



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.



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

SEARCH
ENGINE
MARKETING

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).

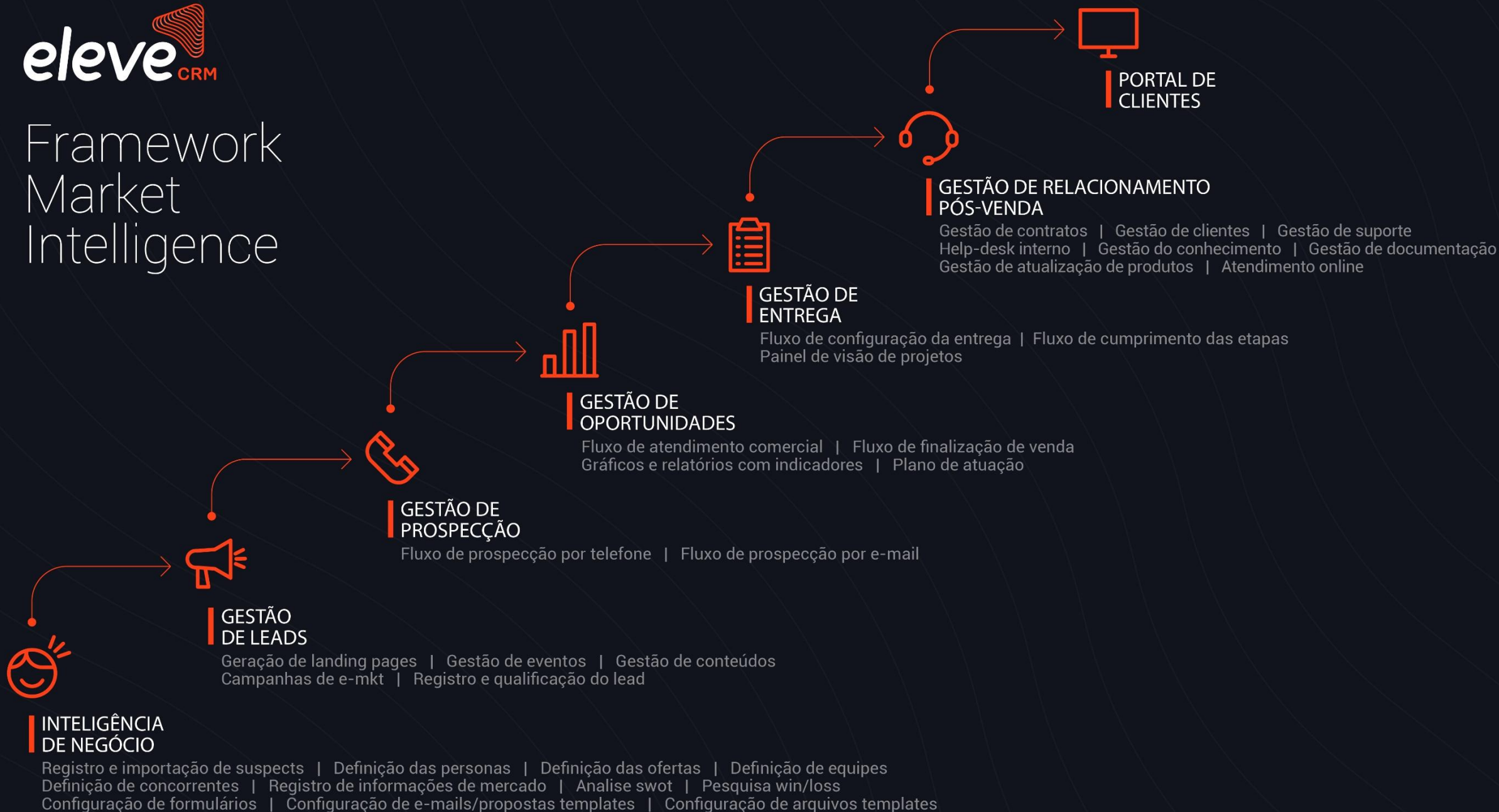


Devido a sua flexibilidade na configuração, também pode ser aplicado por outros tipos de negócios.





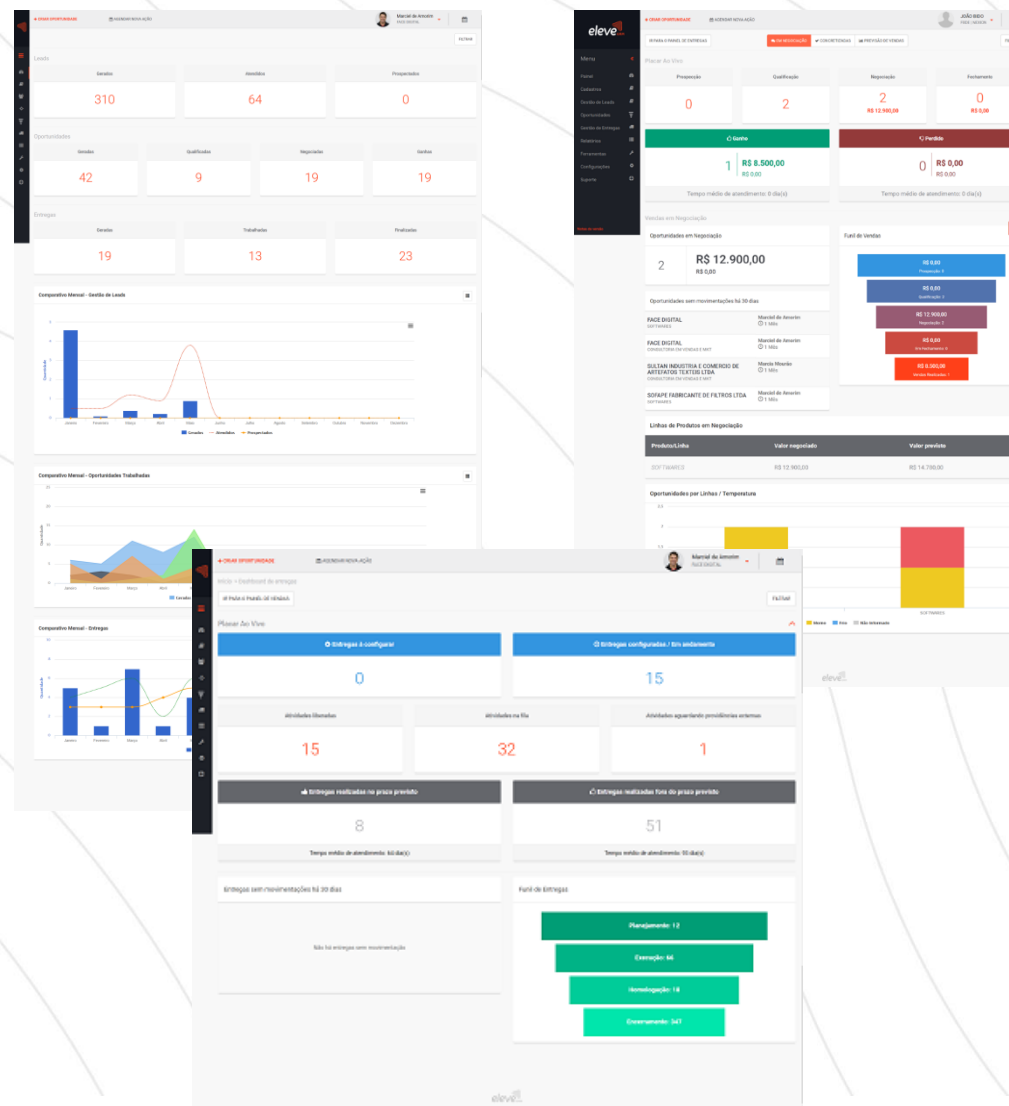
Framework Market Intelligence



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 screenshot displays the Eleve CRM interface for lead management. At the top, there are buttons for 'IMPORTAR', 'BAIXAR', and 'NOVO LEAD', along with a search bar labeled 'Pesquisa por Nome ou email do lead'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Todos', 'Análise', 'Nutrição', 'Prospecção', and 'Negociação'. The main area shows a list of leads, including 'TIME FDS' and 'JULIO ROSSETI'. A detailed view of a lead named 'Paulo César' is shown in the foreground, featuring a star rating, contact information, and a 'Movimentos' (Movements) section with a timeline of actions performed by 'Marciel de Amorim'.

Lead Details:

- Nome:** Paulo César
- E-mail:** paulo@ausland.com.br
- Telefone:**

Movimentos:

- 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
Email 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:

19 - Prospeção	11 - Qualificação	22 - Negociação	1 - Fechamento
LHW EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA # 207 - CRM PARA CONSTRUTORA Michel Cristiane Machado Tavares R\$ 11.500,00 1 dia	GZ OFICIAL # 178 - PROJETO DO SITE PARA CAPTURAR LEADS Marciel de Amorim R\$ 0,00 14 dias	FUNCIONAL # 204 - SUSTENTACÃO (USO + SUPORTE) ELEVE CRM Marciel de Amorim R\$ 3.000,00 7 dias	MOTOR DE CONTEUDO # 200 - MELHORIAS NA PLATAFORMA GESTÃO DO PLANO... Marciel de Amorim R\$ 12.640,00 0 dia
PERFECT ONE INFORMATICA LTDA # 206 - Cadastro via hotspot - PERFECT ONE INFORMATICA... Viviane Warmeling de Amorim 5 dias	PLASTICOVILLE IND E COM DE PRODUTOS PLAST... # 175 - PROJETO COMPLETO DE LANÇAMENTO DE PRODU... Marciel de Amorim 52 dias	SESCON/GF # 202 - IMPLANTAÇÃO DO ELEVECRM Marciel de Amorim R\$ 11.500,00 0 dia	
VALE SUL CONSULTORIA # 192 - Cadastro via hotspot - CAROLINA DUTRA GEHROKE D... Marciel de Amorim 12 dias	ACCESS ASSESSORIA DE COBRANCA LTDA. # 168 - APLICATIVO PARA GESTÃO DE COBRANÇA Marciel de Amorim	HUPI INC # 201 - CRM PARA CONSTRUTORA Michel Cristiane Machado Tavares	
Interprev # 165 - Cadastro via hotspot - SHF Viviane Warmeling de Amorim 26 dias			
Wakeup Carreira # 164 - Cadastro via hotspot - wakeup carreira Ltda			

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

Processo de venda: #204 - SUSTENTACÃO (USO + SUPORTE) ELEVE CRM

Progresso: 1. Selecionar Interlocutor (✓) → 2. Agendar Empresa/Solução (✓) → 3. Qualificar Oportunidade (✓) → 4. Preparar e Enviar Proposta (4) → 5. FUP/Negociação → 6. Fechamento

Atendimento: Histórico | Usuários Seguidores | Empresas Associadas | Itens da oferta | Formulários Enviados

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 Desejado, Corporativo ou SaaS. A proposta deve contemplar as OFERTAS de SETUP e de Recorrência para uso ou suporte/manutenção.

Comentário do movimento:

EDIÇÕES RÁPIDAS

TEMPERATURA: FRIO | MORMO | QUENTE

PROBABILIDADE: 25% | 50% | 75% | 100%

CONTATO PRINCIPAL: MATHEUS BANDIEIRA SOBOC...

VALOR NEGOCIADO: R\$ 3.000,00

VALOR PREVISTO: R\$ 3.000,00

DATA PREVISTA DE FINALIZAÇÃO:

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 for project management. The top navigation bar is divided into five sections: 'Todos', 'Planejamento', 'Execução', 'Homologação', and 'Encerramento'. The main content area shows a list of projects, each with a title, description, and status. The first project is 'MELHORIAS NO WEBSITE LINK AUTO - OUTROS DESENVOLVIMENTOS', which is in the 'Execução' phase. The second project is 'SISCOSEV BPO - NOVOS DESENVOLVIMENTOS - PROJETO FECHADO', which is in the 'Execução' phase. A detailed view of a project is shown on the right, featuring a timeline with milestones: 1. Definir Cronograma de Entrega (Planejamento), 2. PROCEDIMENTOS FINANCEIROS (Planejamento), 3. Desenvolver Interfaces do Projeto (Execução), and 4. Testar, Refinar e Homologar (Homologação). The interface also includes a sidebar with various icons and a status bar at the bottom indicating 'EM ANDAMENTO'.

O QUE CONTEMPLA?

Gestão Sustentação

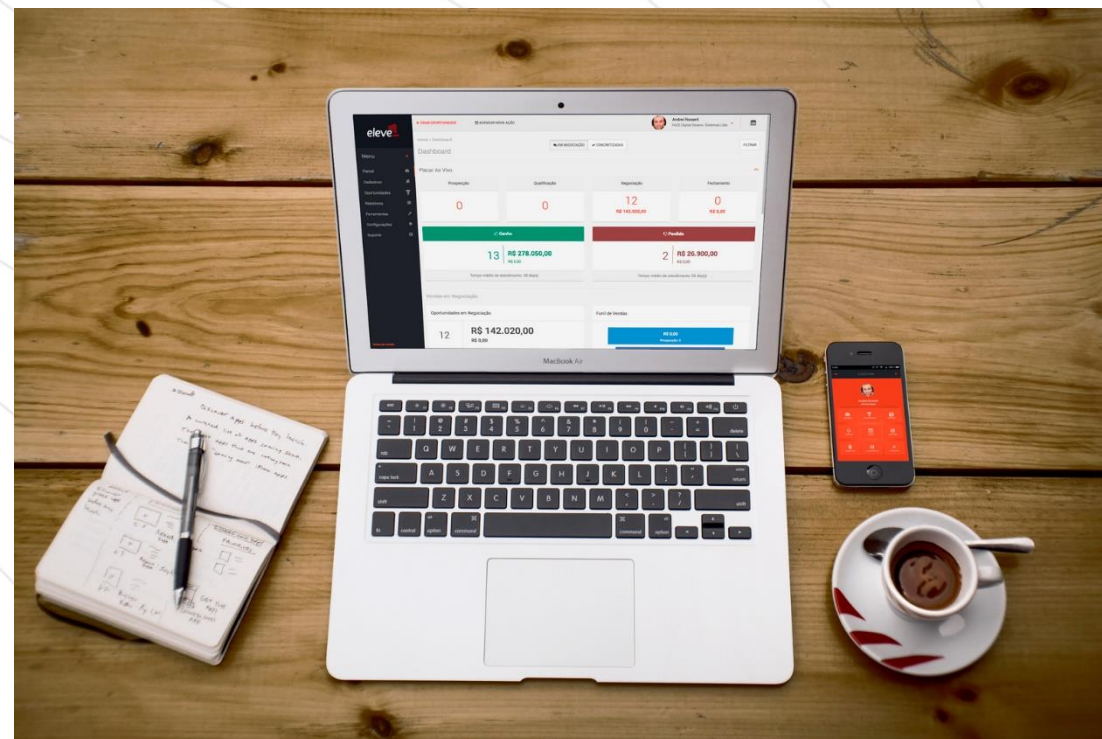
- Gestão de contratos de recorrência;
- Suporte online e auto-atendimento;
- Gestão de chamados/help-desk;
- Gestão base conhecimento;
- Gestão do Customer Success;
- Portal do Cliente;

The screenshot displays the ELEVE CRM interface. The top section, titled 'Chamados', features a search bar, a '+ NOVO CHAMADO' button, and a progress bar with stages: 'Recepção' (red), 'Atendimento' (yellow), 'Testes/homologação' (blue), and 'Encerramento' (green). Below this, a card for 'LINUX SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA' shows a 'Contrato de Sustentação ELEVE CRM 2018 / ELEVE CRM' with a progress bar indicating 'Recepção / Analisar chamado' and a 28-day timeline. A sidebar on the left lists 'Recepção', 'Atendimento', 'Testes/homologação', and 'Encerramento'. The main content area shows a list of calls, including one from '13/06/2018 09:50 hrs' and another from '13/06/2018 09:39 hrs'. A modal window is open, displaying a knowledge base article titled 'COMO ADICIONAR UMA OPORTUNIDADE NO ELEVE?'. The article content includes instructions on how to add an opportunity in the ELEVE system. The modal also features a 'Seleção a categoria relacionada:' section with 'ELEVE CRM' and 'OPORTUNIDADES' options, a 'Título' field, a 'Detalhes' section with a rich text editor, and a 'Palavras-chave' field. The 'Status da publicação' section allows selecting the publication status (e.g., 'Publicado') and the 'Tipo' (e.g., 'Externo').

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



QUEM USA?

FBDE | NEXION 

BECOME **X**

 **FUNCIONAL**
CONTABILIDADE

 **optcon**

FACEdigital[®]
S I S T E M A S

 **FUNCIONAL**
CONSULTORIA

eleve  CRM

OBRIGADO

Marciel de Amorim

contato@elevecrm.com.br