

Portfólio

José Mateus

Objectivo

- Organização dos conhecimentos adquiridos nas UFCDs:
- -10865 Sales Automation
- <https://catalogo.anqep.gov.pt/ufcdDetalhe/353173>
- -10868 CRM Analytics
- <https://catalogo.anqep.gov.pt/ufcdDetalhe/353176>

Reflexão

Ao longo destas duas UFCDs adquiri competências bastante valiosas tanto para a vida profissional como algumas para a vida diária.

Através de um método de aprendizagem misto (síncrono e depois assíncrono tanto individual como em grupo) adquiri conceitos essenciais que mudaram e melhoraram a minha visão do que é Customer Relationship Management:

- Inicialmente, eu tinha a ideia errada de que CRM se resumia apenas à plataforma utilizada, como o Zoho ou Salesforce. No entanto, percebi que o CRM abrange muito mais do que isso. Existe um processo extenso e faseado antes mesmo de considerar qual plataforma a utilizar.
- Adquiri a capacidade de criar e gerar leads, gerir negócios, criar catálogos e lidar com produtos em várias plataformas de CRM, incluindo Zoho, Salesforce, Odoo e Pipedrive. Além disso, aprendi a agendar tarefas e atividades, automatizando algumas delas para maior eficiência
- Além disso, adquiri conhecimentos, conceitos (como marketing de guerrilha) e bases de marketing em várias plataformas.

Reflexão

- Também compreendi a importância de estabelecer uma relação com os clientes, bem como lidar adequadamente com suas reclamações e desescalá-las de forma adequada.
- A importância de certas ferramentas para produzir conteúdo de forma mais eficiente, como o Google Trends e o Google Analytics, e a colaboração dessas ferramentas com um ou vários canais de marketing, como o email marketing, pode fazer toda a diferença no aumento do tráfego orgânico para as nossas páginas.
- Para além disso, aprendemos também a importância de definir metas, pois sem elas é o mesmo que andar de barco no meio do mar sem qualquer tipo de orientação. Aprendemos a estabelecer metas de forma realista e como realizar posteriormente um relatório para avaliar o progresso alcançado.

Que
software
CRM
implement
aria e quais
as razões?

Nesta questão tenho dois candidatos: O Odoo e o Salesforce



Odoo

Implementaria o Odoo numa empresa que esteja no início do seu percurso, uma vez que este apresenta diversas vantagens para empresas com um poder de compra mais limitado.

- Existem vários módulos disponíveis para todas as ocasiões e necessidades, e o seu modelo de negócio oferece a utilização gratuita de um módulo por tempo indeterminado.
- Uma das vantagens é a sua elevada capacidade de personalização, permitindo que empresas de diversos setores possam implementá-lo e ajustá-lo às suas necessidades específicas, tanto em termos de interface do utilizador (UI) como de fluxo de trabalho e outras variáveis.
- O Odoo também possui uma escalabilidade significativa. Embora seja recomendado para negócios mais pequenos, esta plataforma tem a capacidade de crescer juntamente com o nosso negócio, adaptando-se às nossas necessidades em constante evolução.
- Além disso, o Odoo é conhecido pela sua segurança e por ser open-source. Devido à sua natureza open-source, permite o acesso ao código-fonte subjacente da plataforma. Isso significa que a própria empresa pode identificar e resolver vulnerabilidades sem necessitar de autorização explícita da Odoo.

Salesforce

Implementaria o Salesforce numa empresa de maior porte, com maior capacidade financeira (sendo esta a plataforma CRM mais cara do mercado, mas com justificação adequada).

