

Marketing

FLOWwww dispõe de uma **plataforma completa de marketing** capaz de captar e fidelizar clientes, estudar seu público alvo, antecipar suas necessidades e elaborar estratégias e campanhas infalíveis. Conte com um verdadeiro **diretor de marketing** trabalhando para seu negócio os 365 dias do ano.

Busca Avançada

Como vimos anteriormente, a **Busca Avançada** é muito mais que um simples buscador de clientes, mas sim uma **potente ferramenta de marketing** capaz de conhecer o perfil e comportamento deles, definir seu real público alvo, segmentar os grupos de clientes que possui, além de antecipar suas necessidades e atender suas maiores expectativas.

Todas essas informações criam o respaldo necessário para que você possa criar estratégias de marketing capazes de resultar nos objetivos desejados.

Muitas vezes, **realizar promoções genéricas**, não é eficiente, uma vez que a campanha chegará a pessoas que talvez não tem interesse no produto ou serviço oferecido. Antes de elaborar uma campanha de marketing de sucesso, faz-se necessário conhecer primeiramente conhecer de perto seu público.

FLOWwww te oferece uma importante ferramenta, capaz de identificar as preferências, gostos, idade, sexo, zona de residência, tratamentos realizados, etc. entre outros filtros.

Em **Gestão de Clientes >> Busca Avançada**, será possível realizar uma pesquisa para conhecer de perto os clientes que frequentam sua clínica.

Selecione primeiramente a clínica desejada, clicando no seu nome e posteriormente nas **flechas (>>)**.

Aplique um ou quantos filtros quiser para obter a lista de clientes que deseja.

Vamos fazer um exemplo?

Se você está pensando, por exemplo, começar a vender um creme anti-idade, você pode aplicar alguns critérios de busca para encontrar os clientes ideais para esse produto. Você poderia buscar, por exemplo, os clientes com idade entre 25 e 60 anos e que tenham comprado/realizado na sua clínica tratamentos para rugas.

Depois de aplicar os filtros que deseja, click em Buscar para ver a lista de clientes que atendem seus critérios.

Você também poderá ver a lista completa (com dados pessoais, email, telefone, etc.) de clientes que atendem seus critérios, fazendo click na opção "Exportar". Será carregado um arquivo Excel no seu computador.

Como você pode ver, o **encanto** dessa ferramenta é a sua própria curiosidade; FLOWww te oferece as **ferramentas necessárias** para que aplique de acordo com suas ideias.

Programa de Pontos

O Programa de Pontos é outra estratégia de marketing para **atrair os clientes** à sua clínica e fazê-lo sentir que sua **fidelidade** é reconhecida por você. O programa funciona oferecendo pontos que irão sendo acumulados por cada tratamento realizado ou produto comprado, que posteriormente poderão ser utilizados como forma de pagamento na sua clínica. Quanto mais esse cliente visitar sua clínica, quanto mais seja fiel, mais pontos terá para trocar por seus serviços favoritos.

Quando da implantação do sistema você poderá **definir a porcentagem** de pontos que o seu cliente ganhará por cada compra de cada produto, serviço, tratamento ou pack na sua clínica, assim como a equivalência em Reais de cada ponto.

Assim, FLOWww irá armazenando os pontos dos seus clientes de forma automática, sem necessidade de cartões físicos ou dores de cabeça.

Para saber a **quantidade de pontos** que tem determinado cliente, deveremos primeiro buscá-lo em **Gestão de Clientes** e depois Busca. Uma vez que tenhamos esse cliente habilitado, vamos a **+INFO** e selecionamos a **opção “Pontos”**.

Na próxima tela, você tem a disposição toda a informação que necessita sobre os pontos do seu cliente, como por exemplo, os pontos que tem disponíveis, os que tem validade no final do mês, o quadro de equivalência, ou seja, o valor em reais de cada ponto na sua clínica, além de visualizar o saldo em pontos e em reais que dispõe seu cliente.

Abaixo, você tem também um **histórico de pontos do seu cliente**, com detalhes sobre a clínica, dia, horário, número, data de **validade dos pontos** e a **quantidade de pontos** que possui. Ao clicar em **“ver+”**, você poderá ver que tratamento ou produto seu cliente comprou que originou os pontos que tem. Nessa página você poderá inclusive imprimir a fatura que deu origem aos pontos.

