



Comunicação
Personalizada



**Tecnologia de ponta
para a comunicação
direta e eficiente
com clientes.**

**Utilização de cadastro
próprio, ou um novo,
com 70.000 nomes,
exclusivo da Censuk.**

Sistema Censux de Comunicação Personalizada

O que é o Sistema Censux?

Utilizando uma base de dados que contenha um perfil dos destinatários e um texto-padrão, e empregando softwares das mais recentes tecnologias, o **Sistema Censux** gera correspondências, panfletos ou folders personalizados, com conteúdo condizente com os dados individuais de cada pessoa que os receberá.

As correspondências emitidas pelo **Sistema Censux** têm seu texto integralmente gerado em função dos dados individuais de cada registro, e poderão ser tão mais personalizadas quanto mais diversificadas forem as informações disponíveis de cada destinatário.

Materiais promocionais e folders, além da personalização de textos, poderão também ser gerados com imagens específicas a cada grupo, ou mesmo individualizadas.

Qual base de dados utilizar?

O **Sistema Censux** pode trabalhar com qualquer base de dados exportada para arquivos tipo texto, pois eles serão convertidos em um banco de dados específico para cada trabalho. Assim, se o contratante possuir um cadastro de seus clientes, ou um cadastro de clientes em potencial, ele poderá ser utilizado para a geração do material de divulgação. A Censuk, neste caso, garante absoluto sigilo e confidencialidade em relação às informações que lhe são fornecidas por clientes.

A Censuk possui um cadastro com mais de 70.000 registros de pessoas residentes em Divinópolis, o qual pode ser utilizado no **Sistema Censux**. Trata-se de um cadastro obtido através de entrevistas domiciliares realizadas no terceiro trimestre de 2008, com o objetivo específico de trabalhos semelhantes. Caso seja de interesse do contratante, essas informações poderão ser utilizadas, sem qualquer custo adicional, para a geração de seu material promocional. Como essa base de dados é abrangente, ela permite diversas filtragens, tais como nível de renda média mensal familiar, nível de escolaridade, região, bairro ou rua de residência, data de nascimento ou faixa etária, estado civil, relação trabalhista, casa própria, sexo, etc., permitindo uma detalhada segmentação do público-alvo.

O contratante deverá definir o perfil do público-alvo desejado, para que a Censuk possa, em função da quantidade de registros apurados dentro dele, fornecer-lhe um orçamento preciso.



**Um único texto
é a base para a
geração de textos
personalizados.**

**Arte definida
livremente pelo
contratante.**

Sistema Censux de Comunicação Personalizada

O que é o Texto-Padrão?

Um texto básico será fornecido pelo contratante, ou redigido pela Censuk com a aprovação final dele, comunicando ao público-alvo os objetivos do material promocional a ser produzido. No caso de produção de correspondências, ele deverá ter cerca de meia lauda, e em caso de folders, deverá ter várias frases curtas, descritivas dos objetivos e das eventuais imagens que os ilustrarão.

Esses textos básicos serão utilizados pelo sistema como a base sobre a qual os textos individualizados serão gerados, de forma a que todo o material promocional produzido tenha os mesmos objetivos, porém cada qual contenha os textos e imagens destinadas a cada destinatário individualmente.

E as Artes?

As artes dos materiais promocionais a serem produzidos deverão ser fornecidas pelo contratante, ou criadas por agências parceiras da Censuk. Neste caso, a Censuk indicará até três agências, para que o contratante escolha livremente. Qualquer que seja o caso, no entanto, os custos relativos à criação dos materiais promocionais serão de responsabilidade do contratante.

No caso de correspondências, elas poderão ser impressas em papel timbrado normal da empresa, ou poderá ser criada uma página especial, com a arte definida pelo contratante, a qual será previamente impressa em off-set. Os textos gerados pelo **Sistema Censux** serão, então, impressos sobre as folhas assim previamente preparadas.



Sistema Censux de Comunicação Personalizada

Utilização do Sistema Censux

Objetivos: conquistar novos, e manter os atuais clientes.

Fases do relacionamento do cliente com a empresa.

O objetivo precípua das empresas é sempre conquistar novos clientes e manter os seus atuais, oferecendo-lhes produtos ou serviços de sua necessidade ou desejo, com atendimento de qualidade e a preços competitivos, de forma a estender ao máximo o ciclo de permanência deles em sua carteira de clientes ativos.

O **Sistema Censux** pode atuar com eficiência em qualquer das fases do ciclo de relacionamento cliente/empresa, visando estabelecer e manter o envolvimento entre consumidor e marca, em relação ao tempo.

Por ciclo de relacionamento entre cliente e empresa, podemos entender cinco fases principais:

- 1) Aquisição:** Consiste em criar expectativas e o ambiente necessário para que as pessoas (ou empresas) se tornem clientes;
- 2) Ativação:** Fase em que se deve quebrar a inércia e incentivar o início do relacionamento entre clientes e empresa;
- 3) Rentabilização e Fidelização:** O objetivo é vender o produto certo ao cliente certo, aumentando o índice de fidelização e, conseqüentemente, a rentabilidade ao longo do tempo;
- 4) Retenção:** Deve-se evitar ações, ou falta delas, que possam resultar na perda de um cliente ou num relacionamento aquém das potencialidades;
- 5) Recuperação:** Quando o elo se parte, o cliente não costuma explicar as suas razões. No entanto, é possível, e vale a pena, criar mecanismos para reconquistar clientes insatisfeitos e recuperar o relacionamento.