- Uma das razões é a reputação do Salesforce, que é um dos fornecedores de CRM mais reconhecidos e estabelecidos na indústria. Apesar de ser uma empresa relativamente nova (fundada em 1999), conquistou rapidamente uma posição dominante no mercado.
- Outro fator importante é a escalabilidade do Salesforce. Geralmente, é a escolha mais adequada para empresas com uma receita mais elevada ou com planos de crescimento ambiciosos. Embora o Salesforce possa ser utilizado por empresas grandes e pequenas, o seu preço pode ser uma barreira para empresas de menor porte.
- Além disso, o Salesforce oferece uma infraestrutura de cloud sofisticada. Seja como uma solução de Software como Serviço (SaaS), Plataforma como Serviço (PaaS) ou Infraestrutura como Serviço (IaaS), o Salesforce proporciona uma excelente experiência na nuvem, tanto para utilizadores como para desenvolvedores, permitindo-lhes desempenhar as suas tarefas de forma eficaz.

Que tipo de análise poderemos ter e medir no CRM?

No CRM há uma variedade de análises e medições que se podem fazer de modo a obter insights valiosos sobre várias assuntos, como vendas, marketing, e relacionamento com o cliente. Alguns exemplos de análises e KPIs incluem:

- Análise de vendas: Acompanhamentos de vendas realizadas, forecastings, taxas de conversão, valores médios, tempos médios dos ciclos de vendas, análise do desempenho de vendedores, etc.
- Análise do desempenho do marketing: Avaliação do desempenho das campanhas, abertura e click through rate de emails, lead geradas, ROI das atividades de marketing, etc.
- Análise de atendimento ao cliente: Tempo de resposta aos tickets de suporte, satisfação do cliente, taxa de resolução no primeiro contacto, tendências e padrões nas reclamações.

Que informação considera mais importante nos relatórios e dashboard.

A criação de relatórios e dashboard em CRM, depende muito da relevância de certos dados para o objetivo do negócio e as suas metas específicas. Mas algumas informações geralmente importantes são:

- Leads gerados e taxa de conversão de leads
- Receita por cliente/produto/região
- Indicadores de satisfação, Net Promoter Score (NPS) e Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Tempo médio de resposta e resolução de tickets
- Taxa de retenção de clientes
- Análise das campanhas de marketing nos vários canais

No futuro,
onde posso
aplicar os
conteúdos que
aprendi? Que
dificuldades e
potencialidades.

No futuro as competências adquiridas nesta formação de CRM podem vir a ser aplicadas em várias áreas e em vários contextos profissionais:

Mais especificamente em marketing digital, atendimento ao cliente ou vendas e gestão de clientes

Tendo adquirido várias habilidades e competências pertinentes a cada área, permitindo-me a criação de estratégias de venda mais eficazes, nutrir leads ou acompanhamento de desempenho de vendas na área de vendas

À criação de campanhas segmentadas e personalizadas na área de marketing

Ou até para agilizar o suporte e a resolução de problemas na área de atendimento ao cliente

Cada área vai apresentar dificuldades diferentes, desde a constante evolução tecnológica e acompanhamento de trends, à análise de grandes volumes de dados e o seu tratamento correto, garantir um uso eficaz do sistema de CRM, entre outros

Trabalhos realizados

Criação de lead e conversão de lead em Zoho

Converter Cliente potencial (José Castelo Branco - Betty)

Criar novo(a) Conta **Betty**

Criar novo(a) Contacto **José Castelo Branco**

☒ Criar um novo Negócio para este Conta.

Montante € 300000 ⓘ

Nome da Negócio Betty

Data da conclusão 16-06-2023

Periodo Proposta/Proposta de preço ▼

Origem da Campanha ▼

Função do Contacto Director ▼

Converter Cancelar

Criar Cliente potencial [Editar estrutura da página](#)

Cancelar Criar e novo Guardar



Informação sobre Cliente potencial

Proprietário do Cliente potencial Formação Técnica ⓘ

Nome próprio Nome - José

E-mail josecastello@gmail.com

Fim

Web site

Estado do Cliente potencial None -

Nº de funcionários

ID do SAppe

Gestão de Reclamação

.1

Assegurar ao cliente que o assunto vai ser investigado e o cliente pode acompanhar o mesmo, mas que as variáveis da piscina são controladas diáriamente, possível reembolso de uns calções mediante apresentação do talão, mas preferencialmente cupão ou desconto na altura do checkout.

.2

Reclamação: Adquiri uma liquificadora na vossa loja e ao ligá-la nada acontece, e agora?

