



GESTÃO DO RELACIONAMENTO

com o mercado

APLICANDO CONCEITOS DE SUCESSO DO CLIENTE EM NEGÓCIOS COMPLEXOS



Quem Somos

A Face Digital Sistemas atua há mais de 17 anos no mercado de tecnologia.

Cria soluções tecnológicas envolvendo desenvolvimento de sistemas Web/Mobile para empresas que necessitam otimizar processos.

O foco da Face é no sucesso do cliente. Contamos com uma equipe multidisciplinar e criativa, de maneira simples, ágil e eficaz.

A high-angle, top-down photograph of a person lying on their back on a light-colored sofa. They are using a laptop computer, with their hands on the keyboard. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter. The person's hair is blonde and visible at the bottom of the frame.

CRM

A HISTÓRIA E A REINVENÇÃO DO TERMO

CRM / MARKETING DE RELACIONAMENTO

- O CRM (Customer Relationship Management) é um termo usado para o gerenciamento do relacionamento com o cliente. Definido também como um sistema integrado de gestão com foco no cliente, que reúne vários processos\tarefas de uma forma organizada e integrada.
- O termo MARKETING DE RELACIONAMENTO surgiu em meados dos anos 80, e difundido por diversos autores.
- Phillip Kotler, por exemplo, afirmava que as empresas podem utilizar o Marketing de Relacionamento como uma “prática da construção de relações satisfatórias ao longo prazo com partes-chaves- consumidores, fornecedores e distribuidores - para reter sua preferência”.



NOVO MARKETING

NOVOS E REMODELADOS CONCEITOS

ONLINE MARKETING

SOCIAL
MEDIA
MARKETING

CONTENT
MARKETING

CONVERSION
OPTIMIZATION

CUSTOMER
JOURNEY

eleve  CRM

Inbound Marketing

Inbound Marketing é um conjunto de estratégias, táticas, técnicas e ferramentas que visam atrair o interesse de interlocutores (LEADs) ligados ao público-alvo almejado pela organização (SUSPECTS).



Vendas Tradicionais x Vendas Inbound

- A forma com que o mercado se relaciona mudou, o expertise do fornecedor ganhou importância e quebrou as barreiras típicas de mercado.
- Novos entrantes acessam mercados que antes eram dominados por gigantes;
- Startups são admiradas e seguidas;
- Mais e mais pessoas nos acessam e desejam evidenciar nossa capacidade -> O Cliente busca o fornecedor.

JORNADA DO COMPRADOR

Geração de Demanda

- Pesquisa Online
- Identificar problema de negócio

Marketing

Consciência

- Conteúdo
- Infográficos
 - Artigos
 - Vídeos virais
 - SEO

Consideração

- Conteúdo
- Whitepapers
 - Webinars
 - E-newsletters
 - Relatórios
 - Ebooks

Gestão de Lead

- Explora Soluções
- Pesquisa Vendedores
- Determina estratégia

Gestão de Oportunidade

- Avaliar o ROI
- Lista curta
- Decisão

Decisão

- Conteúdo
- Eventos
 - ROI
 - Demonstração
 - Cases

Vendas

Status de Relacionamento

SUSPECT-ALVO

É a entidade (PF/PJ) que definimos como potencial cliente para o nosso negócio.

LEADS

É o agente interessado em algo que você oferece.
É a pessoa física por trás do processo de interesse.

LEAD QUALIFICADO

É o lead devidamente qualificado de atributos, que permite estabelecer uma relação de aderência e continuidade da relação.

PROSPECT

É o SUSPECT qualificado que está em processo de relacionamento para a efetivação de um propenso negócio.

CLIENTE

É qualquer instituição (física ou jurídica) com a qual você constituiu um negócio, com remuneração atrelada.

CLIENTE ATIVO

É o cliente que possui contrato em vigência, seja de um projeto isolado, seja de uma recorrência

A CULTURA DO CUSTOMER SUCCESS

OS DESAFIOS DO ANTES E DEPOIS DA VENDA

Sucesso do Cliente

Desde Peter Drucker, onde se afirmava que “a empresa que conseguir vender o produto/serviço certo, para o cliente certo, com a distribuição adequada, por um preço adequado e no momento oportuno, verá seus esforços de venda reduzirem-se a quase zero, ou seja, a venda tornar-se-á automática em função de a demanda ter sido corretamente equacionada e trabalhada”, o Sucesso do Cliente é definido como algo a se buscar desde a Prospecção até o Pós-Venda.

Ou seja, não se deve vender aquilo que o cliente não precisa e deve-se manter o foco após o mesmo adquirir, garantindo que ele aproveite todos os benefícios desejados durante o processo de aquisição.

CUSTOMER SUCCESS



RELACIONAMENTO COM O MERCADO DE VENDAS CONSULTIVAS

RECURSOS PARA OTIMIZAR E ACELERAR O PROCESSO COMERCIAL E A RELAÇÃO PARA O SUCESSO DO CLIENTE

O QUE SÃO VENDAS CONSULTIVAS

- Vendas Consultivas, Complexas ou de Ciclo Longo, são em sua essência sinônimas.
- Via de regra são relacionados àqueles negócios onde o produto ou serviço se adquire com relativo planejamento, racionalidade e fundamentos estratégicos do comprador.
- Essa racionalidade no processo de compra, exige do agente vendedor o estabelecimento de um processo muito mais qualificado, minuciosamente pensado, e formalizado através de uma jornada comercial equalizada.
- A qualidade de informação, o time-to-market, a profundidade das exposições e reconhecimento de know-how, entre outros fatores, são definitivamente fatores que levam ou não ao sucesso do processo comercial.

Questões que norteiam a Estratégia Comercial

- QUANTAS VENDAS NOVAS EU POSSO FAZER POR MÊS?
 - E DE CADA PRODUTO?
- QUANTAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO, MINHA EQUIPE COMERCIAL CONSEGUE ATENDER POR MÊS?
- COMO FUNCIONA O MEU PROCESSO DE ATRAÇÃO?
- QUANTOS LEADS EU GERO POR MÊS?
- E O QUE EU FAÇO DEPOIS QUE EU ATRAIO O LEAD?
- A JORNADA DE NEGOCIAÇÃO ESTÁ FORMALIZADA E DOCUMENTADA?
- COMO ACOMPANHO AS ENTREGAS?
- COMO ME RELACIONO COM O MEU CLIENTE, DEPOIS QUE ELE VIROU CLIENTE?

Cenários Encontrados

- Contatos são feitos com a empresa (telefone, e-mail, formulários sites, etc) e não chega ao conhecimento de ninguém;
- Negócios são perdidos por falta de retorno ou ausência de processo comercial formal;
- A relação com o novo cliente é arruinada, por falta de processo de entrega daquilo que foi vendido;
- Os agentes vendedores só se relacionam com a empresa na hora de vender, perdem a referência de longo prazo e de vendas continuas;
- A comunicação é feita apenas em massa ou automatizada, sem rastreabilidade da relação one-to-one;
- Os agentes vendedores perdem a referência de entrega daquilo que eles venderam.

Cenários Encontrados

- Empresas adotam soluções verticais sem critério:
 - Uma para Gestão de Leads;
 - Uma para Prospecção Assistida;
 - Uma para Gestão Comercial;
 - Uma para o Pós-Venda.
- Empresas implantam soluções verticais sem integração efetiva;
 - Duplicação de entrada de dados;
 - Ausência de visão integrada do funil de relacionamento;
 - Ausência de rastreabilidade do relacionamento com o interlocutor (PF).

ATENÇÃO

NA ÂNSIA DE VENDER MAIS, MUITAS EMPRESAS PASSARAM A INVESTIR EM TECNOLOGIAS OU TÉCNICAS COM BAIXA ADERÊNCIA AOS NEGÓCIOS BASEADOS EM VENDAS CONSULTIVAS. É IMPORTANTE DIFERENCIAR AS ESTRATÉGIAS DE MAQUINA DE VENDAS (BASEADO EM ASSINATURAS OU COMPRAS IRRACIONAIS), DOS NEGÓCIOS BASEADOS EM VENDAS CONSULTIVAS, ONDE O CICLO É LONGO, RACIONAL E BASEADO EM RELACIONAMENTO DE QUALIDADE.

