



XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica
SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

Cristiana Valente	Thais Barbosa Vallim	JULIA FERRAZ DUAYER
Light Serviços de Eletricidade S/A	Light Serviços de Eletricidade S/A	Light Serviços de Eletricidade S/A
cristiana.valente@light.com.br	thais.vallim@light.com.br	julia.duayer@light.com.br

Ações de Incentivo a Adimplência - Promoção Ricardo Eletro

Palavras-chave

Adimplência
Light Sesa
Promoções
Rio de Janeiro

Resumo

Acompanhando a evolução do mercado, nos últimos três anos a Light vem intensificando as ações de incentivo a adimplência, utilizando como estratégia a realização de parcerias com empresas de segmentos diversos: Telecom, Varejo, Beleza e Entretenimento.

O presente projeto tem como objetivo incentivar a adimplência através de promoção exclusiva destinada aos 4 milhões de clientes residenciais BT em parceria com empresa do segmento de varejo - Ricardo Eletro.

Tendo em vista este propósito, os clientes adimplentes podem acessar, através do site da Light, o hot site do parceiro e obter descontos exclusivos e diferenciados, contribuindo consequentemente para aumento da satisfação do cliente e melhoria da imagem da empresa.

1. Introdução

INTRODUÇÃO

Visando estímulo a adimplência, a Light tem investido em parcerias com foco no cliente adimplente oferecendo descontos exclusivos e atrativos em produtos e serviços.

Através da agência virtual da Light, localizada no site www.light.com.br, foi desenvolvida uma funcionalidade que viabiliza aos clientes adimplentes (com a conta de energia paga até a data do vencimento) acesso a desconto exclusivo. A comunicação com o cliente é realizada de forma estratégica

através da conta de energia - divulgação do site da Light como canal que oferece benefícios aos clientes com a conta em dia - e nas agências comerciais, onde foram expostas peças alusivas e afins (como geladeiras eficientes). É importante ressaltar que as campanhas e respectivas mídias, são planejadas e realizadas respeitando as condições estabelecidas na Resolução Aneel 414/10.

Devido aos bons resultados obtidos, a Light pretende continuar investindo no desenvolvimento destas ações de incentivo a adimplência.

2. Desenvolvimento

DESENVOLVIMENTO

O projeto de incentivo a adimplência permite que o cliente, através da Agência Virtual da Light, possa obter descontos exclusivos em produtos da Ricardo Eletro (loja virtual).

Para que o cliente tenha acesso ao site da promoção, deve seguir os seguintes passos:

Passo 1: Acessar o site da Light (www.light.com.br) e clicar no banner da promoção, conforme você poderá observar na figura 1 abaixo.

Figura 2: Tela de Acesso a Agência Virtual

Passo 3 : O cliente especial (adimplente) deve concordar em participar da promoção, conforme figura abaixo.

Figura 3: Tela de acesso a promoção.

Passo 4 – Após o aceite pelo cliente, ele é direcionado ao hot site da Ricardo Eletro, conforme figura abaixo.

Ricardo
eletrô

Cadastro de [Minha Conta](#) [Meus Pedidos](#) [Cancelamento](#) [Nossas Lojas](#) [Atendimento](#) [Lista de Casamento](#) [Telefones](#)

Boa tarde, Visitante ([Entrar](#))

Preço é todo!

Buscar em todo o site

[Automotivos](#) [Bebês](#) [Beleza & Saúde](#) [Brinquedos](#) [Cama, Mesa & Banho](#) [Câmeras & Filmadoras](#) [Celulares & Telefones](#) [Colchões](#) [Dvds & Blu-Ray](#)

[Eletrônicos](#) [Eletroportáteis](#) [Esporte & Lazer](#) [Ferramentas & Jardim](#) [Games](#) [Informática](#) [Livros](#) [Perfumaria](#) [Relógios](#) [Tablets](#)

VOCÊ É UM CLIENTE ESPECIAL DA LIGHT.
APROVEITE O DESCONTO QUE PREPARAMOS PARA VOCÊ.

**10%
DE DESCONTO**

+ FRETE GRÁTIS EM ELETRODOMÉSTICOS*

**5%
DE DESCONTO**

NOS DEMAIS PRODUTOS DO SITE.

CLIQUE E CONFIRA!

*VEJA O REGULAMENTO



Figura 4: Tela do Hot Site da Ricardo Eletro.

Passo 5: O cliente seleciona o produto de sua preferência, já com o desconto exclusivo, conforme figura abaixo.

The screenshot shows the Ricardo Eletro website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Cadastro', 'Minha Conta', 'Meus Pedidos', 'Cancelamento', 'Novas Lojas', 'Atendimento', 'Lista de Casamento', and 'Tele vendas'. Below this is a search bar with the text 'Boa tarde, Visitante (Entrar)' and 'Buscar em todo o site'. The main navigation menu includes categories like 'Automotivos', 'Bebês', 'Beleza & Saúde', 'Brinquedos', 'Cama, Mesa & Banho', 'Câmeras & Filmadoras', 'Celulares & Telefones', 'Colchões', 'Eletrodomésticos', 'Eletroportáteis', 'Esporte & Lazer', 'Ferramentas & Jardim', 'Games', 'Informática', 'Livros', 'Perfumaria', and 'Relógios'. The breadcrumb trail reads 'Ricardo Eletro > Eletrodomésticos > Ar Condicionado Janela > Ar Condicionado 19.000 - 30.000 BTUs'. The main product is 'Ar Condicionado Janela 21.000 Btus Quente e Frio Mecânico Silentia ZQA215BB - Springer'. It features a 'FRETE GRÁTIS BRASIL' badge and a voltage selector set to '220 Volts | R\$ 1.529,10'. A price comparison shows a 'Desconto exclusivo para você de R\$ 169,90' from a 'De: R\$ 1.699,00' to a 'Por: R\$ 1.529,10'. Below the price, it says 'em até 12X de R\$ 127,43 sem juros no cartão'. There are also buttons for 'Visualize todas as opções de parcelamento' and 'Clique para ampliar'. A section for 'Acessórios' lists four humidifiers with their respective prices and 'Comprar' buttons. At the bottom right, a price tag indicates 'Preço atualizado: R\$ 1.529,10'.

Figura 5: Tela de simulação de compra de produto no Hot Site da Ricardo Eletro.

Passo 6 – Ao finalizar o pedido, o frete é gratuito , conforme figura abaixo.

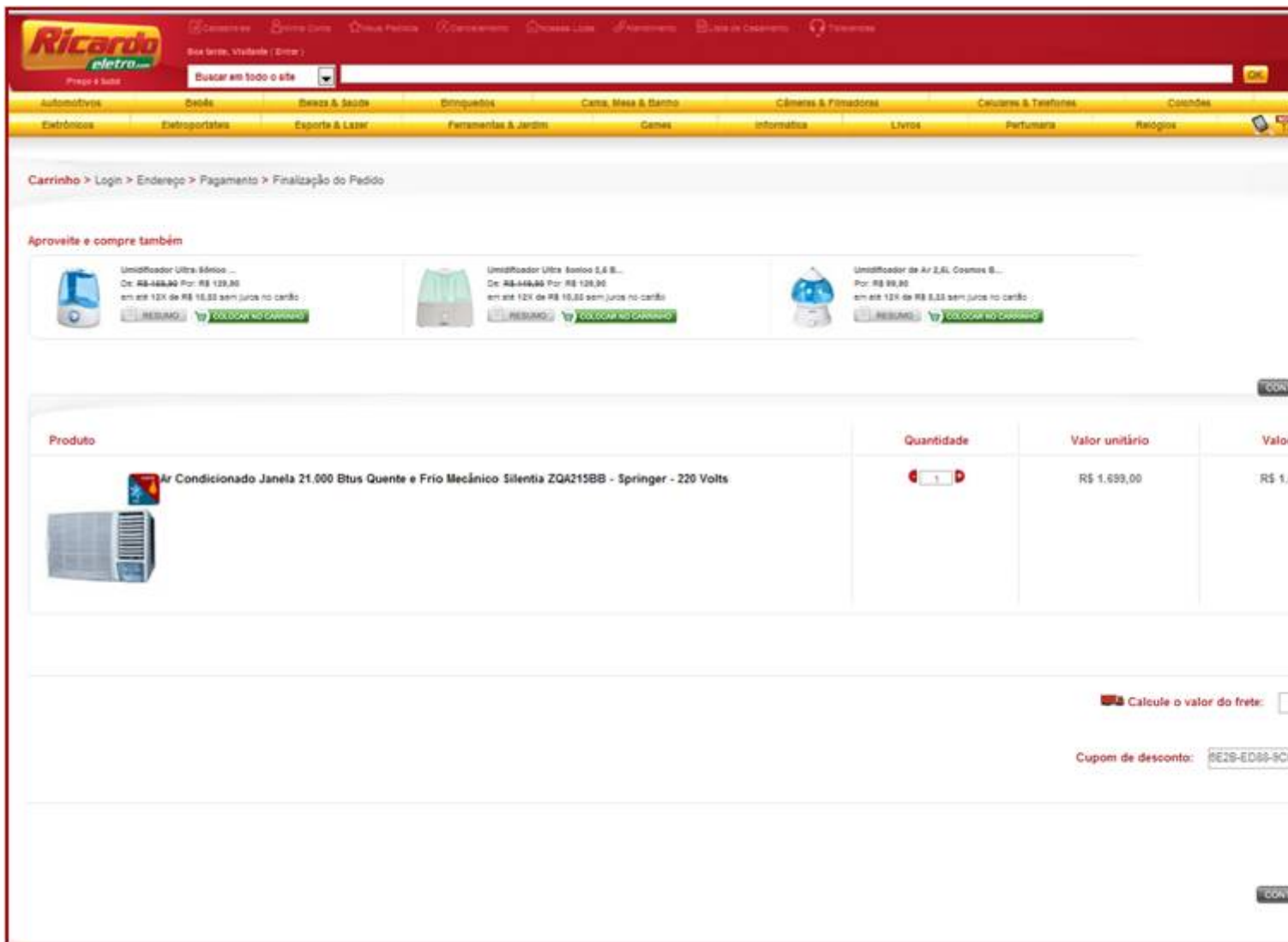


Figura 6: Tela de simulação de compra de produto no Hot Site da Ricardo Eletro.

A comunicação da promoção destinada aos clientes adimplentes é realizada através das seguintes mídias:

Conta de Energia.

Destinada a 4 milhões de clientes por mês, julho e setembro de 2011 (comunicação em conformidade com a Resolução Aneel 414/10)- conforme figura abaixo.

Exposição de peças alusivas (geladeiras eficientes) - conforme figura abaixo.



Figura 8: Imagem da exposição das geladeiras eficientes.

Banners e Cartazes - Conforme figura abaixo

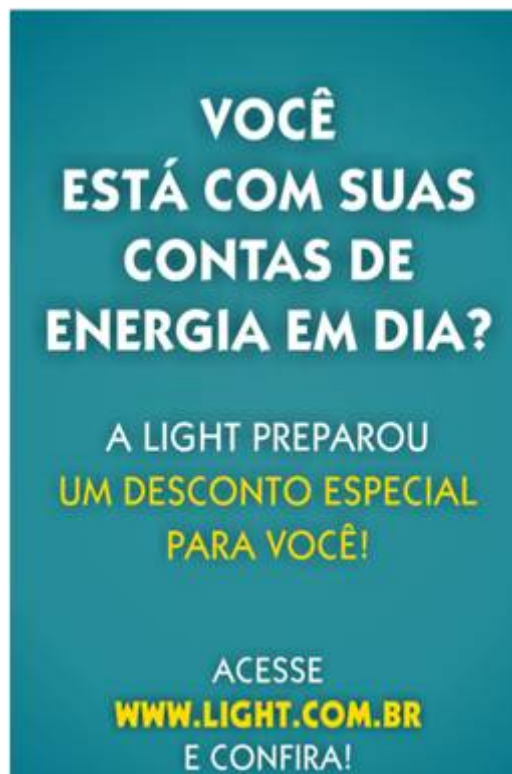


Figura 9: Imagem dos banners e cartazes expostos nas agências comerciais.

