



sispét



GUIA PARA UM PETSHOP COMPETITIVO

3 práticas poderosas para
captar e manter clientes

CAPÍTULOS

1

INÍCIO

Quem somos nós

PRIMEIRA PRÁTICA

Depoimentos de clientes

2

3

SEGUNDA PRÁTICA

Portfólio de serviços

TERCEIRA PRÁTICA

Histórico dos clientes

4



01

INÍCIO

QUEM SOMOS NÓS?

Olá, somos a EA7 Sistemas, uma software house localizada em Curitiba - PR, com mais de 18 anos desenvolvendo soluções para vários setores, como o setor pet, por exemplo.

Somos os desenvolvedores do Sispet, um sistema completo para gerenciamento de Pet Shops e Clínicas Veterinárias.

O Sispet é atualmente o sistema mais indicado pelos usuários por ser completo, com um ótimo custo benefício, mas especialmente pelo suporte nota 10 em todas as avaliações de NPS (Net Promoter Score).

Neste e-book vamos abordar de forma simples e intuitiva 3 práticas para captar e manter clientes no seu Pet Shop.

Na nossa opinião você não precisa reinventar a roda para se destacar do seu concorrente direto, faça o simples muito bem feito e você já terá sucesso e uma ótima rentabilidade no seu negócio.

Vamos começar?



02

PRIMEIRA PRÁTICA

TENHA DEPOIMENTOS DOS SEUS PRIMEIROS CLIENTES

Ter depoimentos dos seus clientes do pet shop é uma estratégia poderosa para construir confiança, credibilidade e atrair novos clientes. Aqui estão algumas razões pelas quais depoimentos são importantes:

- **Prova social:**

Depoimentos são exemplos de prova social. Ao verem que outras pessoas tiveram uma experiência positiva com o seu pet shop, os potenciais clientes se sentirão mais confiantes em fazer negócio com você.

- **Construção de confiança:**

Os depoimentos ajudam a construir confiança com os clientes em potencial, especialmente aqueles que ainda não estão familiarizados com o seu pet shop. As experiências positivas compartilhadas por outros clientes reforçam a ideia de que a sua empresa é confiável e oferece um bom serviço.

- **Diferenciação da concorrência:**

Depoimentos podem destacar os aspectos únicos do seu pet shop e diferenciá-lo da concorrência. Se os clientes mencionarem características especiais do seu negócio ou níveis excepcionais de atendimento, isso pode ser um fator decisivo para atrair novos clientes.



- **Influência nas decisões de compra:**

Muitos consumidores tomam decisões de compra com base nas experiências de outras pessoas. Depoimentos positivos podem influenciar a decisão de um cliente em potencial de escolher o seu pet shop ao invés de um concorrente.

- **Feedback valioso:**

Os depoimentos também podem fornecer feedback valioso sobre o que os clientes apreciam em seu pet shop e quais áreas podem precisar de melhorias. Isso pode ajudá-lo a aprimorar seus produtos, serviços e atendimento ao cliente.

- **Marketing eficaz:**

Os depoimentos são ferramentas eficazes de marketing. Você pode usá-los em seu site, materiais de divulgação, redes sociais e até mesmo em anúncios para aumentar o impacto da sua mensagem.

- **Fortalecimento da marca:**

Depoimentos positivos ajudam a fortalecer a imagem da sua marca e a criar uma reputação positiva para o seu pet shop. Depoimentos positivos podem influenciar a decisão de um cliente em potencial de escolher o seu pet shop ao invés de um concorrente.

No entanto, é importante lembrar que os depoimentos devem ser autênticos e baseados em experiências reais de clientes. Nunca falsifique ou crie depoimentos fictícios, pois isso pode prejudicar gravemente a credibilidade da sua empresa e afastar clientes em potencial. Solicite depoimentos honestos de forma ética e transparente, e sempre respeite a privacidade dos seus clientes ao divulgá-los.



03

SEGUNDA PRÁTICA

TENHA UM PORTFÓLIO COM TODOS SEUS SERVIÇOS

Ter um portfólio de serviços no seu pet shop é uma excelente maneira de apresentar de forma clara e organizada todos os serviços que você oferece aos clientes. Aqui estão algumas razões pelas quais um portfólio de serviços é importante:

- **Comunicação eficaz:**

Um portfólio de serviços permite que você comunique de maneira clara e concisa todos os serviços disponíveis no seu pet shop. Isso ajuda os clientes a entenderem o que você oferece e quais são as opções disponíveis para atender às necessidades dos seus animais de estimação.

- **Informações detalhadas:**

Um portfólio de serviços permite fornecer informações detalhadas sobre cada serviço oferecido, como descrição, benefícios, preços e condições. Isso ajuda os clientes a tomar decisões informadas e a escolher os serviços mais adequados para seus animais de estimação.