O que é o EleveCRM?



O Eleve é uma plataforma de Gestão 360° do relacionamento com o mercado. É um CRM/CSM voltado para negócios complexos e projetado a partir das necessidades reais que reletiam um padrão de mercado.

Foi desenvolvido em metodologia ágil, com modelo de negócio SaaS e projetado para ser configurado com o modelo de negócio do cliente.

A quem se destina?

O Eleve possui como público-alvo principal, negócios tidos como venda consultiva:



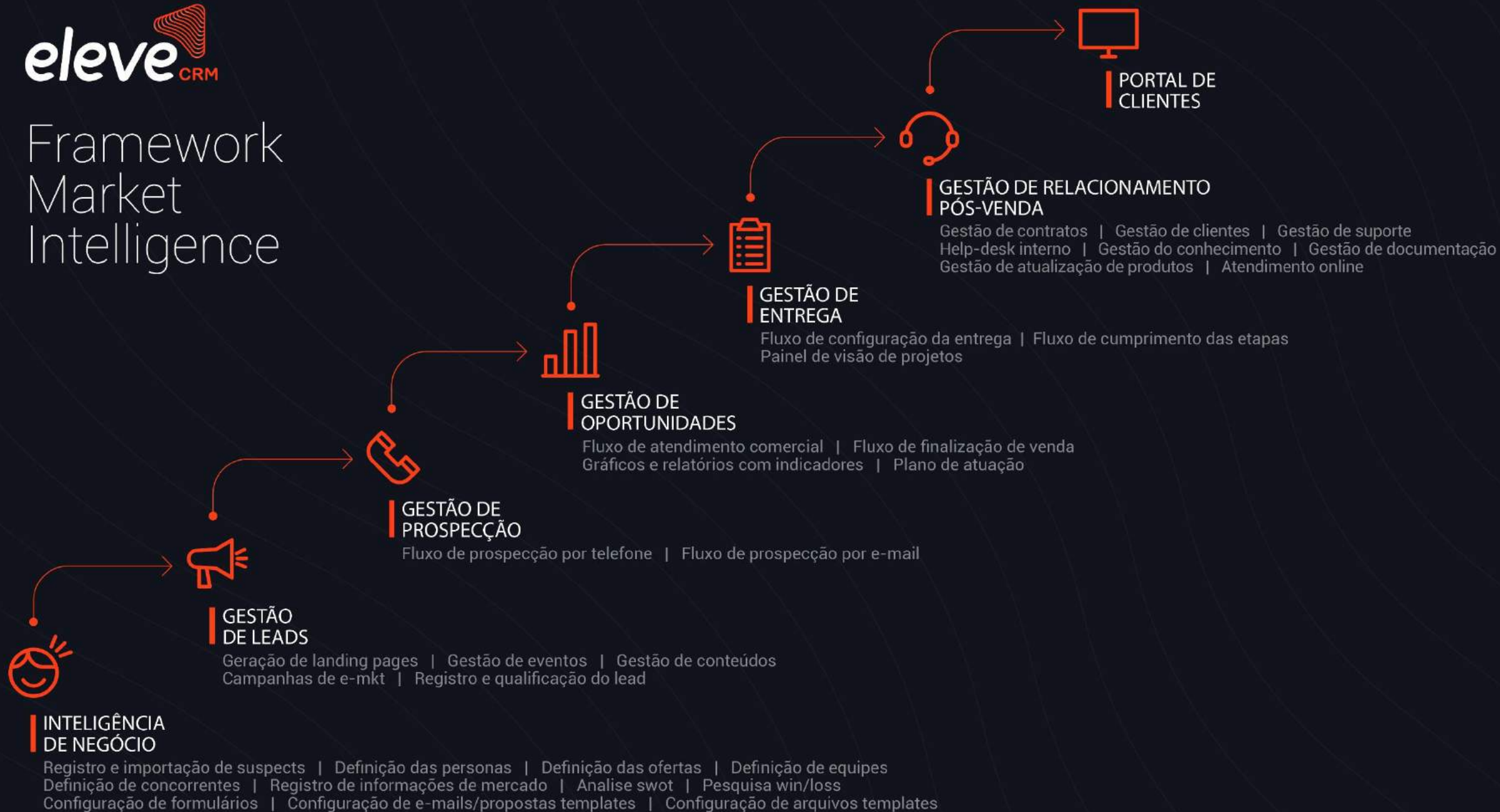
- Consultorias e Assessorias;
- Empresas de desenvolvimento de sistemas, Sistemas complexos de Gestão;
- Empresas de Projetos (Engenharia, Arquitetura, Naval, Fábricas);
- Indústrias pesadas (que possuem produtos de Venda customizada e de produção reduzida).

Devido a sua flexibilidade na configuração, também pode ser aplicado por outros tipos de negócios.





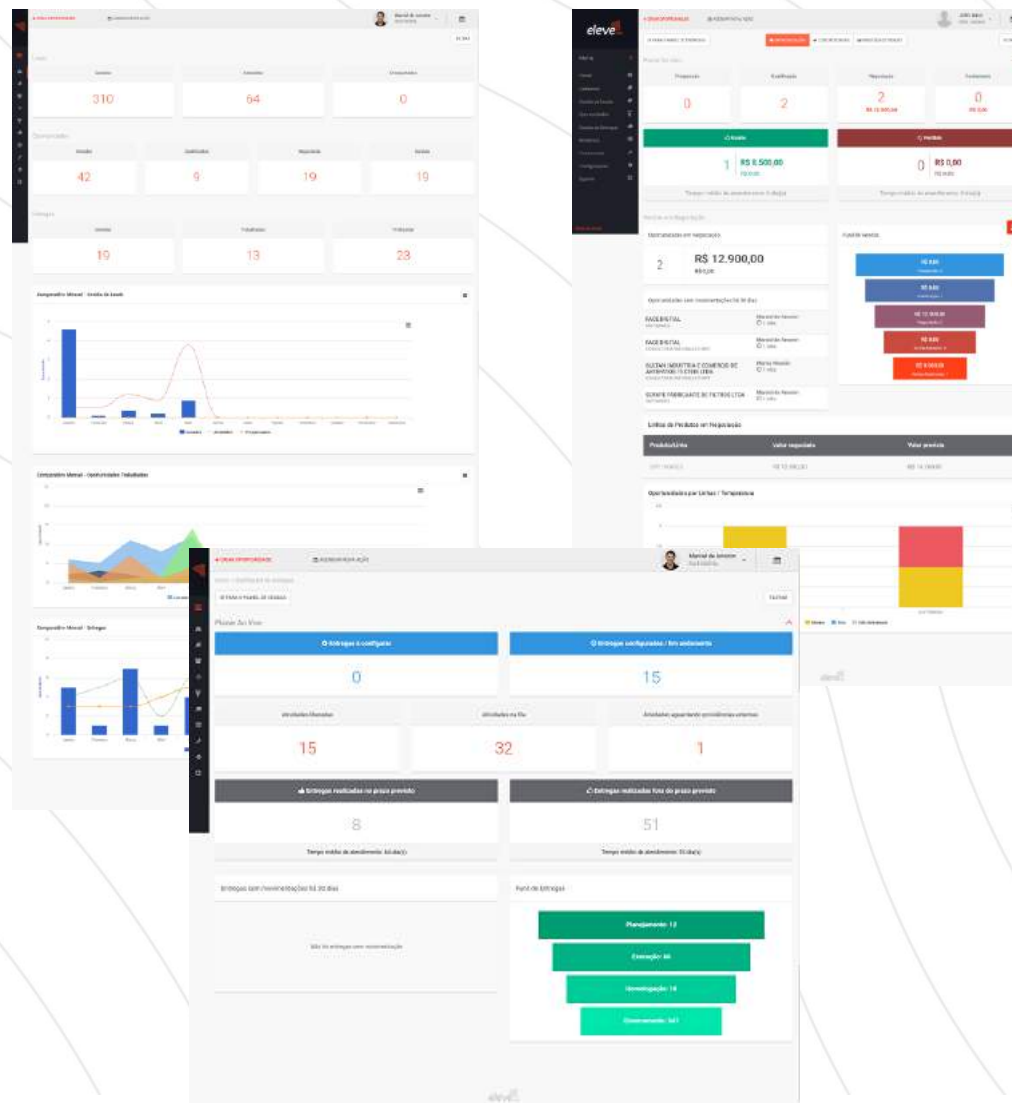
Framework Market Intelligence



O QUE CONTEMPLA?

DASHBOARD

- INDICADORES DE PERFORMANCE;
- PAINEL NEGOCIAÇÃO;
- PAINEL ENTREGA;
- PAINEL SUSTENTAÇÃO;
- METAS COMERCIAIS.



O QUE CONTEMPLA?

Gestão dos Leads

- Recepção;
- Qualificação;
- Nutrição;
- Prospeção;

The image displays the Eleve CRM interface, which is designed for managing leads through various stages. The top navigation bar includes buttons for 'IMPORTAR', 'BAIXAR', and '+ NOVO LEAD', along with a search bar and filters. Below this, a horizontal bar shows the progression of leads through stages: 'Todos' (468), 'Análise' (239), 'Nutrição' (1), 'Prospecção' (24), and 'Negociação' (1). The main content area lists individual leads, such as 'TIME FDS' and 'JULIO ROSSETI', with their contact information and a star rating system. A detailed view of a lead, 'Paulo César', is shown below, featuring a 'Dados do Lead' section with fields for Name, Email, and Telephone, and a 'Movimentos' section with a timeline of actions performed by 'Marciel de Amorim'. The interface is clean and modern, with a dark sidebar on the left and a light main area.

Importar **Baixar** **+ Novo Lead** **Ordenar por** **Pesquisa por Nome ou email do lead**

468 Todos **239 Análise** **1 Nutrição** **24 Prospecção** **1 Negociação**

TIME FDS
fds@facedigital.com.br
FACE DIGITAL
★★★★★

JULIO ROSSETI
julio@facedigital.com.br

Inserção Manual
23/05/2018 02:47:34
O lead possui 1 interação
Ver 1 interação

WHITE-PAPER ELEVECRM VENDAS COMPLEXAS
22/05/2018 05:53:06
O lead possui 1 interação
Ver 1 interação

Inserção Manual
16/05/2018 05:53:28
O lead possui 1 interação

AÇÕES **ENCAMINHAR** **OPORTUNIDADES**
INATIVAR EXCLUIR ANÁLISE NUTRIÇÃO REMOVER FLUXO ADICIONAR

Dados do Lead **Empresas Associadas** **Ofertas de interesse** **Orientações** **Atendimento** **Formulários enviados**

Dados do lead **Movimentos**

Nome *
Paulo César

E-mail *
paulo@ausland.com.br

Telefone

Marciel de Amorim
Análise
09/05/2018 | 16:54:14
Etapa do lead alterada de: Análise → Para: Prospecção

Marciel de Amorim
Análise
04/05/2018 | 10:28:33
As orientações foram respondidas. CLIQUE AQUI para consultar as respostas.

Marciel de Amorim
Análise
04/05/2018 | 10:28:00
E-mail enviado para Paulo César (paulo@ausland.com.br): INDICAÇÃO CRM

O QUE CONTEMPLA?

Gestão de Oportunidades

- Aceleração da jornada de vendas;
- Registro de atividades;
- Padronização no atendimento;
- Qualificação da oportunidade;
- Formatação ágil de propostas e contratos;
- Registros de motivos de insucessos;
- Booking de vendas com sucesso;

The screenshot displays the Eleve CRM interface, which is organized into a grid of sales opportunities and a detailed view of a specific opportunity.

Sales Opportunities Grid:

16	11	22	1
Prospecção	Qualificação	Negociação	Fechamento
LHW EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA # 207 - CRM PARA CONSTRUTORA Michel Cristiane Machado Tavares R\$ 11.500,00 1 dia	GZ OFICIAL # 176 - PROJETO DO SITE PARA CAPTURAR LEADS Marcel de Amorim R\$ 0,00 14 dias	FUNCIONAL # 204 - SUSTENTACÃO (USO + SUPORTE) ELEVE CRM Marcel de Amorim R\$ 3.000,00 7 dias	MOTOR DE CONTEUDO # 200 - MELHORIAS NA PLATAFORMA GESTÃO DO PLANO Marcel de Amorim R\$ 12.640,00 6 dias
PERFECT ONE INFORMATICA LTDA # 206 - Cadastro via hotspot - PERFECT ONE INFORMATICA... Viviane Warming de Amorim 5 dias	PLASTICOVILLE IND E COM DE PRODUTOS PLAST... # 175 - PROJETO COMPLETO DE LANÇAMENTO DE PRODU... Marcel de Amorim 59 dias	SESCON/GF # 202 - IMPLANTAÇÃO DO ELEVECRM Marcel de Amorim R\$ 11.500,00 0 dias	
VALE SUL CONSULTORIA # 192 - Cadastro via hotspot - CAROLINA DUTRA GEHRCKE O... Marcel de Amorim 12 dias	ACCESS ASSESSORIA DE COBRANCA LTDA. # 168 - APLICATIVO PARA GESTÃO DE COBRANÇA Marcel de Amorim	HUPI INC # 201 - CRM PARA CONSTRUTORA Michel Cristiane Machado Tavares	
Interprev # 165 - Cadastro via hotspot - SKE Viviane Warming de Amorim 26 dias			
Wakeup Carreira # 164 - Cadastro via hotspot - wakeup carreira ltda			

Detailed View of Opportunity #204 - SUSTENTACÃO (USO + SUPORTE) ELEVE CRM:

The detailed view shows a progress bar with 6 steps: 1. Identificar Intencional, 2. Agendar Empresa/Solução, 3. Qualificar Oportunidade, 4. Preparar e Enviar Proposta Comercial (current step), 5. Negociação, and 6. Fechamento.

4. Preparar e Enviar Proposta Comercial

Após identificar o real desejo do cliente em adquirir o projeto, apresente a proposta de acordo com o Perfil Desapado, Corporativo ou SaaS. A proposta deve contemplar as OFERTAS de SETUP e de Recorrência para uso ou suporte/manutenção.

Comentário do movimento

Editar data da movimentação

Edições rápidas

Temperatura: Frio, Morno, Quente (Quente selected)

Probabilidade: 25%, 50%, 75% (75% selected), 100%

Contato Principal: MATHEUS BANCHIERA SOBOC...

Valor Negociado: R\$ 3.000,00

Valor Previsto: R\$ 3.000,00

Data Prevista de Finalização

Procurar...

O QUE CONTEMPLA?

Gestão das Entregas

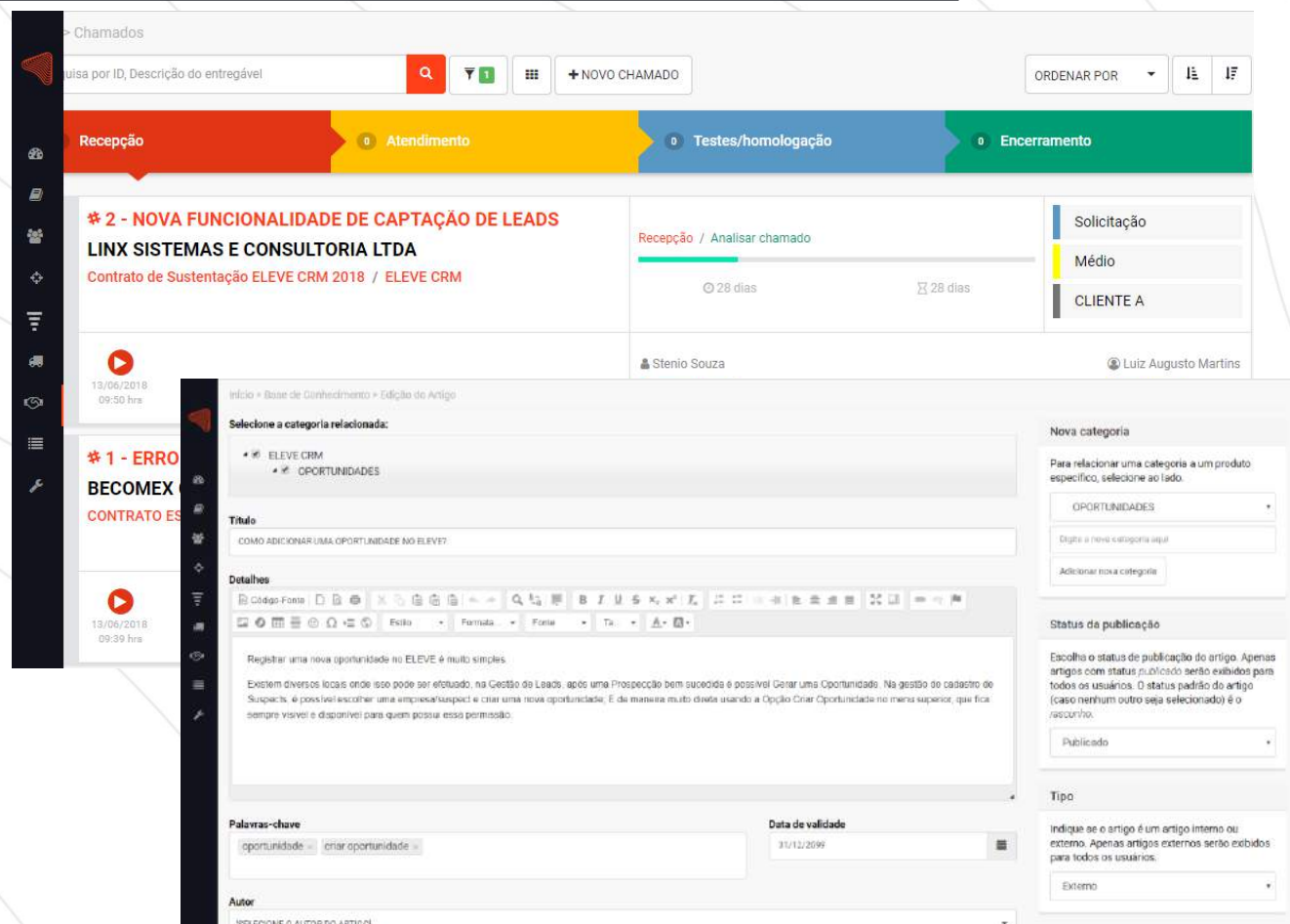
- Configuração milestone de entregas;
- Integração com arquivos da venda;
- Comunicação interna e externa;
- Registro de atividades e arquivos;
- Padronização no atendimento;
- Aplicação de formulários padrões;
- Gestão a vista e comunicação com cliente;

The screenshot displays the Eleve CRM interface, which is organized into a top navigation bar with tabs for 'Todos', 'Planejamento', 'Execução', 'Homologação', and 'Encerramento'. The main content area is divided into several sections. The top section, titled 'MELHORIAS NO WEBSITE LINK AUTO - OUTROS DESENVOLVIMENTOS', shows a project status of 'Em andamento' (In progress) with a progress bar and a red 'ENTREGA ATRASADA' (Delivery delayed) banner. Below this, the 'SISCOSERV BPO - NOVOS DESENVOLVIMENTOS - PROJETO FECHADO' section shows a project status of 'Em andamento' (In progress) with a progress bar and a red 'ENTREGA ATRASADA' banner. The bottom section, titled 'GESTÃO DE ENTREGAS', shows a project status of 'Em andamento' (In progress) with a progress bar and a green 'JÁ ATENDIDA' (Already attended) banner. The interface also includes a sidebar with various icons for navigation and a detailed view of the project timeline with numbered steps (1, 2, 3, 4) and corresponding task descriptions.

O QUE CONTEMPLA?

Gestão Sustentação

- Gestão de contratos de recorrência;
- Suporte online e auto-atendimento;
- Gestão de chamados/help-desk;
- Gestão base conhecimento;
- Gestão do Customer Success;
- Portal do Cliente;



O QUE CONTEMPLA?

Inteligência de Negócio

- Configuração de ofertas;
- Importação e qualificação de suspects;
- Criação de Integração com sites;
- Criação de Campanhas;
- Configuração de Jornada de Leads;
- Configuração de Jornada de Vendas;
- Configuração de milestones de entregas;
- Entre outros



OBRIGADO

Marciel de Amorim

contato@elevecrm.com.br