

# A JORNADA DO CLIENTE

e sua importância para as vendas de sua empresa

Quando um cliente fecha uma compra, esta é somente uma etapa de uma jornada que se inicia antes dele entrar em nossa loja ou acessar o e-commerce. **Você sabe como é a jornada do seu cliente no processo de compra?**

**Conhecer o caminho que o cliente percorre até chegar ao produto ou serviço é essencial** para planejar estratégias de marketing e vendas. Isso porque **é por meio do mapeamento da jornada de compra que o empreendedor consegue entender melhor o comportamento do consumidor**, suas necessidades e o que o levou a fechar a compra

Uma vez que o empreendedor entenda esse caminho, será possível elaborar um bom **planejamento estratégico de vendas**, o qual permitirá a definição das melhores ações para atrair, fidelizar e conquistar novos clientes.

## 1 - Descoberta e tomada de consciência:

No início, o consumidor ainda não sabe que possui uma necessidade ou desejo, assim como ainda não teve contato com o produto ou serviço. Logo, o foco dessa etapa é despertar no cliente a consciência de que há algo que pode ser melhorado, para que ele possa se interessar pelo assunto e procurar mais informações. **Esta é a etapa de atração, que levará o cliente até à marca.**

## 2 - Consideração da solução do problema:

Nesta etapa, o cliente já sabe que tem um problema ou necessidade e, para solucioná-lo, ele passa a buscar produtos ou serviços que o atendam.

Nessa hora, **é importante que a empresa se destaque entre as demais opções que ele encontrar**, seja por meio de um conteúdo bem elaborado, vendedores dispostos a entrar em contato e tirar dúvidas ou mesmo por meio de gatilhos de urgência e exclusividade, como oferecer ofertas únicas e limitadas para que o cliente escolha a sua marca em vez da marca do concorrente.

## 3 - Decisão de compra:

Uma vez que o cliente tenha se decidido a fechar a compra, o seu foco deve ser em **melhor atendê-lo. Investir na qualidade do atendimento**, na entrega do produto ou do serviço, nas instalações, nos canais de atendimento e outros diferenciais que auxiliem e justifiquem a escolha do cliente. Esses são alguns investimentos que auxiliam na escolha, no retorno e na indicação da marca para outros potenciais clientes.

Ainda, o empreendedor pode reforçar os pontos fortes de seu produto ou serviço, mostrar como outros clientes estão satisfeitos e ajudar o consumidor a utilizar o que adquiriu da melhor maneira.

**Esse é o processo básico de uma jornada de compra. A jornada do cliente pode ter algumas variações e é importante conhecê-las, pois a sua atuação durante essas etapas pode ser decisiva para o fechamento da compra.**

**Por isso, siga as dicas a seguir:**

Faça um planejamento bastante preciso de todos os aspectos de seu mercado de atuação.

Conheça bem o seu público-alvo e planeje toda a sua comunicação de marketing para atingi-lo.

Invista em pesquisas de mercado para entender o que está acontecendo no mercado como um todo e como os concorrentes estão trabalhando.

Cuide do relacionamento com o cliente, seja no processo de venda ou no pós-venda, para que o consumidor nunca se sinta desapontado com o atendimento.

Esses são alguns dos cuidados que o empreendedor pode ter, levando em consideração a jornada de compra de seu cliente. Lembre-se de que a atuação em cada uma das etapas pelas quais o consumidor passa é essencial para que a empresa obtenha sucesso nas vendas!

**Conheça outros conteúdos que podem ajudá-lo. Acesse o nosso site e as nossas redes sociais e confira outras dicas!**

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) 0800 570 0800

    Sebrae

**SEBRAE**