Caso você queira **presentear alguns pontos** ao seu cliente, basta clicar no botão verde **“Adicionar Pontos”**, localizado na parte inferior. Na nova janela, você poderá adicionar os pontos desejados e escrever uma descrição dessa concessão de pontos, caso seja necessário.

Você verá que esses pontos serão somados ao saldo de pontos do cliente automaticamente.

Como comentamos anteriormente, os pontos são uma **forma de pagamento** e podem ser utilizadas por seus clientes para pagar tratamentos ou produtos adquiridos na sua clínica. No caso de que um cliente queira pagar com seus pontos, o primeiro passo é saber a quantidade de pontos disponíveis que o cliente tem para gastar, seguindo os passos anteriores, vamos a **+ Info** e em pontos. Sabemos que nosso cliente tem disponíveis determinado valor em Reais para pagar seu ticket.

No momento de cobrar o cliente depois da realização dos tratamentos e compra de produtos, na lista de **“Tickets Pendentes”**, selecione a opção **“Adicionar Pagamento”**. Na lista de opções, busque e selecione **“Pontos”**.

A continuação, informe o valor em Reais que o cliente dispõe em forma de Pontos; esse valor será descontado do valor total do ticket do seu cliente. Clica em Adicionar.

Nesse caso, os pontos não são suficientes **para pagar o valor total do ticket** do nosso cliente, sendo assim, ele poderá pagar o restante com a forma de pagamento desejada. Basta clicar em **“Adicionar Pagamento”** e confirmar o valor e a modalidade de pago escolhida.

Veja que no caso de que um cliente queira pagar com pontos, mas não disponha de saldo suficiente, FLOWww sempre avisará você sobre o valor que o cliente tem disponível.

Lembre-se que os produtos ou tratamento que oferecem pontos, assim como os pontos atribuídos a cada um deles, é definido por cada clinica quando da **implantação e configuração do seu sistema.**

FLOWww levará em conta essas informações previamente definidas na tarifa base dessa implantação; os **produtos ou tratamentos novos**, criados depois e fora da tarifa base, deverão ser também configurados posteriormente. Você contará com mais detalhes sobre essas configurações, no vídeo de Tabela de Preços e Produtos.

Programa Convide um Amigo

O Programa “Convide um Amigo” é uma ferramenta que permite captar facilmente novos clientes para sua clínica, além de premiar os clientes atuais. Funciona através de **cartões personalizados** que os clientes da sua clínica poderão presentear aos seus amigos e familiares em troca de descontos tanto para o novo cliente como para o cliente antigo.

O primeiro que você deverá fazer é configurar seu sistema com algumas informações básicas, como por exemplo, a porcentagem que o novo cliente ganhará por sua primeira compra, os **pontos e desconto** que ganhará seu cliente assíduo por indicar esse amigo. Todas essas informações podem ser configuradas de acordo com suas preferências.

Assim, de forma simples e divertida, seus clientes mais fiéis podem ganhar um pequeno **agrado** e você aumenta o **fluxo de novos clientes** e conseqüentemente sua rentabilidade.

O primeiro que faremos será vincular um cartão-presente para que seu cliente assíduo presenteie a quem quiser. Para isso, buscamos o cliente em gestão de clientes, clicamos em ver + no seu nome e vamos ao seu menu “+INFO” e depois em **“cartões”**

No botão **“vincular”** criaremos um cartão-presente vinculado a esse cliente. Poderemos oferecer quantos cartões-presente queremos. Esses cartões poderão ser presenteados aos familiares ou amigos do cliente assíduo para ganhar descontos ou pontos pela primeira compra na clínica.

Na nova janela aberta, digite o número do cartão desejado e clique em **salvar.**

Você já poderá imprimir o cartão-presente ou colocá-lo em um cartão ou papel personalizado para dar ao cliente para que ele ofereça a quem queira.

Vamos supor então que hoje, o novo cliente amigo do nosso cliente assíduo, veio à nossa clínica para realizar seu primeiro tratamento conosco. O primeiro que faremos será cadastrar esse novo cliente no nosso sistema, em a gestão de clientes e posteriormente em cadastro rápido.

