

fielo

# Maximizando a Fidelidade do Consumidor em Supermercados

Tendências e estratégias para aumentar  
as vendas de sua rede no Brasil em 2024



# Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. Fidelidade: a nova fronteira do marketing.....   | 3  |
| 2. O que é gestão da fidelidade?.....               | 4  |
| 3. Crescimento do mercado global de fidelidade..... | 5  |
| 4. Resultados dos programas de fidelidade.....      | 6  |
| 5. Fidelização x gamificação.....                   | 7  |
| 6. Tipos de recompensas.....                        | 8  |
| 7. Planeje o seu programa.....                      | 10 |
| 8. Exemplos de programas para se inspirar.....      | 13 |
| 9. Conclusão.....                                   | 18 |



# Fidelidade: a nova fronteira do marketing de varejo

**Profissionalização** tem sido a palavra-chave da indústria de supermercados brasileira nas últimas duas décadas. O que antes eram negócios familiares, hoje se transformaram em influentes grupos regionais.

Impulsionados por seu crescimento, estas redes atraíram a atenção de fundos de investimento e, logo, embarcaram no processo de profissionalização. É nesse contexto dinâmico que vemos a introdução dos programas de fidelidade nessas companhias.

Esses programas são parte das estratégias de retenção no varejo e operam através de sistemas de recompensas. O resultado é um aumento na frequência de visitas dos clientes às lojas, um incremento no volume de gastos e, logo um aumento na receita para o negócio.

Neste ebook, exploraremos insights valiosos sobre os programas de fidelidade, estratégias comprovadas de sucesso e as etapas para realizar a implementação de um programa em sua rede de supermercados.

Você está pronto para acumular pontos?



## Gestão da fidelidade do consumidor...

é o conjunto de estratégias adotadas por uma empresa para fortalecer o relacionamento com seus clientes, incentivando-os a consumir mais e permanecer fiéis. Isso envolve o desenvolvimento de programas de fidelidade, como cartões de fidelidade, descontos exclusivos, recompensas por compras frequentes, entre outros.

# Crescimento do mercado global de fidelidade



O mercado global de gestão de fidelidade foi avaliado em US\$ 5,57 bilhões em 2022. Estimativas preveem que o tamanho do ecossistema ultrapassará US\$ 24 bilhões até o final de 2029, crescendo a uma taxa composta de crescimento anual (CAGR) de 23,5% no período.

<https://www.statista.com/statistics/1295852/loyalty-management-market-size-world/>

# Resultados dos programas de fidelidade

83%

dos consumidores afirma que pertencer a um programa de fidelidade influencia a sua decisão de compra

15%-25%

é a receita incremental dos membros de programas de fidelidade

14%

maiores são as taxas de retenção das empresas que aplicam estratégias de fidelidade

61%

maior é a taxa de recorrência entre membros do programa Walmart+

*\*Confira as fontes no final desta apresentação.*

# Fidelização x Gamificação

## Fidelização

- Clientes existentes
- Recompensas para cada transação ou atividade
- Objetivo principal é manter uma base de clientes fiéis e impulsionar as vendas
- A fidelidade ajuda a envolver e reter clientes

## Gamificação

- Clientes existentes, novos clientes
- Recompensas por completar níveis, desafios, missões
- Objetivo é envolver e motivar pessoas a alcançar um objetivo
- Pode impulsionar o engajamento
- Frequentemente usado como parte de um programa de fidelidade

- A **Gestão da Fidelidade** do cliente concentra-se em aumentar as taxas de retenção e melhorar as vendas.
- A **Gamificação** concentra-se em motivar clientes para alcançar um objetivo, o que pode resultar em mais vendas.

# Tipos de programas de fidelidade para supermercados



## 1. Pontos

Os clientes acumulam pontos com base em suas compras, podendo depois trocá-los por brindes, descontos em compras futuras ou outras recompensas.

## 4. Cupons

Os clientes recebem cupons especiais que podem ser usados para obter descontos ou benefícios adicionais em suas compras, seja online ou em lojas físicas.

## 2. Cashback

Os clientes recebem de volta uma porcentagem do valor gasto em suas compras, geralmente na forma de crédito para ser usado em compras futuras ou como dinheiro de volta.

## 5. Clube de Vantagens

Os clientes participam de um clube de vantagens onde têm acesso a benefícios exclusivos, como ofertas especiais, acesso antecipado a promoções, eventos exclusivos etc.

## 3. Descontos

Os clientes recebem descontos especiais em determinados produtos ou em toda a sua compra, incentivando a fidelidade e promovendo o aumento das vendas.

## 6. Gamificação

Os clientes participam de atividades e desafios dentro do programa de fidelidade, acumulando pontos, níveis ou distintivos à medida que alcançam determinados objetivos.

” Uma tendência em ascensão nos programas de fidelidade recentes é a incorporação da gamificação, que integra recursos de sistemas de pontos e níveis, desafios, recompensas surpresa, personalização, engajamento social e muito mais.



# Planeje o seu programa:

**Objetivos claros:** Defina claramente os objetivos de seu programa, como aumentar a retenção de clientes, impulsionar as vendas recorrentes e melhorar a percepção da marca.

**Recompensas atraentes:** Faça parcerias com seus fornecedores para gerar seu catálogo de recompensas e descontos. Adicione marcas premium para recompensas exclusivas.

**Tecnologia e infraestrutura:** Escolha e implemente a tecnologia adequada para gerenciar o programa, incluindo CRM, solução para fidelidade, site/app/cartão etc.

**Comunicação eficaz:** Crie estratégias de comunicação para promover o seu programa, incluindo campanhas de e-mail, notificações mobile, anúncios em loja e redes sociais.

**Campanhas assertivas:** Ofereça cupons baseados nas últimas compras do consumidor, promoções de fornecedores e recomendações look-a-like.

**Monitoramento e análise:** Crie processos para monitorar o desempenho do programa, incluindo taxas de adesão de clientes, frequência de compra, valor médio e ROI.

**Treinamento da equipe:** Garanta que a equipe esteja treinada para promover e gerenciar o seu programa, além de ser capaz de responder às perguntas dos clientes sobre o mesmo.



“Um bom programa de fidelidade só terá sucesso com o engajamento dos seus participantes. Faça análises quantitativas e qualitativas de seu programa com frequência para identificar áreas de melhoria.