3. Conclusões

RETORNO DO PROJETO

- **Acesso:** No total, 92.000 clientes acessaram o banner da promoção no período de Junho de 2011 a Março de 2012.
- **Veiculações - Mídia Espontânea:** O projeto gerou 07 matérias advindas de mídia espontânea positiva, em veículos de grande visibilidade contribuindo consequentemente para melhoria da imagem da empresa, conforme figura abaixo.

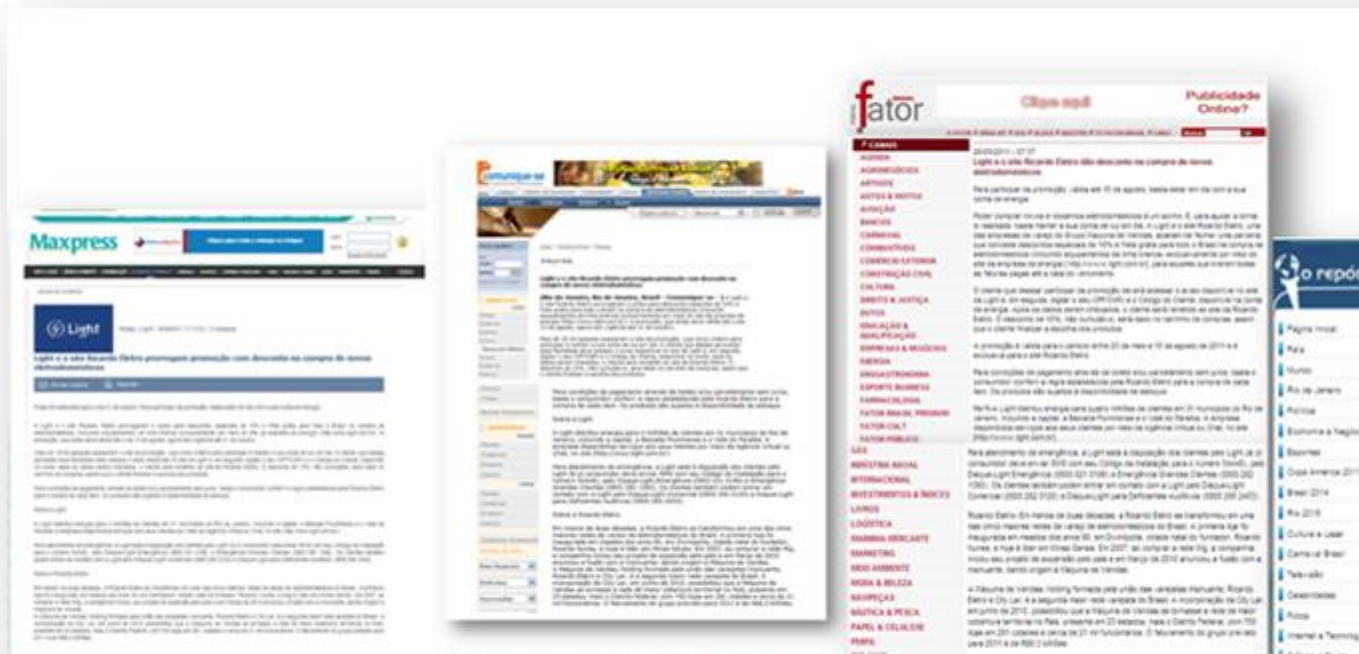


Figura 10: Imagem das mídias veiculadas alusivas a promoção.

CONCLUSÕES

Dentre as ações que levam o cliente adimplente aderir a promoção, destacam-se:

- Oferta exclusiva para a Light.
- Facilidade em aderir ao produto - compra via hot site da empresa parceira.
- Benefícios da compra (comodidade, praticidade e segurança).

- **Impacto na comunicação visual (layout na conta de energia, e comunicação através da exposição do produto, cartazes e banners nas agências comerciais).**
- **Abordagem através de mídia espontânea em veículos em grande porte.**

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E/OU BIBLIOGRAFIA

PALAVRAS CHAVE (de 3 a 5)

- **Relacionamento**
- **Adimplência**
- **Campanha**
- **Conta de Energia**
- **Agência Virtual**

4. Referências bibliográficas
