

# Desafios para manter a confiança do consumidor



**WAGNER MENDES**

Agosto, 2019

O que pensar?

Como fazer?

Como vencer?

# Marcas, Décadas, Gerações...





## Como conversar com o consumidor?



## Linguagens





MUDANÇA  
DE  
MARCAS



NOVAS  
TECNOLOGIAS



NOVOS  
HÁBITOS



NOVOS  
MODELOS DE CONSUMO



É preciso entender que o **modelo mental** do consumidor evoluiu



O que entrego ao consumidor?

- **Qualidade**
- **Segurança**
- **Fragrância**
- **Sabor**
- **Textura**
- **Eficácia**

Qual o comportamento que percebo hoje nos consumidores?

- **Mais crítico**
- **Mais sábio**
- **Mais exigente**
- **Mais “atenhado”**

Quais cuidados preciso ter?

- **Estar sempre junto**
- **Oferecer o melhor**
- **Escutar suas demandas**
- **Surpreender**
- **Inovando**

A satisfação do consumidor  
é o maior ativo que uma  
marca pode ter.

**Respeito e confiança** é a base de tudo









Obrigado!

Wagner Mendes

[wagner.m.ribeiro@hotmail.com](mailto:wagner.m.ribeiro@hotmail.com)

[wagnerm@asanet.com.br](mailto:wagnerm@asanet.com.br)

Linkedin: Wagner Mendes