Aqui informamos os dados solicitados e clicamos em Salvar.

Quando esse novo cliente realizar seu primeiro tratamento ou comprar seu primeiro produto na nossa clínica, deverá informar-nos o número de cartão que ele recebeu do seu amigo. Vamos fazer um exemplo, iremos a lista de tickets e simularemos a compra de um produto.

Clicamos no botão “cartões” e aqui **indicaremos o número do cartão-presente** que o cliente ganhou e está apresentando. O sistema aplicará automaticamente o desconto, os pontos ou ambos.

Mas a história não termina por aí... *você lembra que o cliente assíduo também ganharia desconto ou pontos ao indicar um cliente?* Pois quando venha a nossa clínica, no seu próximo ticket, FLOW^{www} atribuirá, automaticamente pontos, descontos ou ambos, como prêmio pela primeira compra do cliente que ele indicou a sua clínica com sucesso.

Buscaremos nosso cliente antigo que indicou um amigo que veio a nossa clínica, em gestão de clientes e venderemos um produto para ele. Vamos a **faturamento, lista de tickets e simulamos a venda de um produto**. Ao adicionar pagamento, Adicionamos pagamento

Com o Programa Convide um Amigo, todos ganham; tanto o cliente assíduo, como o novo cliente e também a sua clínica que conseguirá aumentar a fidelização e a captação de clientes.

Módulo SELF

Atualmente, a Internet é nosso melhor companheiro para realizar todas nossas tarefas diárias, desde pagar alguma fatura até fazer a compra no mercado, *não seria também fantástico agendar nossa sessão de beleza na nossa clínica favorita?*

O **módulo SELF** permite a **integração do seu sistema FLOW^{www}** à página web, blog ou Facebook da sua clínica. Seus clientes poderão agendar sua sessão no horário de sua preferência, consultar seus pontos e bônus, assim como editar seus dados pessoais, no conforto da sua própria casa. Por outro lado, você consegue poupar tempo e facilitar o trabalho dos seus atendentes.

A integração do módulo SELF é bastante simples e pode ser realizada através da inserção da **URL específica da sua clínica**, informada via e-mail quando da implantação do seu sistema. Caso você não tenha referida URL, basta solicitá-la no seu **Portal de Atenção ao Cliente**.

Faremos aqui um exemplo de **integração do SELF numa página de Facebook**.

Estamos agora em uma página de Facebook fictícia. O primeiro que deveremos fazer será instalar um aplicativo que permita a integração do módulo SELF da sua clínica com sua página de Facebook. Tivemos excelentes resultados com o aplicativo chamado “**Static HTML**”

Você poderá buscá-la no buscador simples do Facebook, digitando as palavras “**Static HTML**”. Uma vez encontrado o referido aplicativo, clique na opção “**Add static HTML to a page**” para adicioná-lo ao seu Facebook.

No caso de você tenha mais página em Facebook além a da sua clínica, Facebook perguntará em que página você deseja instalar a aba dessa aplicação; escolha a página da clínica e click em “**Adicionar aba da página**”

Você será levado ao seu perfil pessoal. Vá até a página da sua clínica, você já verá um pequeno quadradinho escrito **“welcome”** totalmente configurável. Será ali que integraremos nosso SELF. Faça click nesse quadrado com uma estrela no seu interior:

Seremos levados a parte de configuração do aplicativo. Clicamos em **“editar tab”** e depois em **“see more apps”**

Nessa tela, na coluna à esquerda, clicamos em **“website”** e depois no botão verde **“Use Website app”**

Na nova página, insira a URL específica da clínica fornecida por FLOWwww no campo **“web page adress”**. Clique no botão da parte superior **“Save & Publish”**.

O SELF já está integrado à página e os clientes finais poderão **realizar agendamentos através do Facebook**.

Depois de integrar o agendamento online no seu Facebook é importante **configurar o ícone com uma fotografia bonita e uma frase chamativa**. Para editar essas informações, clique na flecha localizado na lateral da aplicação.

Passa o mouse encima do quadrado da aplicação, você verá que aparece um ícone de um lápis, para que você possa editar.

Em **Editar Configurações**, você poderá modificar a imagem e texto como desejar.