Exemplos de  
programas para  
se inspirar

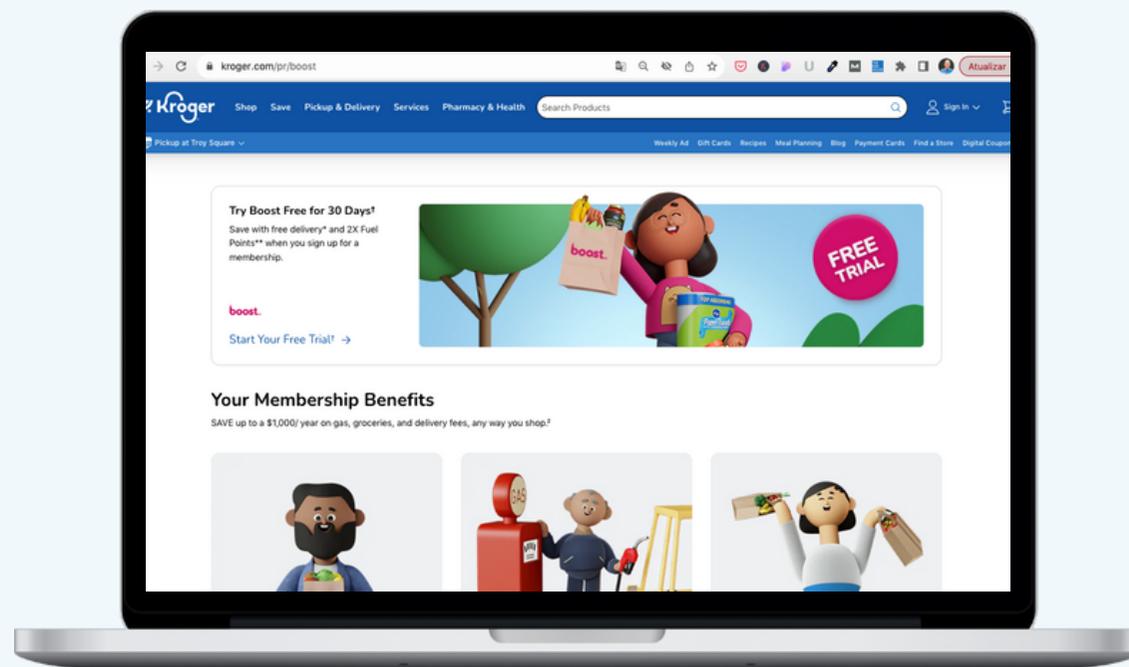


# Kroger Plus

Uma das maiores redes de supermercados dos Estados Unidos, o Kroger construiu um ecossistema em torno de seu programa de fidelidade, que tem versões grátis e por assinatura.

Além de oferecer pontos, descontos e entrega grátis e expressa, o programa permite que os membros troquem seus pontos por combustível em postos de gasolina da rede. Também oferece gift-cards que podem ser usados em varejistas parceiros.

[www.kroger.com/pr/boost](http://www.kroger.com/pr/boost)

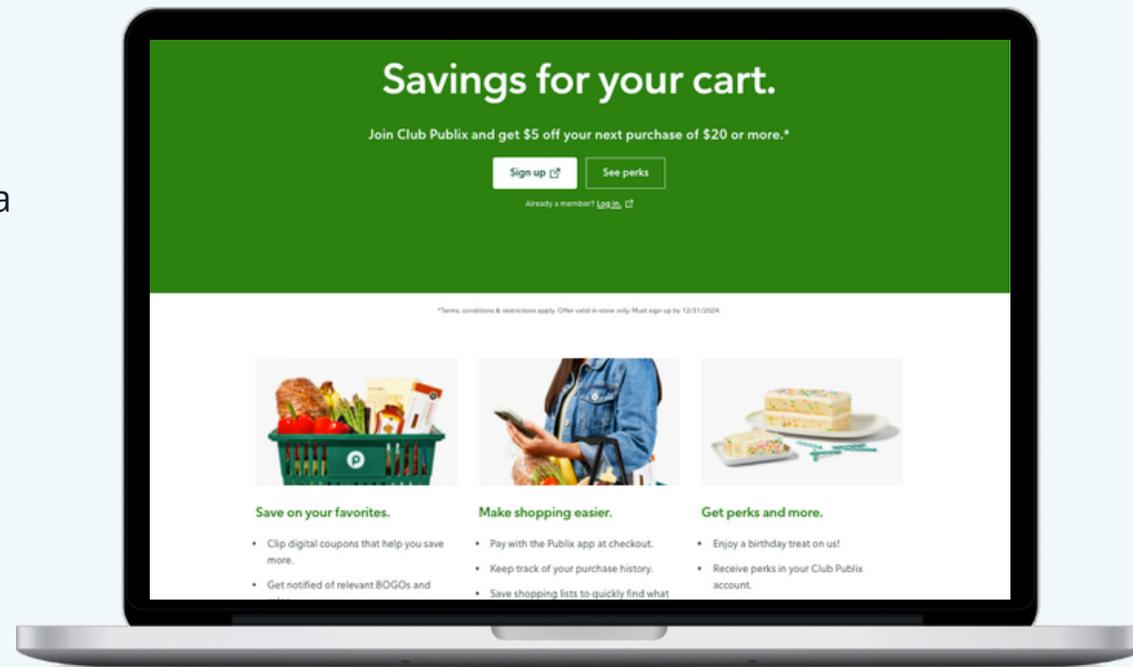


# Club Publix

O Club Publix é o programa de fidelidade da rede de supermercados Publix que combina economia e conveniência. Ao se inscrever, o participante recebe um cupom de 5 dólares válido em sua próxima compra acima de 20 dólares.

