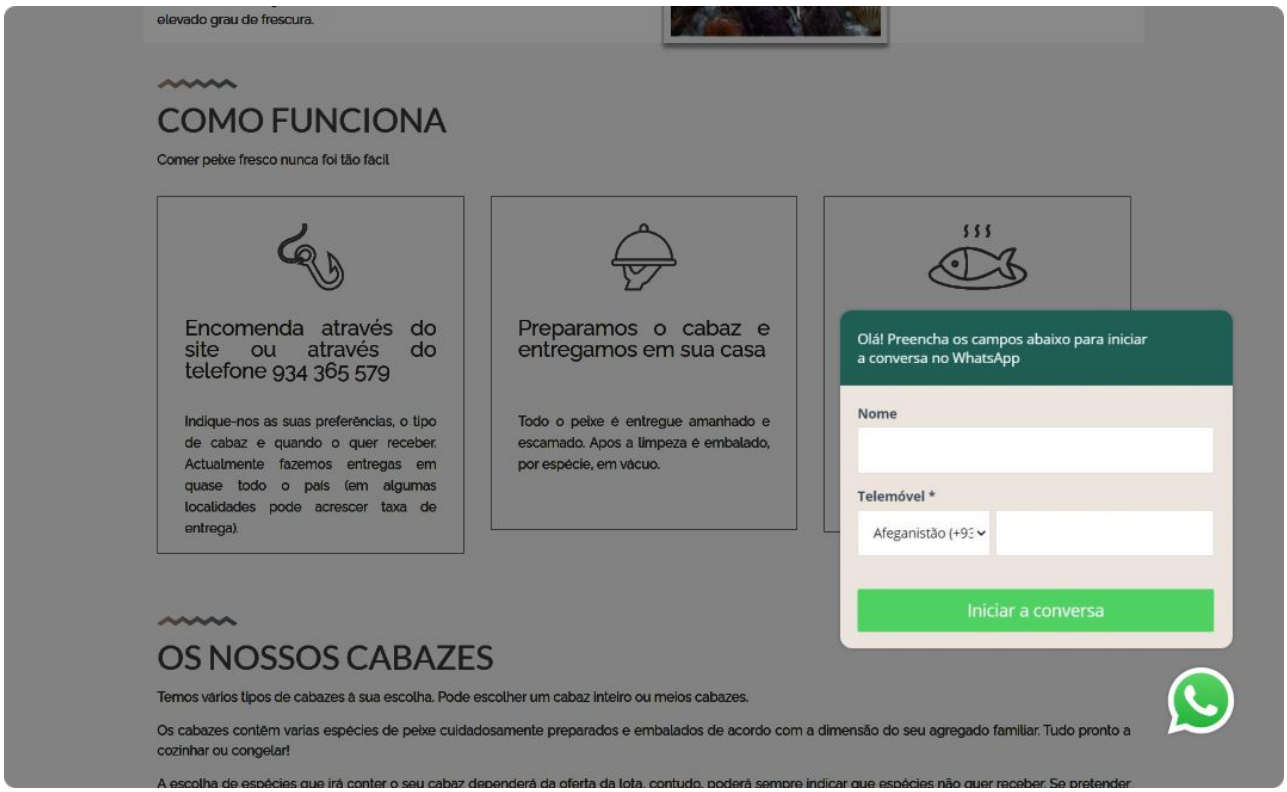
Captar mais Leads e Oportunidades de Negócio - Parte I

Com as visitas ao site a crescer foi necessário pensar numa estratégia para não perder de vistas esses visitantes.

Curiosos ou alguém com interesse em peixe fresco que ficou dúvidas mas não encontrou respostas e acabou por sair sem iniciar um contacto para encomendar peixe fresco.

Por isso, foi adicionada ao site um widget para comunicar via Whatsapp que permite a captação de dados antes de iniciar qualquer conversação!