Em **“imagem de aba personalizada”**, clique no link **“alterar”** e carregue a foto da sua preferência. É muito importante que a foto tenha seja JPG, GIF ou PGN. O tamanho também deve ser exatamente de **111 x 74 pixels**. Você poderá editar sua imagem em qualquer editor simples de imagens, como o próprio Paint.

Em **“custom tab name”**, você poderá editar a frase que será visualizada pelos seus clientes: experimente algo chamativo e interessante, como **“agendamento online, agende aqui online”** ou o que você preferir.

Lembre-se que para seu módulo SELF funcione perfeitamente e do jeito que você quer, é interessante também configurar algumas opções no seu sistema FLOWwww.

Já no seu sistema FLOWwww, você poderá escolher quais as cabines da sua Agenda poderão aparecer no SELF para **agendamento online**. Você pode habilitar todas as cabines para o agendamento online ou somente aquelas da sua preferência.

É importante verificar essa configuração, já que se nenhuma cabine estiver habilitada no seu sistema, os clientes não conseguirão agendar.

Para editar suas preferências, basta ir à Configurações e depois em Clínicas. Clique em **“Ver+”** na sua clínica e posteriormente selecione o botão **“Cabines”**.

Clique **“Ver+”** na cabine que você deseja habilitar para o agendamento online e marque o campo **“Aparece em SELF”**. Depois click em Salvar.

Se você deseja que todas as cabines da sua clínica estejam habilitadas para agendamento online, basta repetir o procedimento com todas as cabines existentes.

Você também poderá **decidir quais os tratamentos poderão ser agendados online**. Todos os tratamentos da tarifa base já estão incluídos no módulo SELF. Entretanto, se a sua clínica conta

com tratamentos adicionais deverá habilitá-los para que apareçam na lista de tratamentos que poderão ser agendados pelos seus clientes. O mesmo procedimento poderá ser realizado no caso de que você decida que determinados tratamentos não podem ser agendados de forma online.

Para habilitar ou desabilitar tratamentos para que sejam agendados online, basta ir à Configurações e posteriormente na Tabela de Preços e Produtos. Clique em “**Ver+**” na tabela da sua clínica.

Na nova página que será aberta, clique em Produtos e pesquise os tratamentos por família ou tipo, que você deseja habilitar ou desabilitar para que apareça em SELF. Lembre-se que os clientes só poderão agendar tratamentos. Clique em Buscar para ver os resultados.

Ao encontrar o produto desejado, clique em “**ver+**” para visualizar mais detalhes do mesmo.

Na nova página que será aberta, selecione o campo “**Aparece em SELF**”, se você deseja que este tratamento possa ser agendado de forma online. Clique em “**Salvar**”

Para impedir que esse tratamento seja agendado de forma online, basta desmarcar o referido campo. Clique em “**Salvar**”

Os dados de acesso dos seus clientes ao módulo SELF poderão ser encontrados na sua própria **ficha de cliente**. Vamos a gestão de clientes e buscamos nosso cliente. Ao clicar em ver+ do seu nome, veremos aqui, na sua ficha de cliente, seus dados de acesso ao SELF. Você poderá informar aos clientes seu usuários e senha como desejar.

No caso de que seu cliente queira agendar de forma online e não disponha desses dados de acesso, ele poderá solicitar sua senha.

No caso de novos clientes que ainda ou não esteja cadastrado na sua clínica, também poderá registrar-se através do próprio módulo.

Ao clicar na opção “**Ainda não sou cliente. Cadastre-se e aproveite os benefícios do acesso online**”, ele poderá preencher seus dados e registrar-se automaticamente na sua clínica.

Quando um cliente da sua clínica, tanto assíduo como novo, realiza um agendamento online através do SELF, você verá esse agendamento automaticamente no seu sistema, diferenciado com uma **letra “W”** para que você saiba que o mesmo é online.

Vamos ver como funciona. O cliente acessa o link do SELF e informa seus dados de acesso. Aqui poderá solicitar um novo agendamento, escolher o tratamento desejado, a data preferida, os dias mais convenientes para esse agendamento e buscar.

FLOWww oferecerá todos os horários disponíveis na agenda da sua clínica que coincidam com as preferências do cliente. Ele poderá escolher o horário preferido e confirmar.