- **Profissionalismo:**

Ter um portfólio de serviços demonstra profissionalismo e organização. Isso mostra aos clientes que o seu pet shop leva a sério o atendimento e está comprometido em fornecer informações claras e precisas.



- **Diferenciação:**

O portfólio de serviços pode ajudar a destacar os serviços exclusivos que o seu pet shop oferece em comparação com a concorrência. Isso pode ser um fator decisivo para os clientes escolherem o seu estabelecimento ao invés de outros.

- **Aumento das vendas:**

Ao apresentar uma variedade de serviços no portfólio, você pode incentivar os clientes a experimentar em diferentes opções e, assim, aumentar as vendas dos serviços oferecidos.

- **Transparência:**

Um portfólio de serviços transparente mostra aos clientes que você não tem nada a esconder. Isso aumenta a confiança dos clientes no seu pet shop e pode levar a relacionamentos de longo prazo com os clientes.

- **Facilita o marketing:**

O portfólio de serviços é uma ferramenta valiosa para o marketing do seu pet shop. Você pode usar o portfólio em seu site, redes sociais, materiais de divulgação e até mesmo enviá-lo por e-mail para clientes em potencial.

concorrência. Isso pode ser um fator decisivo para os clientes escolherem o seu estabelecimento ao invés de outros.

Lembre-se de manter o portfólio atualizado, incluindo novos serviços conforme eles forem adicionados ao seu pet shop e revisando regularmente os preços e informações para garantir que estejam precisos. Isso garantirá que seus clientes tenham acesso às informações mais recentes e precisas sobre os serviços que você oferece.



04

TERCEIRA PRÁTICA

MANTENHA UM HISTÓRICO DOS SEUS CLIENTES

Manter um histórico dos clientes no pet shop é fundamental para oferecer um atendimento personalizado, melhorar a qualidade dos serviços e fortalecer o relacionamento com os clientes. Aqui estão algumas razões pelas quais é importante manter esse histórico:

- **Atendimento personalizado:**

Ter acesso ao histórico do cliente permite que você conheça as preferências, necessidades e histórico de saúde do animal de estimação. Isso possibilita oferecer um atendimento mais personalizado, recomendando serviços e produtos específicos que se adequem ao perfil do cliente.

- **Fidelização de clientes:**

Com um histórico detalhado, você pode demonstrar que valoriza e se preocupa com os animais de estimação dos seus clientes. Esse tipo de atenção personalizada tende a aumentar a fidelidade dos clientes, tornando-os mais propensos a voltar ao seu pet shop em vez de buscar outras opções.

- **Facilita o atendimento:**

Ter informações sobre o animal, como histórico de saúde, alergias, vacinas e medicamentos, permite um atendimento mais eficiente e seguro.



Isso ajuda a evitar erros e garantir que os cuidados prestados sejam adequados às necessidades específicas do pet.

- **Identificação de tendências:**

Ao analisar os dados do histórico dos clientes, é possível identificar padrões e tendências de compra ou demanda por determinados serviços. Essas informações podem ser valiosas para tomar decisões estratégicas e aprimorar o mix de produtos e serviços oferecidos.

- **Oferta de promoções e descontos personalizados:**

Com base no histórico de compras dos clientes, você pode oferecer promoções, descontos e programas de fidelidade personalizados. Isso torna suas ofertas mais atrativas e direcionadas, aumentando a probabilidade de conversão em vendas.

- **Comunicação mais efetiva:**

Sabendo o que cada cliente já adquiriu ou quais serviços utilizou, você pode enviar comunicações mais relevantes e segmentadas. Isso evita o envio de informações repetitivas e demonstra que você conhece as necessidades específicas de cada cliente.

- **Rastreamento de evolução:**

O histórico do cliente permite rastrear a evolução da relação com o pet shop ao longo do tempo. Isso é útil para entender se houve alguma mudança significativa na demanda do cliente e na sua satisfação com os serviços prestados.

Lembrando sempre que é essencial tratar as informações do histórico dos clientes com responsabilidade e garantir a segurança e privacidade dos dados, em conformidade com as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis.



Mantendo um registro organizado e seguro, você poderá aproveitar ao máximo os benefícios do histórico do cliente para aprimorar o atendimento e o desempenho do seu pet shop.

LGPD

Lei Geral de Proteção
de Dados Pessoais





QUER APRENDER MAIS?

Conheça nosso canal do Youtube
e nos siga nas redes sociais!

 [sispet](#)

 [sistemapetshop](#)

 [sispetsistemaparapetshop](#)

 **sispet**