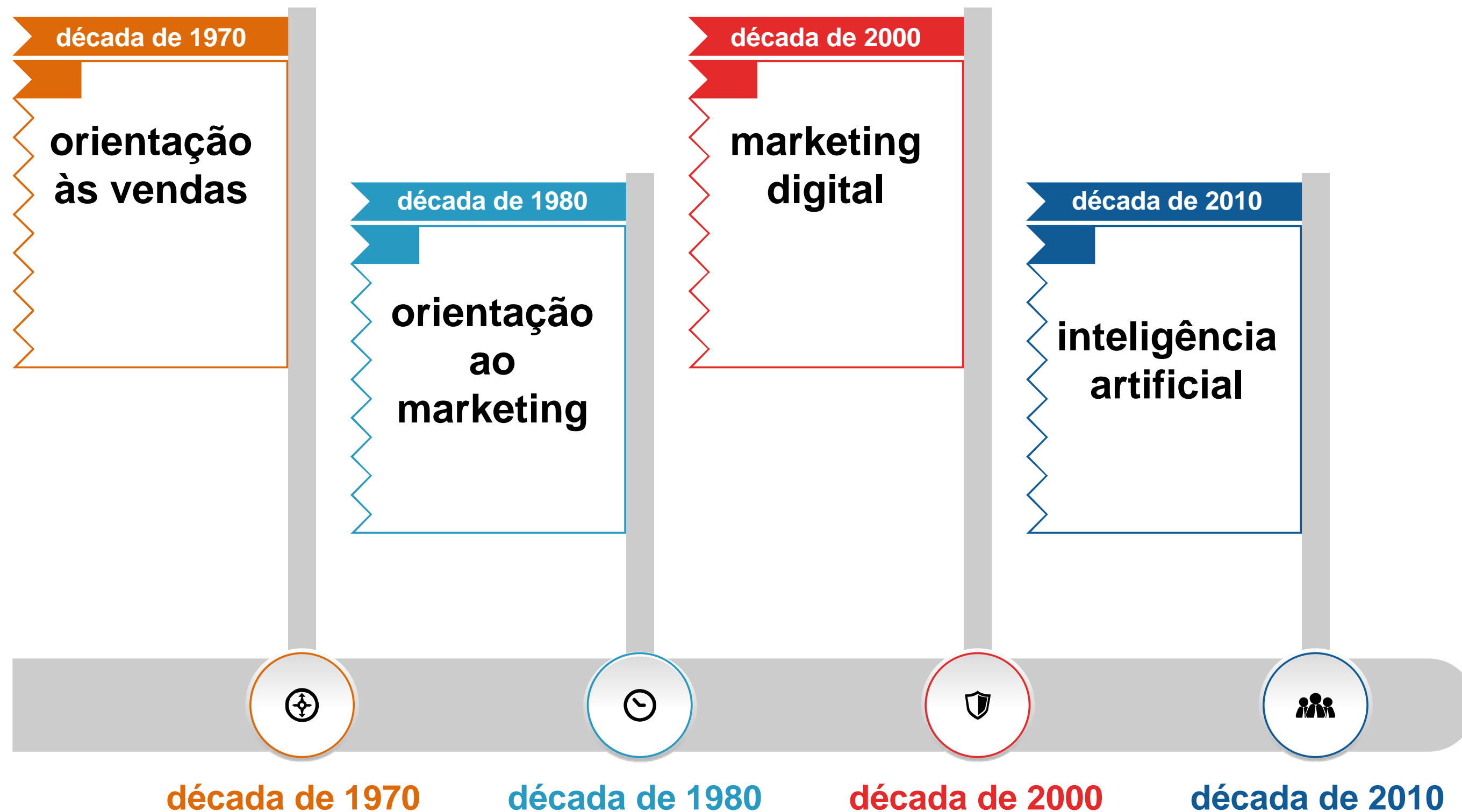


Estratégias de relacionamento com clientes e com o mercado



Década de 1970 – orientação às vendas

- **bons vendedores e**
- **propagandas atraentes conseguem derrubar qualquer resistência dos clientes.**



Década de 1980 – orientação ao marketing

vendas

- curto prazo;
- produto e
- faturamento.

marketing

- longo prazo;
- segmento de mercado e
- desenvolvimento de relacionamento.

década de 1980

orientação
ao
marketing



década de 1980

Fonte: KOTLER, P. *Da obsessão de vendas à eficácia de marketing*, 1977.