Campanhas de Marketing via SMS

As **mensagens SMS** ainda são a forma mais ágil e efetiva de fazer chegar sua mensagem aos seus clientes, por duas razões: a primeira porque na época tecnológica que vivemos, dependemos dos nossos telefones e smartphones para quase tudo e estamos sempre **conectados e atentos às notificações** que recebemos através dos nossos aparelhos.

Por outro lado, os meios de marketing tradicionais como a televisão, rádio, jornais locais entre outros a cada dia perdem mais sua credibilidade e poucos deles conseguem captar a atenção dos clientes.

Sendo assim, as mensagens SMS podem transformar-se no maior aliado da sua clínica para captar mais clientes e conseguir alcançar seus objetivos. FLOWww dispõe de um completo laboratório para criação das campanhas de marketing via SMS mais efetivas.

Para criar suas próprias campanhas, basta ir na opção **“Marketing”** e posteriormente em **“campanhas SMS”**.

Na página aberta, você poderá ver um listado de campanhas anteriores, a data da sua execução, para quantos destinatários foram enviadas mensagens, na coluna exportar você poderá exportar essa lista para um Excel. Você também poderá apagar a campanha na coluna **“apagar”** e ver a mensagem da campanha criada clicando no botão **“ver+”**.

Para **criar uma nova campanha**, você deverá passar por quatro passos bastante simples. Vamos realizar um por um para que você entenda exatamente como criar sua

No primeiro passo, no campo nome você deverá nomear sua campanha como preferir, é importante que esse nome identifique essa campanha para você posteriormente.

No campo texto, escreva a mensagem da sua campanha. Lembre-se que ela não pode ultrapassar os **160 caracteres**, já que se trata de uma mensagem SMS, e não pode ter acentos ortográficos, para evitar erros de código.

Selecione posteriormente o país, no caso Brasil.

No último campo, clique no campo branco em enviar para selecionar a data em que o SMS será enviado e depois informe o horário em que deseja enviar a sua campanha. O formato deverá ser essa hora, dois pontos, minutos.

Clique no botão **“seguinte”** para avançar ao **2º passo**, nessa tela, você deverá escolher os clientes para os quais serão encaminhados seus SMSs. Você tem três opções muito interessantes e práticas para chegar exatamente ao seu público alvo.

- A primeira opção é indicada para quem quer realizar uma campanha de marketing global, para todos os clientes de uma determinada clínica, sem segmentação. Assim, todos os clientes registrados naquela clínica receberão sua campanha SMS.
- A segunda opção é interessante para quem deseja enviar sua campanha de marketing a um grupo de clientes específicos da sua clínica. Para segmentar seus clientes conhecer os perfis que encaixam exatamente no público alvo que busca, selecione a opção **“um conjunto de clientes que definiremos a seguir”** e clique em Seguinte. Seremos levados a nossa página de Busca Avançada, onde poderemos aplicar todos os filtros e critérios desejados para conseguir uma lista de clientes de acordo com o que buscamos.

Lembre-se primeiro de selecionar a clínica da qual se originaram seus clientes e depois os filtros que quiser. Clique em Seguinte para avançar ao 3º passo.

- Existe ainda uma última opção para selecionar os clientes destinatários dessa campanha, exportando os clientes desejados através de um arquivo de texto. Para isso, basta clicar na opção **“um conjunto de destinatários que proporcionaremos em**

um arquivo de texto” e depois em seguinte. Na próxima tela você poderá carregar o arquivo que contém os clientes alvo dessa campanha e seguir ao passo 3.

Vamos fazer um exemplo dos três tipos de campanhas para que você entenda exatamente a finalidade de cada uma delas.

Iremos agora **criar uma campanha para todos os clientes registrados na clínica desejada.**

Depois de inserir os dados da campanha, clicamos em seguinte e selecionamos a **1ª opção.** Selecionamos sobre o nome da clínica desejada para enviar sua campanha via SMS a todos os clientes registradas na mesma.

Para cancelar a ação, **basta clicar no nome da clínica** que deseja excluir e posteriormente na seta inferior. Clique em Seguinte.

No passo 3, você não deverá realizar nenhuma ação, já que os descontos são aplicados somente na criação de campanhas SMS para clientes segmentados, que veremos a seguir. Clique em seguinte e você já estará no quarto e último passo da campanha. Nessa tela FLOWww te indicará se a campanha foi criada com sucesso e a quantidade de SMS que serão enviados.

