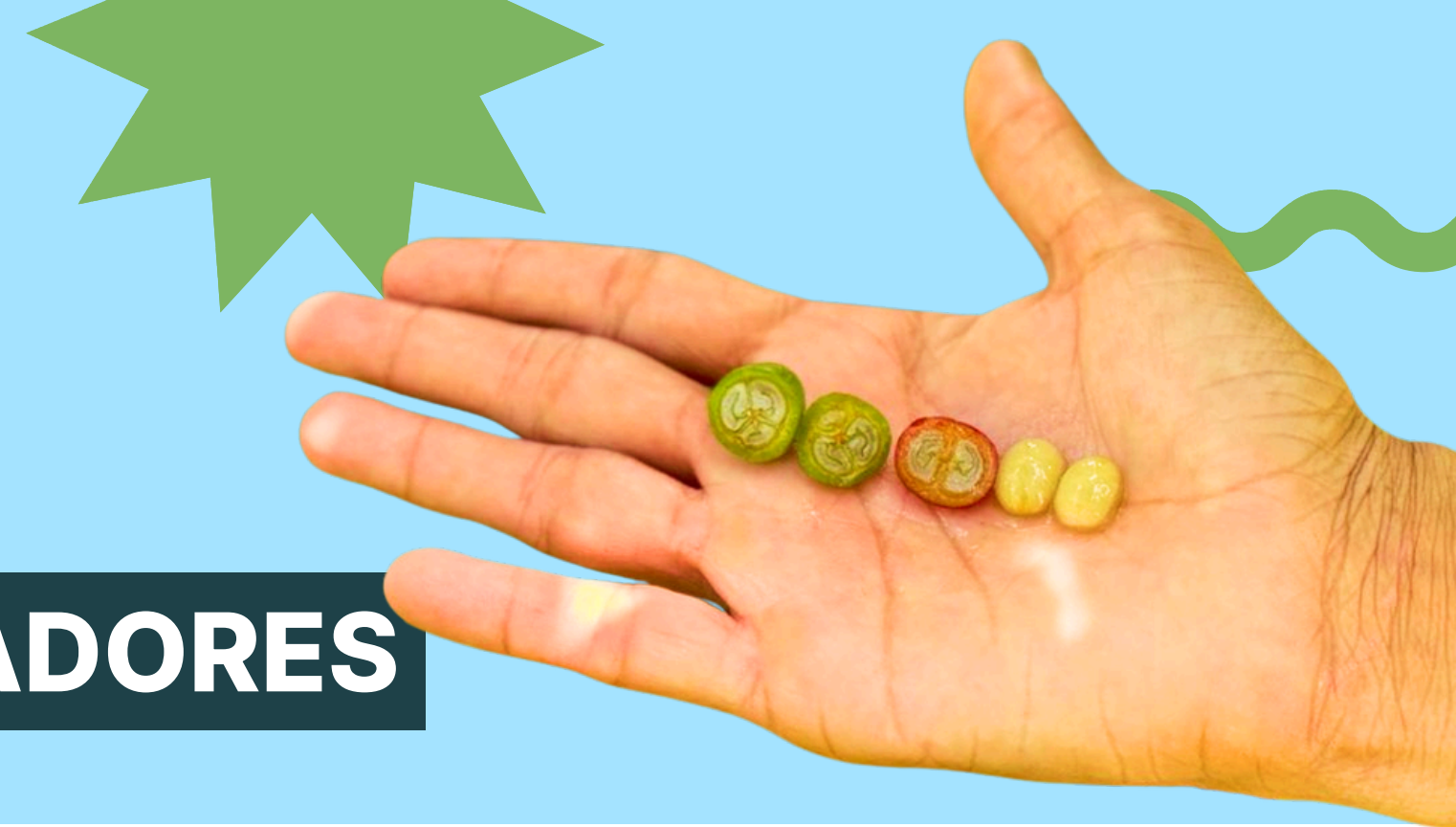


FAZENDO O POS-VENDA:

QUANDO FALAR COM SEUS TORRADORES



Saiba quais são os três momentos mais importantes para fortalecer as relações com os seus compradores e melhorar a retenção dos clientes.

