

Como **Vibra Energia** e sua plataforma de fidelização **Premmia** entregam **experiência memorável** para os clientes e aumento de **share of wallet** para a companhia?

Entenda, na prática, como a boa orquestração de parceiros, benefícios e experiências traz aumento na participação nos gastos dos clientes nos postos Petrobras.

Quais eram os desafios?

O grande desafio da Vibra é gerar recorrência de compra com alta frequência e baixa recência, ou seja, pensou em abastecer, pensou Postos Petrobras. O Premmia tem função primordial em conectar, engajar os clientes e levá-lo mais vezes aos postos Petrobras, ao BR Mania e aos serviços automotivos Lubrax+

Como oferecer uma experiência única?

A partir da imersão nos desafios de negócio e de comunicação da Vibra Energia, estruturamos um ecossistema de CRM em que mapeava todos os pontos de contato com os clientes, possibilidades de cross-sell e up-sell, entregando experiências segmentadas para cada grupo de cliente de maneira estratégica, estimulando a recorrência no abastecimento, transitando nos demais serviços Vibra (BR Mania e Lubrax+).

A partir disso, entregamos:

- **Desenvolvimento de réguas com foco no ciclo de vida dos clientes.**
- Réguas com motes de varejo para geração de receita de curto prazo. Ex. Ofertas exclusivas às terças.
- **Experiências de relacionamento (Vibra SP, Vibra Open Air, Stock Car), trazendo os clientes para vivenciarem algo único.**
- Estratégia de melhoria nas interfaces com os clientes e suas usabilidades (sites e app).
- **Comunicações chamativas e atraentes.**

Quais são os resultados?

A partir da eficiente personalização da jornada do cliente, os bons resultados apareceram e o projeto de Vibra/Premmia se tornou um case de sucesso. **A seguir, veja alguns dados que comprovam isso:**

- + de 20 MM de participantes;
- + de 401,9 MM de comunicações enviadas;
- + de 9 MM de clientes acumulando pontos;
- + de 24 MM de transações de acúmulo;
- + de 3.3 BI de pontos acumulados;
- + de 637 MM de pontos resgatados.

“A Brivia é a nossa parceira na busca por equalizar a melhor experiência para nossos clientes e alavancar o share of wallet dos produtos e serviços da Vibra Energia”.

Mariana Santarem

Diretora de Meio de Pagamento e Fidelidade Vibra Energia.



Faça como a Vibra Energia, encare seus desafios de negócio conosco.

Personalizar a experiência do cliente não é uma tarefa fácil. **Estratégia, inteligência de dados, tecnologia, criatividade, execução de campanhas e otimização constante** são apenas alguns pontos que devem ser trabalhados.

Para ganhar agilidade e assertividade em suas iniciativas, conte com o time de **especialistas da Brivia!**

Nossos desbravadores estão prontos para **oferecer a melhor estratégia para a sua empresa.**

Brivia
the creative smartech
www.brivia.com.br

