Conquistar e manter clientes aumentando sua fidelidade

O marketing tem sido definido por diversos observadores como “a arte de conquistar e manter clientes”. Os profissionais de marketing passavam a maior parte do tempo correndo atrás de novos clientes, em vez de cultivar o relacionamento com os já existentes.

Planos de marketing e o processo de planejamento – o processo de planejamento pode ser mais importante que os planos que dele surgem. a ocasião de planejamento requer que os gerentes destinem tempo a pensar sobre o que já aconteceu, o que está acontecendo e o que pode acontecer. Devem estabelecer por consenso entre eles metas que precisam ser comunicadas a todos. Ações corretivas precisam ser tomadas quando as metas não estão sendo alcançadas. Portanto, o planejamento acaba sendo uma parte essencial da administração eficiente.