Resposta: Boa Tarde Srº José, pelo que retiramos da sua reclamação apresenta problemas com um produto adquirido na nossa loja, infelizmente não o conseguimos ajudar imediatamente dada a natureza do problema, para o ajudar-mos mais aprofundadamente teremos de agendar uma recolha do produto para ele se posteriormente analisado pelos nossos técnicos, esse agendamento pode ser realizado através do nmr. de telefone +351 969999999, após a recolha ser-lhe-á entregue um tracking ID para poder acompanhar todo o processo em www.estesitenãofunciona.pt.

Sem mais a adicionar,

Loja da Treta Customer Service

Empresa Betty

Apelido Castelo Branco

Designação

Telefone

Telemóvel 960000000

Origem do Cliente potencial None -

Indústria None -

Rendimento anual € ⓘ

Classificação None -

Trabalhos realizados

Google ads

Para onde as pessoas devem ir após clicar no seu anúncio?

Seu site
deitacaprafora.com

Pense no que você está anunciando e insira a página mais relevante do seu site. Pode ser a página inicial ou outra mais específica.

[Voltar](#)

[Próxima](#)

Titulos

Adicionar três títulos ou mais ajuda a melhorar a performance do anúncio

Título 1
liga-te ao Deitacaprafora

25 / 30

Título 2
deitacaprafora telecom

22 / 30

Título 3

0 / 30

Visualização do anúncio

Anúncio - www.linkedin.com

deitacaprafora telecom | liga-te ao Deitacaprafora | Título 3

Descrição 1. Descrição 2.

Os recursos podem aparecer em qualquer ordem. Por isso, eles precisam fazer sentido tanto separadamente quanto em diferentes combinações. Além disso, eles não podem violar nossas políticas

Nome da campanha

liga-te ao Deitacaprafora

Meta da campanha

Tráfego do site

Seu site

https://www.linkedin.com/in/jmateustech/

Nome da empresa

Deitacaprafora

Texto do anúncio

Titulos

liga-te ao Deitacaprafora | deitacaprafora telecom | deitacaprafora telecomunicação

Descrições

Somos a sua escolha em serviço de telecomunicações | Empresa de telecomunicações

Visualização do anúncio

Anúncio - www.linkedin.com

deitacaprafora telecomunicação | liga-te ao Deitacaprafora | deitacaprafora telecom

Somos a sua escolha em serviço de telecomunicações. Empresa de telecomunicações com dez anos de experiência.

Ligar para a empresa

Os recursos podem aparecer em qualquer ordem. Por isso, eles precisam fazer sentido tanto separadamente quanto em diferentes combinações. Além disso, eles não podem violar nossas políticas nem a legislação local. É possível garantir que determinados textos sempre apareçam no anúncio, [Saiba mais](#)