Clique em OK. Você verá sua nova campanha criada na lista de campanhas. Nessa tabela você poderá ver o nome da campanha, data que será enviada, quantidade de SMS enviados. Poderá apagar a campanha e também poderá clicar em “ver +” para ver mais detalhes da mesma.

Agora **criaremos uma campanha para um grupo segmentada de clientes.** Clicamos novamente em “nova campanha” e informamos um nome para melhor identifica-la, escrevemos o texto do nosso SMS.

Selecione como país, Brasil, defina o dia e horário em que essa campanha deverá ser lançada. Clique em seguinte. Na nova página iremos informar a FLOWww que nossa nova campanha será enviada a um grupo segmentado de clientes. Nesse caso, selecionamos a **segunda opção** e clicamos em seguinte. Seremos levados à página da nossa busca avançada, onde deveremos aplicar os filtros que quisermos para **filtrar nossos clientes** e encontrar aqueles que realmente nos interessam.

Selecionamos a clínica da qual obteremos nossa lista de cliente e abaixo aplicamos os filtros que queremos. Nesse exemplo, direi que quero realizar essa campanha a todos os clientes que compraram um determinado produto na minha clínica.

Vamos então ao filtro deveriam ter comprado, aqui informamos a tarifa que pertence esse produto, informamos a família e posteriormente selecionamos com as flechas os produtos que esse cliente deve ter comprado. Clicamos em seguinte e seremos levados ao passo 3 da campanha, a criação de descontos específicos para os clientes que participarão dessa campanha.

Clicamos em sim e na próxima tela configuraremos o desconto que será oferecido aos clientes devido a nossa campanha. Escolhemos aqui a tarifa base que esse produto ou serviço pertence. Selecionamos nossa clinica

Selecionamos a família ou seja o grupo de produtos ou tratamentos ao qual serão aplicados os descontos da nossa campanha ou selecionamos o produto específico que ganhará descontos nessa campanha. Por exemplo, se estamos lançando uma **campanha SMS** que oferece um **15%**

de desconto aos nossos clientes em qualquer serviço de depilação, escolheremos aqui nossa família de fotodepilação. Se por outro lado, queremos oferecer desconto somente na compra de um bônus de hidratação facial, selecionamos aqui este único item e pronto.

No campo descontos informamos o desconto que será aplicado nessa campanha. Lembre-se que é possível configurar esses descontos pré-definidos, como vimos no vídeo de faturamento, em configurações e **catálogo de descontos**.

Desconto máximo: informe aqui o valor mínimo que esse produto poderá chegar a ser vendido com os descontos que estão oferecendo. Se você deseja que o valor mínimo cobrado por seu bônus de hidratação facial seja de 50,00, você deverá informar aqui 50,00 e esse será o valor mínimo de venda desse produto. É uma opção útil para evitar que você tenha prejuízos.

Informe o **usuário relacionado**, caso seja do seu interesse, a data de início e final que esse desconto entrará em vigor. Se você deixar em branco o desconto será aplicado a partir do momento que guardá-lo e sem prazo final.

Informe o número de utilizações que o cliente poderá fazer uso do seu desconto.

Escreva seus comentários e clique em seguinte. Você será levado a **passo 4**, verá na sua tela se sua campanha foi criada com sucesso e quantos SMS será enviado. Ao clicar em Ok, poderá ver um resumo desse das suas demais campanhas.

Criaremos agora uma nova campanha com os usuários destinatários oriundos de um arquivo de texto. Clicamos em "**nova campanha**", informamos os dados da nossa nova campanha e clicamos em seguinte.

Na nova página escolheremos a 3 opção, que permite enviar nossa campanha SMS a destinatários de um arquivo de texto externo.

Existe ainda uma última opção para selecionar os clientes destinatários dessa campanha, exportando os clientes desejados através de um arquivo de texto. Para isso, basta clicar na opção "**um conjunto de destinatários que proporcionaremos em um arquivo de texto**" e depois em seguinte. Na próxima tela você poderá carregar o arquivo que contém os clientes alvo dessa campanha e seguir ao passo 3.

