

## **Consumidores fiéis gastam quase 70% a mais do que novos compradores**



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

Autor: Pedro Gil

O Dia do Cliente, comemorado no dia 15 de setembro, foi definido como um meio de homenagear o consumidor, bem como também estreitar a relação com as empresas por meio de práticas que agradeçam a preferência por seus serviços. Um levantamento realizado pela Bain&Company revela que um aumento de 5% na atividade de retenções pode significar um crescimento de 95% de lucratividade na empresa. O mesmo estudo indica que clientes fiéis injetam 67% a mais no caixa das empresas que novos consumidores. 'Antes era algo inédito ter um restaurante dentro de um estádio de futebol que tivesse alta gastronomia e em uma localização privilegiada para o campo. É importante pensar em atendimentos exclusivos que tragam inovação para o setor.', diz Mark Zammit, CEO da GSH, empresa responsável por toda operação de alimentos e bebidas do Allianz Parque e Arena MRV.

Um estudo feito pelo 'Brand Keys Customer Loyalty Engagement Index' revelou que as expectativas de um cliente em relação às marcas nos últimos anos sofreram um aumento de 250%. Além disso, pesquisas indicam

que conquistar um novo cliente custa de 5 até 7 vezes a mais que manter um atual. 'Utilizar estratégias que recompensem a sua fidelidade por meio de programas ou ofertas exclusivas é outra forma de reforçar o relacionamento', diz o especialista financeiro Fernando Lamounier, diretor de novos negócios da Multimarcas **Consórcios**.

Segundo o 'Relatório Zendesk de Tendências da Experiência do Cliente para 2023', 70% dos consumidores gastam mais com empresas que oferecem experiências personalizadas e integradas. O mesmo relatório aponta que 74% dos entrevistados se declaram fiéis a uma determinada marca ou empresa, enquanto 52% dos clientes relatam fazer o possível para comprar de suas marcas favoritas. 'Um cliente satisfeito auxilia na construção da marca, na recomendação e na receita recorrente', diz Alessandro Tomazelli, CEO da Cia do Tomate, empresa de recreação.

**Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - Consórcios**