

Manual de Excelência em Fidelização

O termo **fidelizar** significa se **relacionar e reter o cliente**. Para melhor entendimento da **Excelência em Fidelização**, criamos um manual básico e ilustrativo que possibilita a sua empresa identificar o fluxo e indicadores adequados no que diz respeito a fidelização no segmento saúde.



Cadastramento adequado de dados do relevantes

Ex: RP de cadastramento



Rotinas de relacionamento ligados aos dados coletados com foco em humanização e cuidados médicos

Ex: Envio de mensagens de feliz aniversário



Meios de interação do cliente com a empresa

Ex: (APP) Aplicativo



Canal de fale conosco

Ex: WhatsApp



Exclusividade em acessibilidade

Ex: Prioridade em atendimento telefônico



Vantagens

Ex: Cashback com retorno por valor gasto



Facilidades

Ex: Acesso com linha de pagamento que caiba no bolso

Entre outros...

Indicadores base de sistema de Fidelidade



Adesão
(Aumento de entrada de clientes titulares e dependentes)



Persona do Cliente
(Sexo – Faixa etária – Limitações médicas)



TR
(Taxa de Renovação)



TNR
(Taxa de não renovação)



NPS
(Nível de satisfação)

Entre outros...