Década de 1980 – orientação ao marketing

Marketing → desenvolver
relacionamento

1. necessidade + desejo;
2. solução;
3. comunicação 1&2;
4. criação de condições de consumo e
5. retenção.

Fonte: KOTLER, P. *Da obsessão de vendas à eficácia de marketing*, 1977.



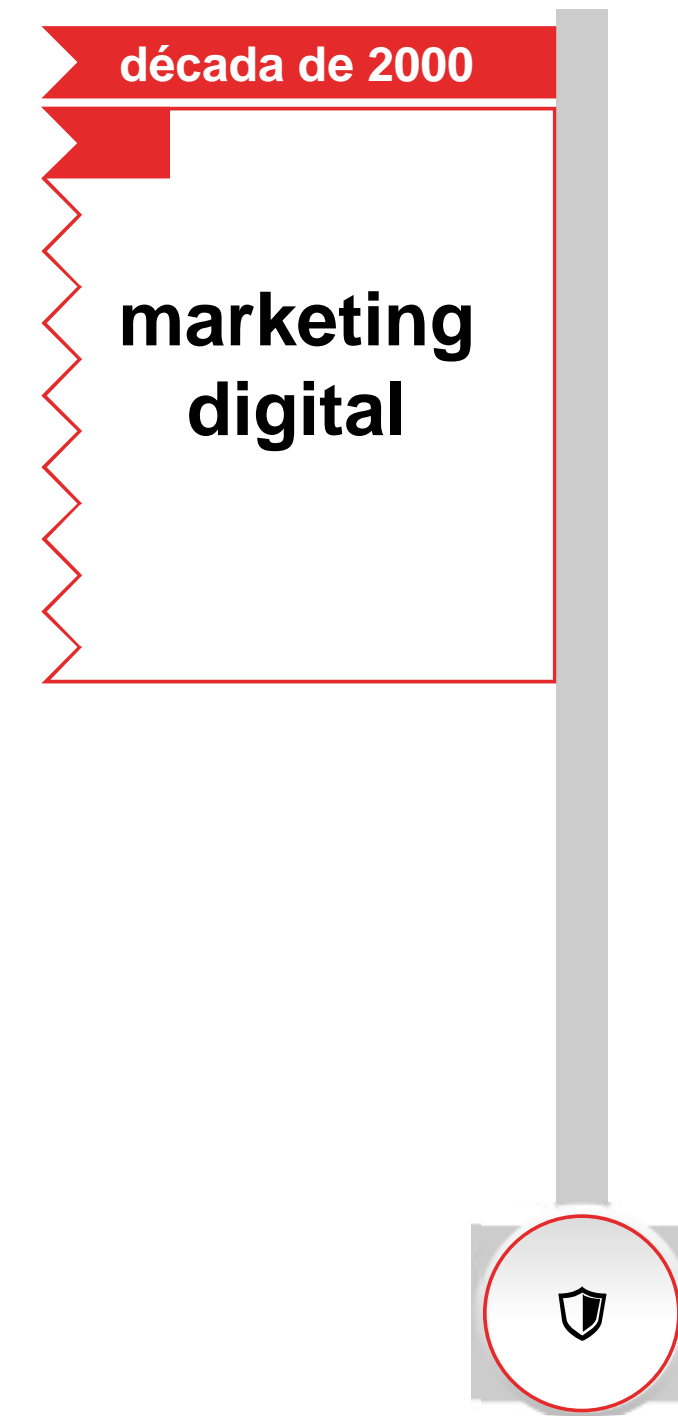
| O que mudou?



Década de 2000 – marketing digital

O que mudou?

