

[E-BOOK]

Guia

10 Formas inteligentes de encantar seus clientes

PODCAST VENDAMAIS #112

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE: COMO ENCANTAR SEUS MELHORES CLIENTES (DE VERDADE)

com **Raul Caneloro** e **Marcelo Caetano**

Apresentado por
Marcelo Caetano **Raul Caneloro**



Material exclusivo



Olá, queridos Espectadores do Podcast VendaMais!

É sempre um prazer ter vocês aqui com a gente :)

No episódio #112 do Podcast VendaMais, Raul Candeloro e Marcelo Caetano falam sobre um tema essencial para empresas que desejam se destacar de verdade no mercado: como gerar experiências diferenciadas e encantadoras para seus clientes.

Neste material complementar, você encontrará um guia prático e estratégico com 10 formas inteligentes de encantar seus melhores clientes – com ideias reais, aplicáveis e muito mais eficazes do que simplesmente competir no preço.

Porque a verdadeira diferenciação começa no jeito como você trata seus clientes – e quem encanta, fideliza.

Vamos juntos nessa? 🚀

[Guia]

10 Formas inteligentes de encantar seus clientes

1. Co-criação de soluções

Leve seus melhores clientes para dentro do seu processo de inovação.

Crie fóruns, workshops ou rodadas de feedback onde eles opinem sobre novos produtos, serviços ou processos. Isso gera pertencimento, engajamento e cria promotores da sua marca. Clientes se encantam quando são tratados como parceiros estratégicos – e não apenas como consumidores.

Exemplo: Empresas de software costumam criar "comitês beta" para testar novas funcionalidades com clientes-chave. A percepção de valor aumenta drasticamente.

2. Treinamento sob medida para a realidade do cliente

Desenvolva capacitações exclusivas para os desafios específicos do seu cliente.

Não é um curso genérico, é um conteúdo prático voltado à operação dele, com seus produtos, seus dados, seus processos. Além de educar, você reforça sua posição como parceiro de negócio e não como simples fornecedor.

Exemplo: Um distribuidor de cosméticos pode treinar a equipe de vendas das clínicas e salões parceiros com foco em técnicas de vendas e cross-selling, usando os próprios produtos da marca.

3. Atendimentos consultivos personalizados

Monte squads ou comitês internos para atender clientes-chave de forma consultiva.

Essas células podem reunir vendas, marketing, suporte técnico e customer success para pensar juntos em soluções, campanhas e iniciativas que ampliem os resultados do cliente. Isso gera valor – e confiança.

Estratégia usada no atendimento a contas estratégicas (modelo de "account-based experience").

4. Eventos VIP com conteúdo exclusivo

Organize encontros fechados e altamente personalizados para seus clientes top.

Pode ser uma imersão de negócios, uma visita guiada à fábrica, um evento com convidados especiais.. O importante é que seja memorável e relevante. Pense em conteúdo + experiência + relacionamento.

Exemplo: Leve seus principais clientes para um evento técnico dentro da sua empresa, com demonstrações exclusivas e participação da sua equipe técnica e de liderança.

5. Relatórios de inteligência personalizados

Ofereça análises estratégicas feitas sob medida para os resultados e comportamento do cliente.

Use os dados que você já tem para gerar diagnósticos e planos de ação baseados em indicadores que o próprio cliente não está acompanhando.

Exemplo: Uma distribuidora pode criar relatórios mensais para seus maiores clientes com insights sobre mix ideal, rotatividade de produtos, reposição e oportunidades de venda cruzada.

6. Criação de produtos/serviços customizados

Ofereça edições limitadas, personalizações ou soluções feitas sob medida.

Para o cliente certo, isso é sinônimo de exclusividade e reconhecimento. Mostra que você está disposto a sair do padrão e inovar para atender melhor.

Exemplo: Uma indústria de equipamentos para estética permite que os principais distribuidores personalizem kits com base nas demandas mais recorrentes da sua região – incluindo escolha de produtos, embalagens e material promocional. Resultado? Fidelização.

7. Comitês estratégicos com clientes-chave

Monte um grupo fixo de clientes estratégicos para discutir tendências, melhorias e estratégias do mercado.

Eles se sentem valorizados, você ganha inteligência de campo e o relacionamento vai para outro patamar. Esses comitês podem ter encontros trimestrais e ainda servir como campo de testes para inovações.

Essa prática é comum em empresas de tecnologia, educação corporativa e grandes distribuidores – e pode ser adaptada para qualquer setor.

8. Surpresas memoráveis e personalizadas

Mais do que um brinde, crie momentos com significado.

Atenção: o segredo está na personalização e no momento, não no valor do presente. Surpresas funcionam quando mostram que você conhece o cliente – e se importa com ele.

Exemplo: Um cliente comentou que vai correr sua primeira maratona? Envie um kit de boas práticas com uma carta de incentivo personalizada. Isso encanta mais que qualquer desconto.

9. Iniciativas de marketing compartilhado

Convide o cliente para se tornar um embaixador da marca.

Compartilhe cases de sucesso, entrevistas, visitas filmadas, postagens em conjunto nas redes sociais. Isso fortalece o relacionamento e ainda impulsiona sua reputação no mercado.

Exemplo: Gravar um vídeo com o depoimento de um cliente e impulsionar esse conteúdo no LinkedIn, gerando leads para ele também.

10. Tratamento VIP nos bastidores

Crie uma régua de atendimento interna exclusiva para os clientes estratégicos.

Prazo de entrega mais curto, canal direto com o gestor da conta, prioridade na produção, equipe de suporte dedicada. Isso pode ser invisível para o mercado, mas é altamente percebido pelo cliente.

Exemplo: Ter um canal de WhatsApp exclusivo, com SLA de resposta em até 15 minutos, só para os clientes A e B.

Encantar clientes vai muito além de entregar produtos e serviços. Envolve criar conexões reais, memoráveis e consistentes. Envolve escutar, antecipar, surpreender e – principalmente – entender que gerar experiência é um ato de estratégia, não de improviso.

"Gerar experiência para o cliente deve ser algo central na sua gestão e liderança."

Marcelo Caetano

Use este material para repensar como a sua empresa pode se diferenciar de verdade. Comece com os clientes A e B. Monte seu plano. Teste. Meça. Ajuste. E depois, escale.

Lembre-se: quem encanta, fideliza. Quem fideliza, cresce.

Quer estruturar ações de encantamento com foco em resultado comercial? Fale com a gente! Vamos ajudar você e sua equipe a implementar uma estratégia inteligente de diferenciação. (41) 99239-0796 | vendamais.com.br

Quer continuar crescendo e aprendendo?

Aproveite para maratonar os outros episódios do Podcast VendaMais e ficar por dentro dos mais variados assuntos do universo das vendas!

Você com certeza vai aprender coisas novas e ter ideias importantes que podem ajudar você e o seu time a vender cada vez mais e melhor.

Alguns episódios que você não pode perder:

