

Exemplo de um cliente ideal

Exemplo Ilustrativo de um perfil de cliente ideal:

Empresa de software de gestão contábil (dados fictícios)

1 – Escolha de três a cinco clientes atuais com os quais você adora fazer negócios.

- Contabilidade Amaral;
- Silva Consultoria Contábil;
- Contabilidade Fiscal.

2 – Quais são as características desses clientes?

a. Características demográficas

- Contabilidade Amaral: Empresa de porte médio, com 200 funcionários e faturamento anual de R\$ 7 milhões.
- Silva Consultoria Contábil: Empresa de porte médio, com 300 funcionários e faturamento anual de R\$ 8 milhões.
- e-Contabilidade Fiscal: Empresa de porte médio, com 250 funcionários e faturamento anual de R\$ 9 milhões.

b. Características geográficas

- Contabilidade Amaral: São Paulo (SP)
- Silva Consultoria Contábil: Rio de Janeiro (RJ)
- e-Contabilidade Fiscal: Guarulhos (SP)

c. Características do perfil de consumo.

- Contabilidade Amaral: Comprou o pacote intermediário do software e adquiriu novas funcionalidades e serviços após seis meses;
- Silva Consultoria Contábil: Comprou o pacote básico do software e estuda a possibilidade de fazer um upgrade para o pacote intermediário;
- e-Contabilidade Fiscal: Comprou o pacote completo do software para ter acesso a atendimento 24 horas.

d. Reúna as características que mais se repetem:

- Características demográficas: empresas de médio porte, com mais de 150 funcionários e faturamento anual acima de R\$ 6 milhões.
- Características geográficas: região Sudeste.
- Características de perfil de consumo: querem mais do que o serviço básico e estão dispostas a pagar mais para terem acesso a funcionalidades premium.

3 – Qual é o tipo de problema que sua empresa ajuda esses melhores clientes a resolver? Gestão de pagamentos; Gestão de impostos dos clientes; Alerta de prazos de pagamentos; Controle de contas a pagar e receber; Controle da inadimplência; Material de apoio para informações sobre atualizações na legislação.

4 – O que os seus clientes mais valorizam na sua empresa?

- Contabilidade Amaral: personalização do sistema das funcionalidades do sistema;
- Silva Consultoria Contábil: geração de relatórios automáticos;
- e-Contabilidade Fiscal: atendimento 24 horas.

5 – Canais que esses clientes utilizam para se comunicar e se informar.

- Contabilidade Amaral: e-mail, LinkedIn, sites de notícias.
- Silva Consultoria Contábil: telefone, e-mail, redes sociais, sites especializados.
- e-Contabilidade Fiscal: e-mail, sites de notícias, sites especializados.

Conclusão - Perfil do cliente ideal da minha empresa:

5 – Conclusão final - O PCI da minha empresa é formado pelos seguintes fatores:

- Clientes de porte médio ou alto, que faturem mais de R\$ 6 milhões ao ano e que tenham mais de 150 funcionários.
- Clientes que estão procurando automatizar a gestão de serviços contábeis oferecidos para os clientes e também a contabilidade do próprio escritório.
- Clientes que valorizam a análise de dados, a automação das tarefas, e geração de relatórios analíticos, o oferecimento de informações atualizadas sobre a legislação contábil e a possibilidade de ter atendimento VIP.