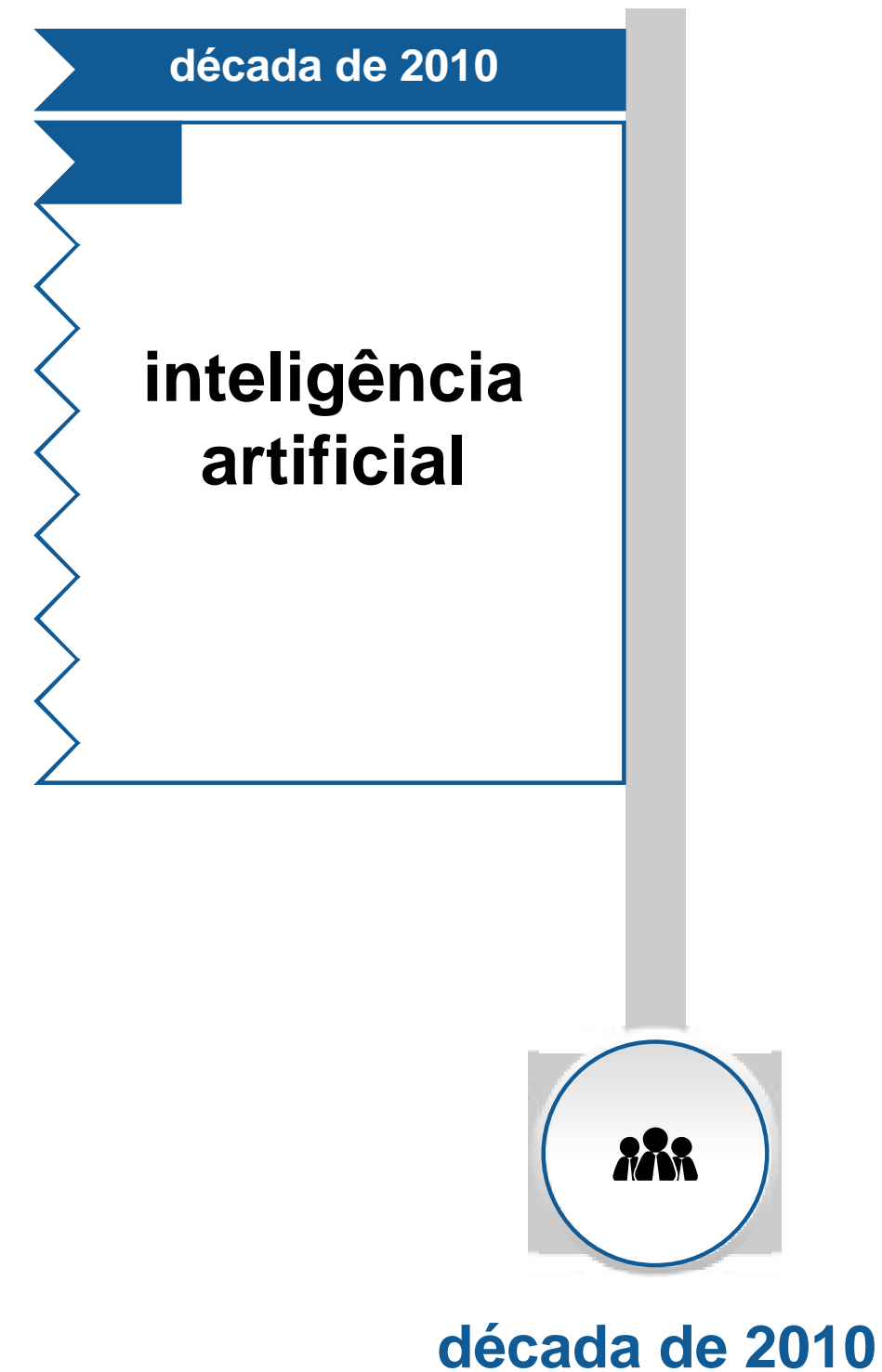
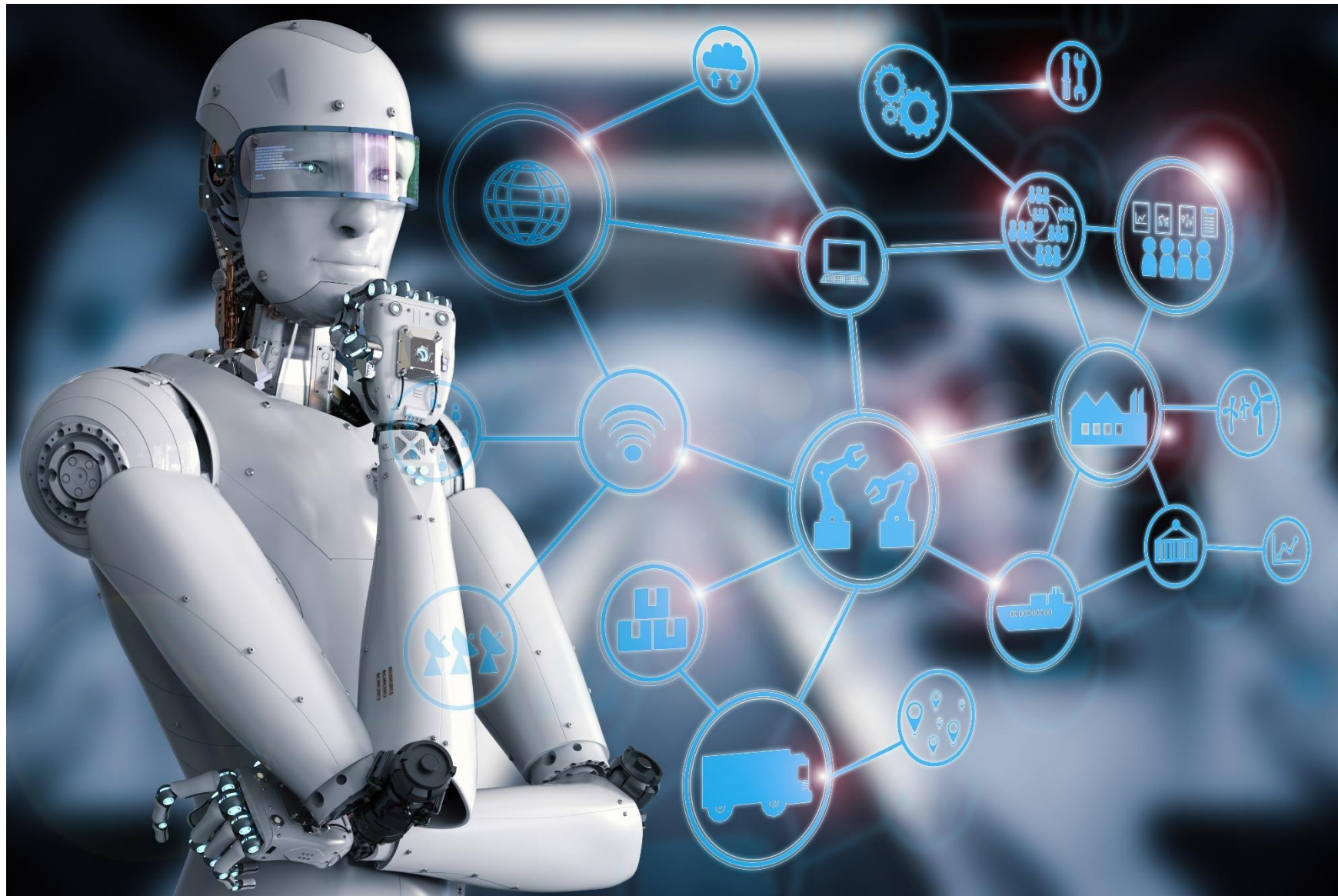
- Velocidade de resposta.



década de 2000

Década de 2010 – inteligência artificial

- A Quarta Revolução Industrial, de Klaus Schwab.





Reflexão:

Em que estágio de relacionamento com o cliente está a sua empresa?





TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.