

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
OPTIMIZATION

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 lavam 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 contínuas;
- 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:

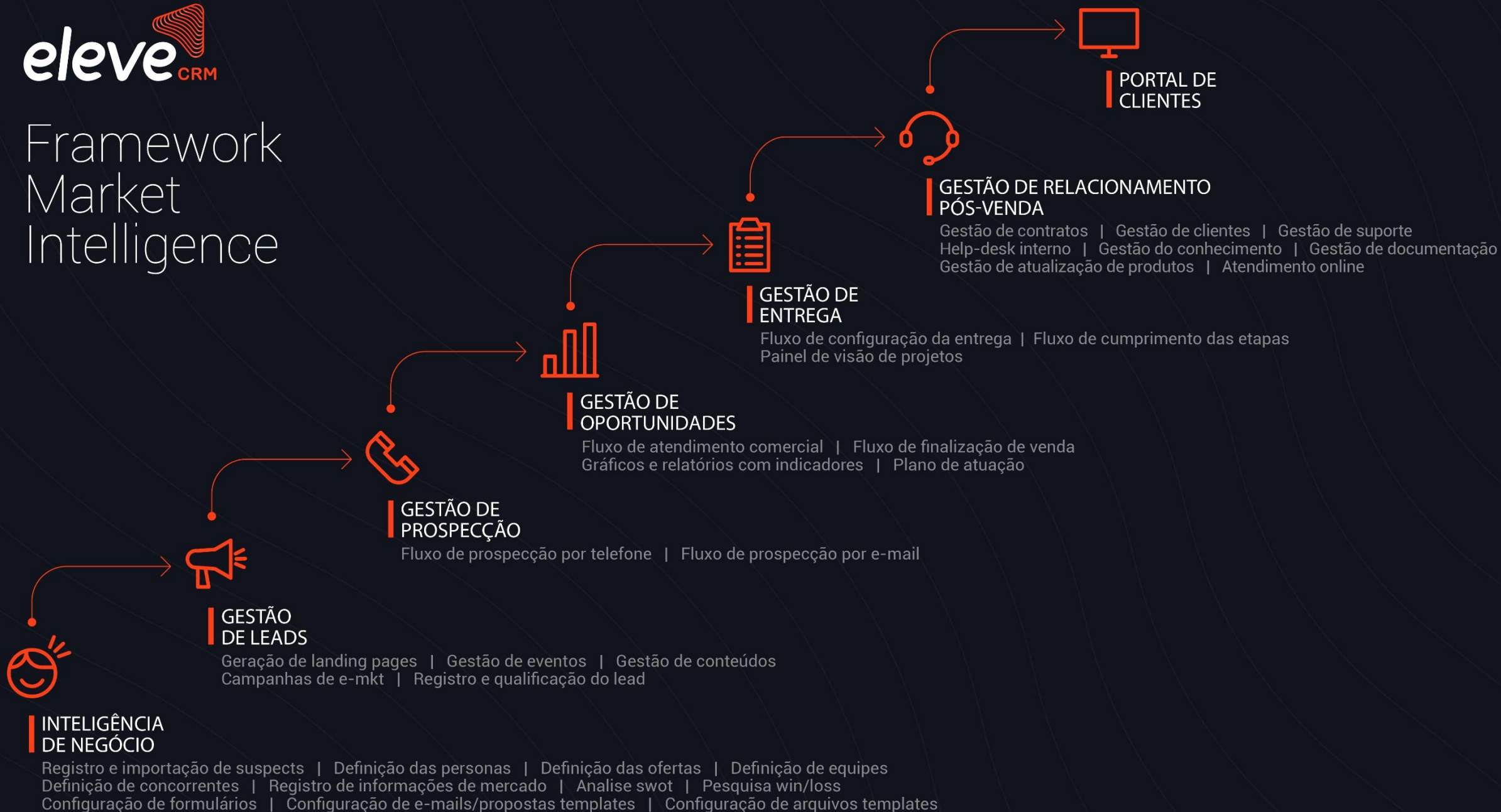


- Consultorias e Assessorias;
- Empresas de desenvolvimento de sistemas, Sistemas complexos de Gestão;
- Empresas de Projetos (Engenharia, Arquitetura, Naval, Fábricas);
- Indústrias pesadas (que possuem produtos de Venda customizada e de produção reduzida).