Clicamos em seguinte e nessa nova tela, clicamos em selecionar arquivo e buscamos no nosso computador nossa lista de clientes em **formato .txt**

Clicamos em seguinte. No passo 3 poderemos criar descontos personalizados para os clientes que farão parte da nossa campanha como fizemos anteriormente. Aqui diremos que não queremos criar descontos. Clicamos em seguinte e veremos a confirmação da nossa campanha, se foi realizado com sucesso e quantidade de SMS que serão enviados.

Na seguinte página você verá **informações úteis** como as campanhas criadas, a data e horário de execução e para quantos destinatários foi ou será enviada.

Veja também que você poderá exportar os destinatários da campanha no ícone de "exportar", poderá também apagar a campanha na opção "apagar" e inclusive ver mais detalhes da mensagem enviada nas campanhas, clicando na opção "ver+".

Lembre-se que para funcionamento dessa ferramenta, será necessário dispor de algum dos nossos **packs de mensagens SMS**. Para contratar o pack que mais se adapta às suas

necessidades, basta clicar no botão “**Minha Conta**” disponibilizado no seu próprio sistema ou solicitá-los através do link “**Atenção ao Cliente**”.

É de suma importância também que os clientes contem com um número de celular válido, com seu respectivo DDD para que as mensagens sejam enviadas com sucesso. Revise as fichas dos seus clientes em Gestão de Cliente para um êxito de 100% de mensagens enviadas.

Promoções Globais

A ferramenta **Promoções Globais** é mais um apoio que oferece seu sistema FLOWww às suas campanhas **de marketing** e estratégias **de captação e fidelização de clientes**. Como você bem sabe, a maioria dessas campanhas está vinculado a algum desconto especial ou a um preço irresistível oferecido por um período de tempo, limitado ou não, aos clientes da sua clínica.

Aqui, você poderá colocar em prática os descontos e preços irresistíveis brindados nas suas principais ofertas promocionais. Quando você, por exemplo, decide realizar uma campanha de marketing oferecendo um desconto de 15%, por exemplo, a todos seus clientes que acudirem a sua clínica para realizar um tratamento até determinada data, basta configurar os detalhes dessa promoção para que seja aplicada a todos seus clientes.

Essa ferramenta também é bastante usada em campanhas de marketing oriundas de datas especiais, como Carnaval, Natal ou dia dos namorados. São dias nos quais as pessoas gostam de cuidar da sua aparência e terão mais interesse nas suas ofertas. Com **promoções globais** do seu sistema, você poderá criar uma promoção especial e oferecer descontos aos clientes que acudirem sua clínica nessas datas.

Para configurar uma promoção global vinculada a alguma campanha de marketing, basta ir a Marketing e posteriormente a **Promoções Globais**. Aqui, você poderá configurar todos os detalhes dessa campanha.

Primeiramente, você deverá definir a tabela, família e produto onde serão aplicados os descontos da sua promoção.

Primeiramente, **defina a tabela de preços** a qual pertence os produtos ou tratamentos que farão parte da sua promoção. Se você quer, por exemplo, criar uma promoção para dar descontos na realização de uma depilação de axilas, deverá selecionar a tabela de preços onde está incluída essa depilação.

Posteriormente, escolha a família a qual pertence o tratamento ou produto no caso de que sua promoção global envolva todos os itens dessa família.

No caso de que sua promoção esteja relacionada a um único produto ou tratamento, deverá então selecioná-lo na **opção “produto”**. Veja que você poderá selecionar ou uma ou outra, quando você escolhe família, a opção selecionada em produto desaparece e vice-versa.

Aqui, você deverá selecionar sua clínica no menu suspenso e a seguir, configure o desconto que será aplicado na sua promoção. Se você quer criar uma campanha de marketing que oferece 15% de desconto para todos os clientes que realizarem depilação de axilas, deverá selecionar aqui 15%. Você dispõe de vários descontos pré-definidos.

Você também poderá configurar seus descontos personalizados na opção “**Configurações**”.

A seguir, você verá o campo desconto máximo que refere-se ao valor limite que chegará esse produto ou tratamento com desconto. Se por exemplo, você está promovendo um produto e não quer que o mesmo seja vendido por menos de 15 reais, aqui você poderá impor esse limite, para evitar prejuízos.