Trabalhos realizados

Campanhas e anúncios

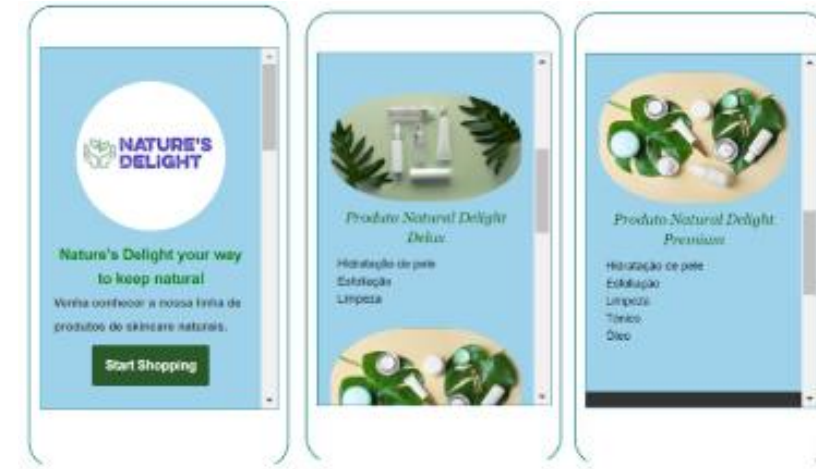
Logo



Descrição campanha

- **Linha de produtos de skincare bio**
- **Objectivos da campanha:**
 - Aumento da brand awareness e produtos Nature's Delight
 - Gerar leads e aumentar clientes base
 - Aumentar vendas online e tráfego para o nosso site
 - Expandir o nosso leque de canais de venda
- **Persona e público-alvo:**
 - Sara, mulher no seus altos 20's até 40's e poucos, valoriza produtos naturais e sustentáveis, disposta a investir em produtos de alta-qualidade
 - Mulheres entre os 27-45, interessadas em skincare natural, preocupadas com o ambiente
- **Expectativas:**
 - Aumento do reconhecimento da nossa marca e do nosso alcance
 - Gerar 5.000 leads através de vários canais
 - Aumentar em 10% as vendas online
- **Estratégias de marketing**
 - E-mail marketing com oferta de desconto
 - Anúncios nas redes sociais
 - Programa de afiliados

Previsão email mobile



Trabalhos realizados

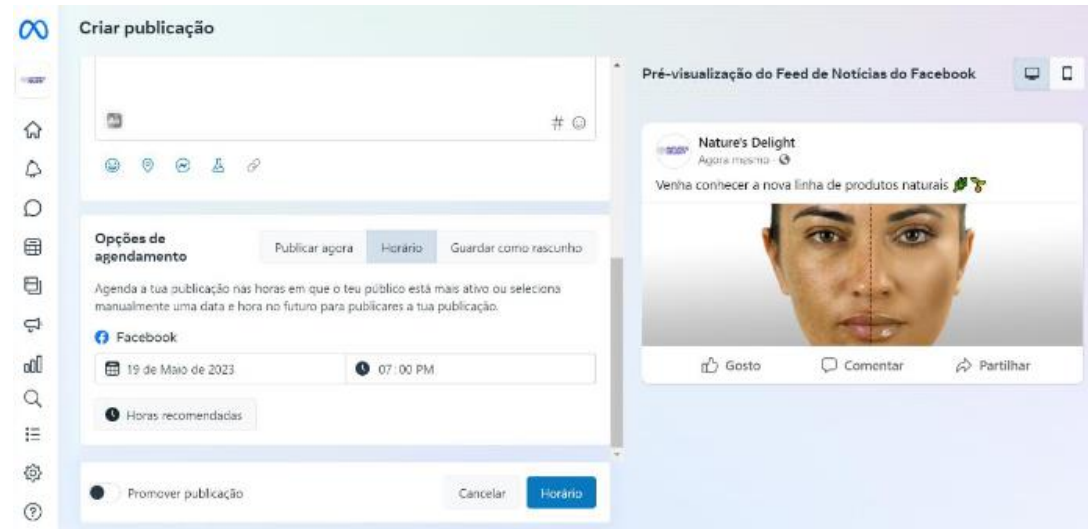
Campanhas e anúncios

The screenshot displays the Facebook page management interface for 'Nature's Delight'. The page has 0 followers and includes buttons for 'Edit Page' and 'Share Page'. The main content area shows a 'Start a post' button and options for 'Photo', 'Video', 'Poll', and 'Write article'. Below these are tabs for 'Page posts', 'Following', 'Hashtags', 'Employee posts', and 'Ads'. A notification states 'Get up to 89,000 more impressions by boosting your post'. Overlaid on the interface are two windows: 'Criar publicação' (Create post) and 'Pré-visualização do Feed de Notícias do Facebook' (Facebook News Feed preview). The 'Criar publicação' window shows options for scheduling a post, with a date of '10 de Maio de 2023' and a time of '07:30 PM'. The 'Pré-visualização' window shows a post titled 'Empresa de produtos naturais skin care' with two side-by-side images of a woman's face, one before and one after skin treatment. A 'Fechar' (Close) button is visible in the bottom right corner of the preview window.