A seguir veremos como o **Sistema Censux** pode auxiliar as empresas em cada uma dessas fases, de uma forma direta, inteligente e, principalmente, intimista, procurando falar diretamente a cada pessoa de acordo com o seu perfil conhecido.



Sistema Censux de Comunicação Personalizada

AQUISIÇÃO:



Prospecção e identificação de possíveis novos clientes.

O grande objetivo nesta fase é otimizar os esforços para minimizar os investimentos de conquista de novos consumidores dos produtos oferecidos. Para tanto, é importante a identificação de possíveis clientes, dar início aos primeiros contatos, quebrar a inércia no relacionamento e induzir à experimentação.

O **Sistema Censux**, utilizando uma base de dados diferente do cadastro de clientes do contratante, é insuperável como instrumento para o primeiro contato e quebra de inércia, pois atinge o possível consumidor no aconchego de sua residência, com um material que ele identifica prontamente como tendo sido produzido para si próprio, e não uma propaganda de massa, e oferecendo-lhe produtos ou serviços condizentes com o seu perfil.

ATIVÇÃO:



Quebra da inércia e ativação do relacionamento do cliente com a empresa.

Para ativar um possível cliente, é necessário despertar a sua curiosidade sobre os produtos ofertados, torná-lo interessado nos benefícios advindos de seu consumo e aberto a receber mais informações sobre eles.

Utilizando a tecnologia do **Sistema Censux**, é possível direcionar as ofertas apropriadas a cada perfil dos possíveis, ou atuais, clientes, maximizando as possibilidades de despertar o seu interesse pelos produtos e atraí-lo para obter maiores informações.



Sistema Censux de Comunicação Personalizada

MANUTENÇÃO:



Manter os atuais clientes é mais barato que conquistar novos.

Cada vez mais as empresas conscientizam-se de que manter os atuais clientes é bem mais barato que conquistar novos. Sabem também que a sua manutenção depende fundamentalmente do conhecimento que se tem sobre eles, sobre seus hábitos e preferências, suas possibilidades e desejos, ou seja, criar o máximo possível de personalização no atendimento.

A comunicação personalizada, com ações que visem a rentabilização e encantamento dos clientes, e um bom programa de relacionamento são poderosas armas nessa fase do ciclo. Nada melhor que o **Sistema Censux** para implementá-las.

RETENÇÃO:



Oferecer o que o cliente necessita, ou deseja, é a melhor forma de retê-lo.

Campanhas de recordação e fixação da marca, de estímulo à comunicação de eventuais insatisfações, de ratificação dos benefícios dos produtos ofertados ou de incentivos de seu uso, são poderosos instrumentos para atrair aqueles clientes que já há algum tempo não frequentam o ambiente de vendas da empresa.

O que poderia ser melhor para cumprir essa tarefa do que esse cliente receber, na comodidade de seu lar, uma correspondência ou material promocional produzido exclusivamente para ele, comunicando-lhe aquilo que ele gostaria de saber, ou de possuir?



Sistema Censux de Comunicação Personalizada

RECUPERAÇÃO:



Vale a pena
reaproximar
ex-clientes.

Mesmo com todas as ações implementadas de forma correta, e a tempo, nenhuma empresa está livre de ver alguns de seus clientes afastarem-se por longo tempo de seus balcões de venda. Se nenhuma ação for empreendida, esse *longo tempo* se transformará, incondicionalmente, em *definitivamente*!

O conhecimento dos motivos da desistência e o oferecimento de estímulos para a reativação do relacionamento de clientes rentáveis são fundamentais para que se empreendam esforços no sentido de recuperá-los. E nada melhor, para tanto, que uma correspondência direta e intimista, mostrando ao antigo cliente que a empresa sentiu a sua falta e que ele é importante e único para ela. Esse é o papel do **Sistema Censux**.



Sistema Censux de Comunicação Personalizada

Informação com Tecnologia

**Conquistando a
confiança do
mercado há
16 anos.**

**Tecnologia
especializada.**

**Conheça melhor
a Censuk em
www.censuk.com.br**

Desde 1993, desenvolvendo ferramentas e metodologias para a obtenção e tratamento de informações, a Censuk vem realizando trabalhos de pesquisas de opinião para empresas, prefeituras, entidades, órgãos públicos, partidos e políticos, também em parceria com a Dividados Instituto de Pesquisa Opinião e Mercado, tendo firmado, ao longo desses anos, um conceito de trabalhos de qualidade e precisão.

Aprimorando as ferramentas e metodologias desenvolvidas ao longo desse tempo, a Censuk oferece hoje um amplo leque de soluções especializadas, pois desenvolve e mantém os seus próprios softwares, para as áreas de administração pública municipal, política em geral, índices de audiência de rádio e, para o comércio, indústria e serviços, o Sistema Censux de Comunicação Personalizada.

Todos os serviços oferecidos pela Censuk têm sua apresentação detalhada em seu site - www.censuk.com.br -. Nele os usuários poderão analisar e fazer download de um modelo de relatório de resultados de pesquisa, relatórios estatísticos de várias cidades da região Centro-Oeste de Minas Gerais, apresentações detalhadas dos serviços oferecidos, software **SurvEx** de análise detalhada de resultados de pesquisas e apresentação completa do sistema ICAR - Índice Censuk de Audiência de Rádio.

Censuk Tecnologia da Informação Ltda
Rua Pernambuco, 352 sala 11
35500-008 Divinópolis MG
(37) 3216-2599 - (37) 9956-1215
www.censuk.com.br
censuk@censuk.com.br