Existem três momentos cruciais ao longo do ano que ajudam produtores a fortalecer a relação com seus compradores: quando o café está sendo **preparado para embarque**, quando o **comprador começa a torrar**, e quando **entra a nova safra**.

Na Algrano, vemos muito produtor que manda mensagem só quando recebemos amostras e

depois some pelo resto do ano. É o caso de **70%** das mensagens enviadas! Apenas alguns poucos produtores mantêm uma **presença constante o ano todo**.

Isso faz com que a conversa com o cliente acabe sendo mais transacional. Mas, se seus torradores escutarem de você com frequência, eles estarão bem mais abertos quando seus cafés estiverem prontos.

Fique sabendo como e por que vale a pena falar com seus compradores ao longo do ano:

QUANDO VOCÊ ESTÁ PREPARANDO O CONTÊINER

Torradores já viram centenas de fotos de fazendas de café. Mas não é sempre que eles veem o próprio café sendo ensacado e carregado no contêiner. **E eles amam essas fotos.**



Essas fotos sempre foram mais **operacionais**, parte dos relatórios da logística. Mas ali está o produto final que o torrador vai receber, muitas vezes com a **logo dele impressa na sacaria.**

Esse tipo de foto transporta o torrador para **perto da origem**. E eles podem usar as imagens para **mostrar sua filosofia de origem**. Só quem faz comércio direto recebe foto assim.

E você não precisa mandar um update detalhado da estufagem. **A Algramo já manda atualizações semanais dos embarques para torradores.**

QUANDO O COMPRADOR COMEÇA A TORRAR

Esse é um ótimo momento para **pedir feedback**. O torrador está fazendo o perfil de torra do café, o controle de qualidade e as primeiras degustações com sua equipe e clientes.

Mas como saber quando eles estão retirando café do armazém? **Você recebe uma notificação** sempre que um torrador faz a primeira retirada. Assim, você sabe exatamente quando entrar em contato. Também dá para ver o status de cada contêiner na aba **Envios**:

- **Landed:** o café está passando pela aduana para ser feito o in-housing. Não dá para tirar do armazém ainda.
- **At warehouse:** o café já pode ser liberado (a menos que haja transferência entre armazéns).

Se o torrador for vender seu café como **single origin**, ele também vai precisar de fotos e informações para **lançar um produto novo**. Ao **se antecipar com material de marketing**, você entrega um baita serviço.



3

QUANDO COMEÇA A NOVA SAFRA

É aqui que você **começa a criar interesse**. E como você está preparando os cafés, a mensagem fica bem natural, sem forçar a barra nem insistir numa compra.

Aqui, basta **compartilhar fotos da(s) fazenda(s)**, com o café sendo colhido e processado, mais um **resumo rápido da safra**. Como está o seu volume de produção? O que está acontecendo no mercado local? Como está o clima?

Torradores grandes querem saber do mercado. Já os compradores de micro-

lotes querem saber do clima e das condições de processamento, porque isso afeta a qualidade.

Digamos que o mercado local está bem competitivo e você está tendo que pagar mais na bica corrida. Se isso vai impactar o seu preço FOB, é bom **dar um toque nos compradores com antecedência**.

Se você tem contas que comprem **contêiner cheio ou meio cheio**, também é hora de fazer um **pré-contrato**. Isso ajuda no planejamento da safra e te dá acesso aos pré-pagos da Algrano.



Ao criar mais pontos de contato na sua comunicação com os torrefadores, você constrói relações mais fortes e melhora a retenção. Daí podem surgir oportunidades novas, como receber uma visita do torrador ou marcar uma reunião num evento internacional.

No fim das contas, suas vendas ficam mais previsíveis, o que é ótimo para o operacional, facilitando o **planejamento das necessidades de compra e de financiamento.**