NOTA: Esta funcionalidade está incluída no plano grátis Social One. :)



peixinho da lota

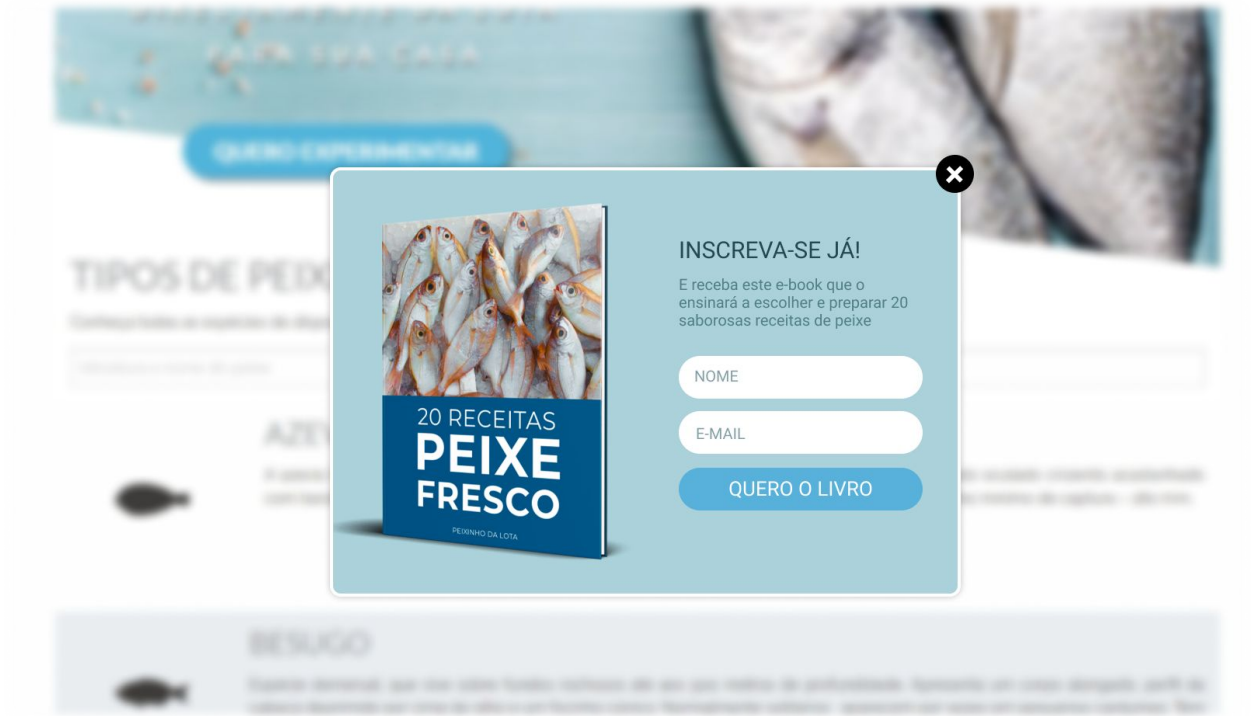
Captar mais Leads e Oportunidades de Negócio - Parte II

Mas não é tudo!

O E-goi permite também a criação de pop-ups, ou seja formulários que qualquer negócio pode programar para aparecer instantaneamente a qualquer pessoa que visite o site.

Com isso, a Peixinho da Lota conseguiu converter visitantes em leads e potenciais clientes entregando algo de valor que já usava nos seus emails: dicas sobre a importância de comer fresco e os seus benefícios para a saúde.

NOTA: Esta funcionalidade está incluída no plano grátis Social One. :)



peixinho da lota

O Resultado

Ser capaz de fazer parte do sucesso das pessoas e impactar suas vidas profissionais e pessoais não tem preço. Mesmo em um mercado altamente competitivo, onde concorre com grandes áreas comerciais e peixarias locais, esta empresária conseguiu enfrentar seus desafios e ter muito mais tempo para gerenciar o negócio usando as funcionalidades que o ecossistema de soluções que a E-goi oferece. Mesmo ao trabalhar sozinha, com recursos limitados, a empresária conseguiu ter foco para angariar novos clientes, fidelizá-los e aumentar a faturação. Com a E-goi, esta empresária conseguiu também minimizar o tempo investido em tarefas manuais. Os resultados deste trabalho são claros:

16%

Mais Conversões
de Interessados em Clientes

24%

Reativação
Clientes antigos que voltaram a comprar

33%

Mais vendas
de cabazes

72%

Crescimento
da base de dados

57%

Redução de custos
com fornecedores

95%

de automatização
de processos desde a captação à venda

peixinho da lota

O Futuro

Acompanhar Resultados e Fidelizar

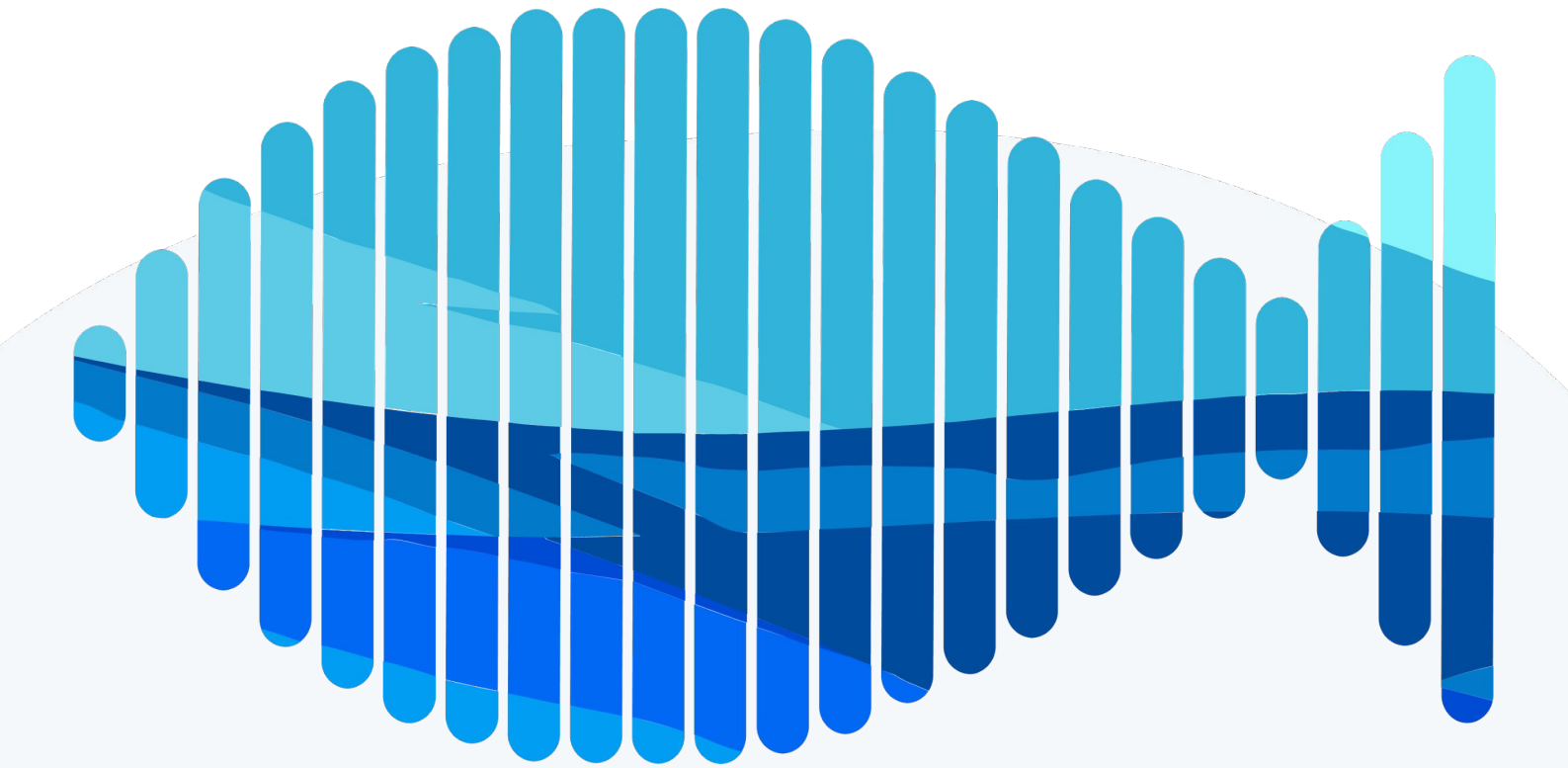
Segundo Joana Filipe, gerente na Peixinho da Lota, com os processos de captação e comunicação a funcionar em pleno, o futuro passa por acompanhar mais de perto o desempenho das suas campanhas e apostar num programa de fidelização procurando continuar a automatizar tudo o que for possível para conseguir continuar a aumentar o número de clientes e a faturação. Nos seus horizontes está já o objetivo de expandir o negócio a nível nacional e realizar entregas em vários pontos do país.

O E-goi teve um impacto muito positivo no meu dia a dia como empresária. Pela facilidade de criação formulários e campanhas com automatização da comunicação, tornou-se uma ferramenta indispensável e que me ajudou muito não só a crescer o meu negócio mas também na partilha de conhecimento que é fundamental para quem tem pouco tempo e poucos recursos disponíveis. Não podia estar mais satisfeita!

Joana Filipe - Gerente na Peixinho da Lota

e-goi

Peixinho da Lota



e-goi