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



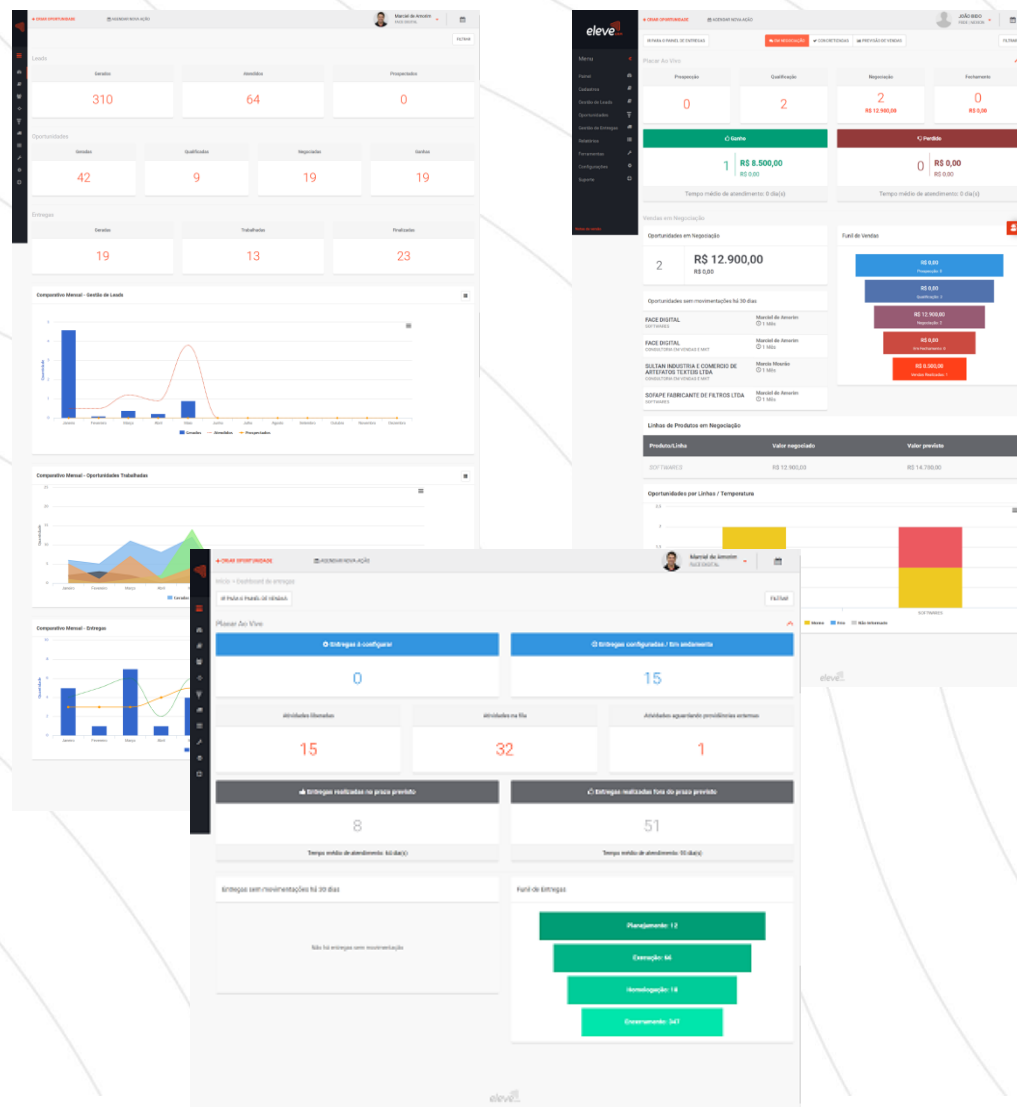
Framework Market Intelligence



O QUE CONTEMPLA?

DASHBOARD

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



O QUE CONTEMPLA?

Gestão dos Leads

- Recepção;
- Qualificação;
- Nutrição;
- Prospecção;

The screenshot displays the Eleve CRM interface, divided into two main sections. The top section shows a list of leads with columns for lead name, email, and status. The bottom section shows a detailed view of a lead named Paulo César, including contact information and a history of interactions.

Top Section (Lead List):

- Buttons: IMPORTAR, BAIXAR, + NOVO LEAD
- Search: Pesquisa por Nome ou email do lead
- Filters: ORDENAR POR
- Lead Status Tabs: Todos (448), Análise (239), Nutrição (5), Prospecção (26), Negociação (88)
- Lead 1: TIME FDS, fds@facedigital.com.br, FACE DIGITAL, 4 stars. Status: Inserção Manual (23/05/2018). Interaction: O lead possui 1 Interação (Ver 1 Interesse).
- Lead 2: JULIO ROSSETI, julio@facedigital.com.br. Status: WHITE-PAPER ELEVECRM VENDAS COMPLEXAS (22/05/2018). Interaction: O lead possui 1 Interação (Ver 1 Interesse). Tag: Nova Interação.
- Lead 3: Inserção Manual (16/05/2018). Interaction: O lead possui 1 Interação.

Bottom Section (Lead Detail View):

- Lead Name: Paulo César
- Email: paulo@ausland.com.br
- Telephone: (empty)
- Lead Status: 5 stars
- Actions: AÇÕES (INATIVAR, EXCLUIR), ENCAMINHAR (ANÁLISE, NUTRIÇÃO, REMOVER FLUXO), OPORTUNIDADES (ADICIONAR)
- Progress: Análise (1), Nutrição (1), Prospecção (3), Negociação (4)
- Tabs: Dados do Lead, Empresas Associadas, Ofertas de interesse, Orientações, Atendimento, Formulários enviados
- Movimentos (History):
 - 09/05/2018 | 16:54:14: Marciel de Amorim (Análise) - Etapa do lead alterada de: Análise → Para: Prospecção
 - 04/05/2018 | 10:28:33: Marciel de Amorim (Análise) - As orientações foram respondidas. CLIQUE AQUI para consultar as respostas.
 - 04/05/2018 | 10:28:00: Marciel de Amorim (Análise) - 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, divided into two main sections. The top section shows a pipeline of sales opportunities, and the bottom section provides a detailed view of a specific opportunity.

Pipeline Overview:

18 - Prospecção	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 - SUSTENTAÇÃO (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 website - PERFECT ONE INFORMATICA... Viviane Warmeling de Amorim - 6 dias	PLASTICOVILLE IND E COM DE PRODUTOS PLAST... # 175 - PROJETO COMPLETO DE LANÇAMENTO DE PRODU... Marciel de Amorim - 59 dias	SESCON/GF # 202 - IMPLANTAÇÃO DO ELEVECRM Marciel de Amorim R\$ 11.500,00 0 dias	
VALE SUL CONSULTORIA # 192 - Cadastro via website - CAROLINA DUTRA GEHRKE B... Marciel de Amorim - 13 dias	ACCESS ASSESSORIA DE COBRANCA LTDA. # 168 - APLICATIVO PARA GESTÃO DE COBRANÇA Marciel de Amorim - 26 dias	HUPI INC # 201 - CRM PARA CONSTRUTORA Michel Cristiane Machado Tavares - -	
Interprev # 165 - Cadastro via website - SHF Viviane Warmeling de Amorim - -			
Wakeup Carreira # 164 - Cadastro via website - wakeup carreira ltda - -			

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

Processo de venda: #204 - SUSTENTAÇÃO (USO + SUPORTE) ELEVE CRM
FUNCIONAL (81.269.946/0001-60)
ELEVECRM

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 | MORNDO | QUENTE

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

CONTATO PRINCIPAL: MATHÉUS 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. At the top, a navigation bar shows five stages: 1. Todos, 2. Planejamento, 3. Execução, 4. Homologação, and 5. Encerramento. Below this, a list of tasks is shown. The first task is 'MELHORIAS NO WEBSITE LINK AUTO - OUTROS DESENVOLVIMENTOS' with a status of 'Em andamento' and a progress bar. The second task is 'SISCOSEV BPO - NOVOS DESENVOLVIMENTOS - PROJETO FECHADO' with a status of 'Em andamento' and a progress bar. A detailed view of a task is shown on the right, with a vertical timeline of four steps: 1. Definir Cronograma de Entrega (Planejamento), 2. PROCEDIMENTOS FINANCEIROS (Planejamento), 3. Desenvolver Interfaces do Projeto (Execução), and 4. Testar, Refinar e Homologar (Homologação). Each step includes a description, a date, and a status indicator (e.g., 'JA ATENDIDA' or 'EM ANDAMENTO').

O QUE CONTEMPLA?

Gestão Sustentação

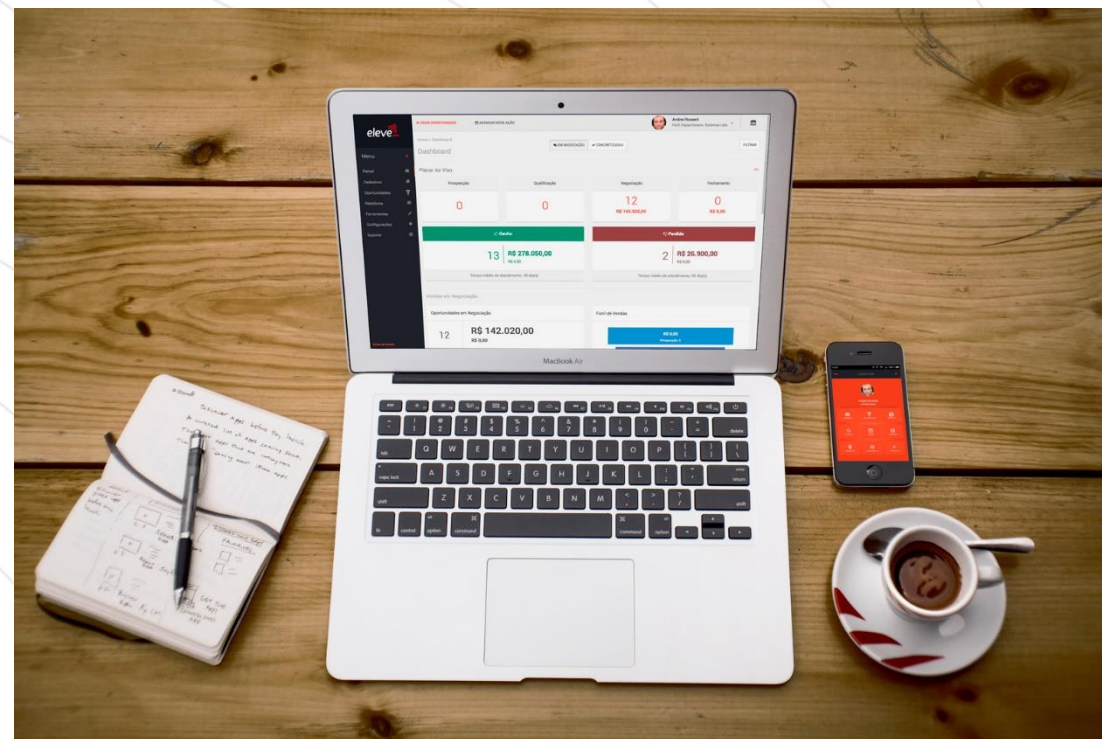
- Gestão de contratos de recorrência;
- Suporte online e auto-atendimento;
- Gestão de chamados/help-desk;
- Gestão base conhecimento;
- Gestão do Customer Success;
- Portal do Cliente;

The screenshot displays the Eleve CRM interface. The top section shows a call management dashboard with 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 call card for 'LINX SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA' is visible, with a status of 'Recepção / Analisar chamado' and a 28-day timer. A sidebar on the left contains navigation icons and a list of items, including '* 2 - NOVA FUNCIONALIDADE DE CAPTAÇÃO DE LEADS' and '* 1 - ERRO BECOMEX CONTRATO ES...'. The main content area shows an article editor for 'Base de Conhecimento > Edição do Artigo'. The editor includes a 'Seleção a categoria relacionada' section with 'ELEVE CRM' and 'OPORTUNIDADES' selected, a 'Título' field with the text 'COMO ADICIONAR UMA OPORTUNIDADE NO ELEVE?', and a rich text editor with the following content: 'Registrar uma nova oportunidade no ELEVE é muito simples. Existem diversos locais onde isso pode ser efetuado, na Gestão de Leads, após uma Prospeção bem sucedida é possível Gerar uma Oportunidade. Na gestão do cadastro de Suspects, é possível escolher uma empresa/suspect e criar uma nova oportunidade. E de maneira muito direta usando a Opção Criar Oportunidade no menu superior, que fica sempre visível e disponível para quem possui essa permissão.' The editor also features a 'Palavras-chave' field with 'oportunidade' and 'criar oportunidade', a 'Data de validade' field set to '31/12/2099', and an 'Autor' field with the instruction 'SELECIONE O AUTOR DO ARTIGO!'. On the right side, there are panels for 'Nova categoria' (with a dropdown set to 'OPORTUNIDADES') and 'Status da publicação' (with a dropdown set to 'Publicado').

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 

BECOMEX

 FUNCIONAL
CONTABILIDADE

 optcon

FACEdigital[®]
S I S T E M A S

 FUNCIONAL
CONSULTORIA

eleve  CRM

OBRIGADO

Marciel de Amorim

contato@elevecrm.com.br