



CASE STUDY

DANNY COSMÉTICOS

AGOSTO, 2018

Curitiba, PR
comercial@solvis.com.br

COMO CUIDAR DE 15 LOJAS AO MESMO TEMPO? VEJA COMO A SOLVIS AJUDOU A DANNY COSMÉTICOS A NÃO PERDER A PROXIMIDADE DOS SEUS CLIENTES!



Fundada em 1978 na cidade de Americana, a Danny Cosméticos possui 15 lojas físicas espalhadas pelo estado de São Paulo e atende o Brasil inteiro via loja online.

Por meio de parcerias com grandes fornecedores, eles oferecem uma ampla gama de produtos de qualidade, além de cursos destinados aos profissionais da área de beleza. São 9 centros técnicos que oferecem programação semanal de cursos e encontros!

1. NECESSIDADE

Após varias pesquisas, a equipe de gestão da Danny Cosméticos percebeu que era necessário acompanhar de perto como estava sendo realizado a abordagem dos vendedores com os clientes. Além disso, era crucial entender em qual departamento ou setor que eles poderiam melhorar.

Até a instalação dos totens de pesquisa, os dados chegavam à diretoria através dos gerentes (verbalmente) e também pelas redes sociais, porém era difícil de identificar o percentual de participação e quais as índices de satisfação de cada uma das 15 lojas.

2. SOLUÇÃO

Com os totens de pesquisa, a rotina mudou em pouco tempo. A participação dos consumidores na pesquisa de satisfação foi super alta já de cara, trazendo resultados confiáveis em menos de 1 mês.

Segundo Luiz Gabriel Sacilotto Filho, Diretor Administrativo da Danny Cosméticos, a adesão dos gerentes foi “muito positiva, pois com números e dados as decisões são mais acertivas”. Com base em números, novas estratégias foram traçadas, desta vez focando na jornada de compra dos clientes.

Hoje é realizado um acompanhamento diário das metas de satisfação e de recomendação dos clientes, com resultados que acima do esperado. Isto mostra o bom trabalho da equipe da Danny Cosméticos em parceria com os totens da Solvis e reflete diretamente no resultado da rede!

3. RESULTADOS DE 2017:

O uso dos relatórios, junto com o trabalho da equipe da Danny Cosméticos atingiu resultados e índices impressionantes:

- Agora a diretoria da empresa sabe qual o percentual de participação em cada loja, com dados confiáveis e pesquisas com margem de erro inferior a 3%!
- Aumento na base de e-mails cadastrados, através do uso da ferramenta Solvis Follow-up para captação de cadastros via e-mail.
- Automatização do trabalho manual de coleta e tabulação de todas as equipes, além do fim da subjetividade do feedback de cada gerente.



465.000

+ Respostas coletadas

25.000

+ E-mails de clientes cadastrados

20.000

+ E-mail de follow-up enviados

78

Net Promoter Score

DEPOIMENTO DO CLIENTE

"Estamos muito contentes com a nossa parceria, pois através da ferramenta conseguimos mensurar o índice de satisfação de nossos preciosos clientes em 15 lojas em tempo real, além de usufruir de outros relatórios e indicadores oferecidos pela ferramenta como o NPS (Net Promoter Score). Hoje podemos considerar uma ferramenta de extrema importância para a Danny Cosméticos. Quero também Parabenizar todo o suporte oferecido, sempre disponíveis e rápido nas ações."

Luiz Gabriel Sacilotto Filho
Danny Cosméticos / Diretor administrativo

QUE TAL SER O NOSSO PRÓXIMO CASE DE SUCESSO?

Entre em contato conosco pelo e-mail comercial@solvis.com.br e peça já o seu orçamento!