Essa opção não é obrigatória, mas sim uma funcionalidade extra para a criação das suas promoções.

Em pack de bônus, você poderá alterar o desconto para que seja aplicado também aos produtos ou tratamentos que fazem parte de um pack de bônus. Aqui você deverá especificar se trata-se de um pack de zona de aplicação a laser ou a outros tratamentos.

Ainda relacionado ao pack de bônus, se estamos criando uma promoção que será aplicada também a eles, no campo “valido para”, informaremos quantos bônus o pack deve ter no mínimo para ser incluído na promoção.

Já que estamos falando de validade, na opção “valido desde” e “válido até”, você poderá definir o período em que a promoção que você está configurando será aplicada.

Se você deseja que a promoção seja aplicada somente a novos clientes, no caso de uma promoção global de captação de clientes, marque o campo (aplicável a novos clientes).

No caso de que a promoção seja pertinente a todos seus clientes, novos ou antigos, deixe o campo desabilitado.

Você também pode limitar os usos dessa promoção, caso seja do seu interesse. Para isso, selecione o menu suspendo e escolha a quantidade de vezes que seus clientes poderão usufruir dessa promoção ou usar o código promocional vinculado a ele.

Em código geral e código da promoção, você poderá criar etiquetas para agrupar suas promoções. Código geral é indicado para definir um grupo de promoções enquanto código de promoção é indicado para identificar de forma específica suas promoções.

Nos campos complemento 1 e complemento 2, você poderá adicionar etiquetas para organizar suas promoções e em comentários poderá deixar suas notas e observações sobre a mesma.

Quando todos os dados estiverem preenchidos de acordo com suas preferências, basta clicar em Salvar. Você verá que a promoção aparecerá na lista de promoções.

Veja que nessa mesma lista você poderá atualizar suas promoções no ícone da seta, poderá **apagar a promoção no “X”** e também poderá ver mais detalhes da mesma no nosso já conhecido ícone “ver+”.

Lembrete de Agendamento

Muitas clínicas sentem no seu faturamento as **ausências dos clientes** que agendam horários, entretanto não comparecem no dia e horário marcados. Com a correria da vida moderna, podemos dizer que grande parte dessas faltas são consequência do esquecimento e da avalanche de informações que recebemos diariamente que nos impedem muitas vezes de lembrar coisas importantes ou de cuidar de nós mesmas.

Por essa razão, FLOWww dispõe de uma ferramenta de envio de SMS que tem o objetivo de relembrar aos seus clientes o agendamento marcado. Nossa experiência nos indica que essas

campanhas de lembrete são capazes de **reduzir 40% das faltas dos seus clientes**, o que se reflete em aumento das suas vendas e rentabilidade.

Para configurar suas campanhas SMS de Lembrete de Agendamento, basta ir a opção Configurações e clínicas. Clicamos em “ver+” na nossa clínica e posteriormente **no botão “+”**.

Você verá uma segunda linha de opções, clique em **“SMS” para configurar sua campanha**.

Habilite a opção **“essa clinica pode enviar SMS”** e também a opção **“aviso de consulta”**. No campo texto, escreva sua mensagem de forma personalizada. Lembre-se que sua mensagem pode contar com comente 160 caracteres, afinal de contas, estamos enviando uma mensagem no seu telefone e deve ser algo agradável e imediato.

Clique em Salvar, a partir de agora, FLOWww enviará diariamente de forma automática uma mensagem SMS de lembrete de agendamento a todos os clientes que tenham horário agenda na sua clínica na presente data.

Lembre-se que para funcionamento dessa ferramenta, será necessário dispor de algum dos nossos packs de mensagens SMS. Para contratar o pack que mais se adapta às suas necessidades, basta clicar no botão **“Minha Conta”** disponibilizado no seu próprio sistema ou solicitá-los através do link **“Atenção ao Cliente”**.

Ressaltamos ainda que, para o sucesso do envio das mensagens, você deve ter em conta algumas coisas, como por exemplo, os clientes, para o quais queremos enviar as mensagens, devem ter ao menos um telefone celular cadastrado na sua Ficha de Cliente.

Todos telefones celulares da Ficha de Cliente devem conter seu respectivo código de área, seu DDD. As mensagens também não podem conter acentos ortográficos.