O programa oferece cupons digitais, ofertas semanais, mimos de aniversário, sugestão de receitas personalizadas e muito mais.

<https://clubpublix.com/>

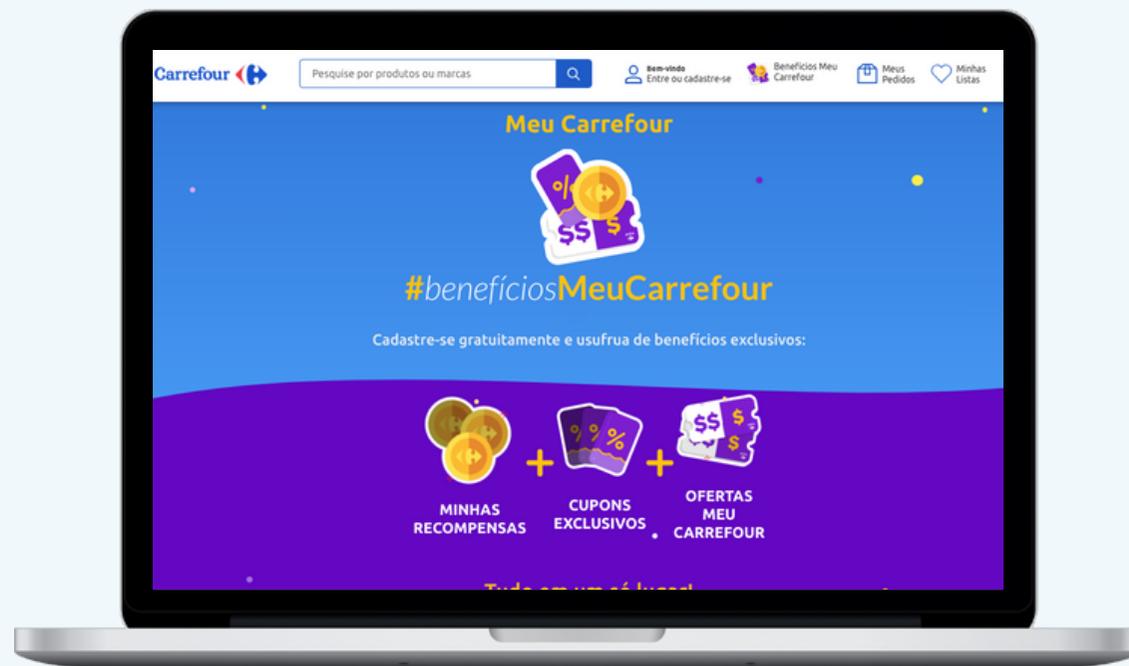


# MeuCarrefour

Lançado em 2021, o programa do Carrefour combina pontos, cupons e ofertas. Após atingir certo limite, os pontos se tornam moedas, que podem ser trocadas por recompensas, como vinhos, artigos de cozinha, eletrônicos, cama, mesa e banho.

Também oferece cupons e folhetos por meio do app.

