

# MARKETING CARE NEWSLETTER

## Indicações de Clientes: A importância do Marketing boca-a-boca

*Por José Maria de Carvalho*



A indicação feita pelos atuais clientes é a principal forma de captação de novos clientes, sendo a forma mais eficaz de divulgação dos serviços dos profissionais da área da saúde. Em uma clínica ou consultório já em operação há algum tempo, a grande maioria dos clientes devem ser oriundos de indicação de clientes atuais! Se isto não está ocorrendo na sua clínica, algo deve estar errado...

Dizemos que os clientes que indicam os serviços da clínica estão mais do que fidelizados aos serviços da mesma, eles estão “encantados” com os serviços prestados e por isso fazem a indicação para os amigos, colegas e parentes. A indicação feita por atuais clientes ou a existência do chamado marketing boca-a-boca é um indicativo da forte satisfação dos clientes, que desejam que a sua rede de relacionamento também se beneficiem dos excelentes serviços da clínica.

A indicação é uma forma de publicidade gratuita de grande credibilidade, pois é baseada no testemunho positivo de quem já experimentou os serviços da clínica.

A maioria dos profissionais da área da saúde sabem do valor da indicação feita pelos atuais clientes, mas muitos nada fazem de concreto para estimular as indicações.

### **Indicações de Clientes: A importância do Marketing boca-a-boca**

A Oaken Marketing Care presta serviços para a área da saúde em Consultoria de Marketing e serviços de Marketing Digital, Google Marketing, websites, SEM, SEO, folders, catálogos, vídeos institucionais e para Youtube, identidade visual, *branding*, logotipos e publicidade na Internet. Entre em contato conosco!

Fone: (019) 3722-0820 e (019) 9704-8888  
email: [contato@marketingcare.com.br](mailto:contato@marketingcare.com.br)

*“Se você não cuidar bem dos seus clientes os seus concorrentes o farão!”*

A principal razão para esta postura é acreditar que a qualidade dos seus serviços são suficientes para garantir a indicação dos mesmos. Estes profissionais se esquecem que nos dias de hoje a qualidade dos serviços é condição básica de sobrevivência no mercado e, portanto, a qualidade técnica nos serviços não é a única condição para garantir a ocorrência da indicação dos serviços.

A indicação de novos clientes será potencializada se além de qualidade técnica dos serviços houver valores adicionais na prestação do serviço que sejam percebidos pelo cliente.

A indicação de clientes é um ato espontâneo, feito pelo atual cliente se ele considerar que deva fazer a indicação. Existem formas de estimular e incentivar a recomendação dos serviços pelos clientes que estão muito satisfeitos com o serviço prestado pela clínica.

Como exemplo, podem ser dadas recompensas aos clientes que indicam novos clientes, criando incentivo para a existência de um marketing boca-a-boca. Isto pode ser feito fazendo com que os clientes que indicam outros clientes se sintam importantes e diferenciados, mostrando a eles de uma forma concreta que as indicações são essenciais para a clínica e permitem a melhoria contínua na prestação dos seus serviços.

Para uma efetiva ação de recompensa por indicações é importante que seja mantido na Clínica, junto aos registros de clientes, uma forma de identificar os clientes que indicam novos clientes. Com isso, no banco de dados dos clientes da clínica, nos dados de todo novo cliente deve haver um campo para registro do nome de quem o indicou. De forma inversa deve ser possível visualizar no banco de dados da Clínica o número (e o nome) de clientes indicados por determinado cliente. Os clientes que indicarem muitos outros clientes devem ter ações de relacionamento diferenciadas com a clínica, como por exemplo, receberem cartões de aniversário e/ou Natal personalizados para o próprio cliente! Eles poderiam ter atendimento diferenciado além de um contato mais personalizado feito pelos profissionais da clínica.