The screenshot shows a window titled 'Nature's Delight's scheduled posts'. It lists a post scheduled by 'José Mateus' to be posted on 'Fri, May 19 at 7:00 PM'. The post content includes a small image of a sunflower and the text: 'Our products are 100% bio and free from harmful chemicals and toxins'. There are icons for deleting and scheduling the post.

Trabalhos realizados

Campanhas e anúncios



Trabalhos realizados

Catálogo

Capa



Página 1



Trabalhos realizados



Preçário

Ácido hialurónico.....	24,99€
Sérum de olhos.....	21,99€
Creme Hidratante.....	32,99 €
Óleo de Rosas.....	15,99€
Protetor Solar.....	35,99€
Tónico de Limpeza.....	16,99€
Creme de noite.....	32,99€
Máscara hidratante.....	27,99€
Feiras Artesanais.....	*
Serviço de spa p/ casamentos.....	*
Workshops.....	*

***Para orçamentos contacte-nos em +351 961 999 999**

 Natures Delight  Natures Delight  @Natures Delight

Trabalhos realizados

Salesforce

Conversão de lead para cliente

Account

Create New - OR - Choose Existing

Account Name

3C Systems

Account Search

Search for matching accounts

0 Account Matches

Contact

Create New - OR - Choose Existing

Mr. Maria Gardner (Sample)

0 Contact Matches detected

Opportunity

Create New - OR - Choose Existing

3C Systems-

To find opportunity, choose an existing account

Don't create an opportunity upon conversion

Record Owner

José Mateus

Converted Status

Qualified

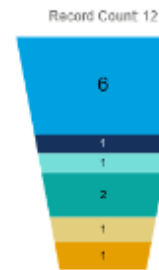
Cancel Convert

Trabalhos realizados

Salesforce

Vários reports num dashboard

Sales Person Activity

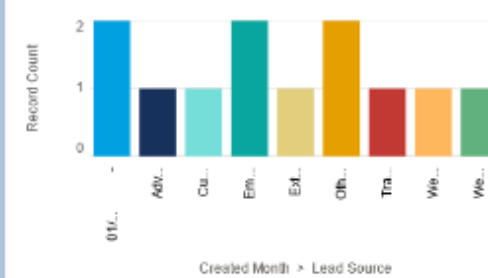


Company/Account

- Acme (Sample)
- Cachuchaenergy
- companhia energia
- Global Media (Sample)
- Green Dot Publishing
- HoracioLda

[View Report \(Sales Person Activity\)](#)

Marketing Exec Leads by Source

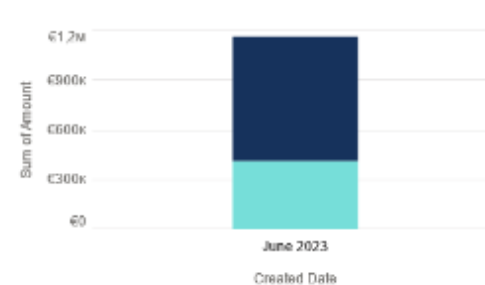


Lead Source

- Advertisement
- Customer Event
- Employee Referral
- External Referral
- Other
- Trade Show
- Webinar
- Website

[View Report \(Marketing Exec Leads by Source\)](#)

Sales Exec Pipeline

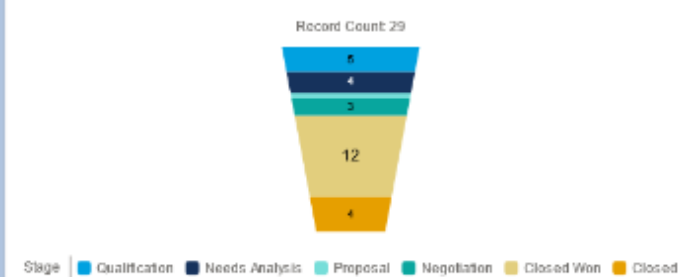


Type

- Existing Business
- New Business

[View Report \(Sales Exec Pipeline\)](#)

New Opportunities Report



Stage

- Qualification
- Needs Analysis
- Proposal
- Negotiation
- Closed Won
- Closed

[View Report \(New Opportunities Report\)](#)