<https://www.carrefour.com.br/meucarrefour/>

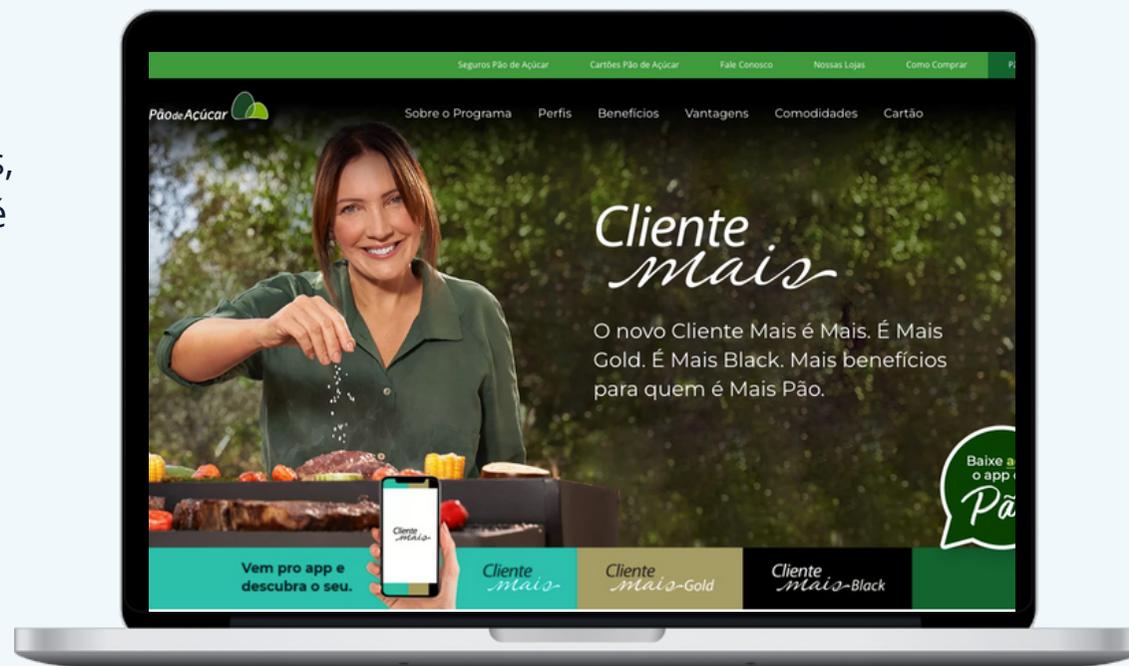


# Pão de Açúcar Mais

O programa classifica os membros em três níveis: Mais, Mais Gold e Mais Black, nos quais o avanço do cliente é determinado pelo volume e frequência de seu consumo.

Descontos exclusivos, 20% off nos preços de vinhos, queijos e cervejas especiais, cashback e mimos de aniversário são alguns dos benefícios oferecidos.

<https://www.paodeacucar.com/mais/>



# Conclusão

Os programas de fidelidade de supermercado representam uma mudança significativa na forma como os varejistas engajam e retêm seus clientes.

Ao dominar sistemas de recompensas eficazes e integrar tecnologias inovadoras, as redes conseguem incentivar os clientes a consumirem mais, aumentando assim as suas receitas.

Na Fielo, dispomos de tecnologia de ponta e uma equipe de especialistas prontos para auxiliá-lo na elaboração do seu programa, assegurando que seus clientes sejam encantados e que seu programa tenha sempre um retorno sobre o investimento positivo.

Fale conosco para saber mais!

[Saiba mais](#)



# Referências:

- <https://www.statista.com/search/?q=customer+loyalty+supermarkets&p=1>
- <https://www.cnbc.com/2022/02/24/walmart-kicks-off-exclusive-sales-event-for-walmart-members.html>
- <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/next-in-loyalty-eight-levers-to-turn-customers-into-fans>
- <https://newsroom.accenture.com/news/2016/members-of-customer-loyalty-programs-generate-significantly-more-revenue-for-retailers-than-do-non-members-accenture-research-finds>
- <https://tudosobreincentivos.com.br/fidelizacao-em-supermercados/>
- <https://medium.com/@bruno.ely/conhecendo-os-melhores-programas-de-fidelidade-de-supermercado-do-brasil-9a8f28bcc417>
- <https://queue-it.com/blog/loyalty-program-statistics/#loyalty-program-trends>
- <https://www.yotpo.com/the-state-of-brand-loyalty-2022/loyal-shoppers-go-the-extra-mile/>
- <https://queue-it.com/blog/loyalty-program-statistics/>

# Sobre a Fielo:

Com nossa plataforma de fidelidade e incentivos, ajudamos organizações de todos os tamanhos a modernizarem seus programas de fidelidade, transformando-os em uma vantagem competitiva.

Com mais de uma década de foco em inovação, construímos uma plataforma *plug-and-play* que se integra diretamente ao CRM do seu negócio, eliminando a necessidade de códigos ou programadores.

A expertise incluída em nosso produto faz que nossos clientes criem seus programas em poucos cliques, tornando a gestão fácil e descomplicada. *Fielo is loyalty made simple!*

## Saiba mais:

