

CRM

Gestão do Relacionamento com o Cliente



CONCEITO

É o conjunto de práticas, estratégias de negócio e tecnologias focadas no relacionamento com o cliente que é usado para gerenciar e analisar as interações com clientes, antecipar necessidades e desejos, otimizar a rentabilidade, aumentar as vendas e personalizar campanhas de captação de novos clientes.



VANTAGENS

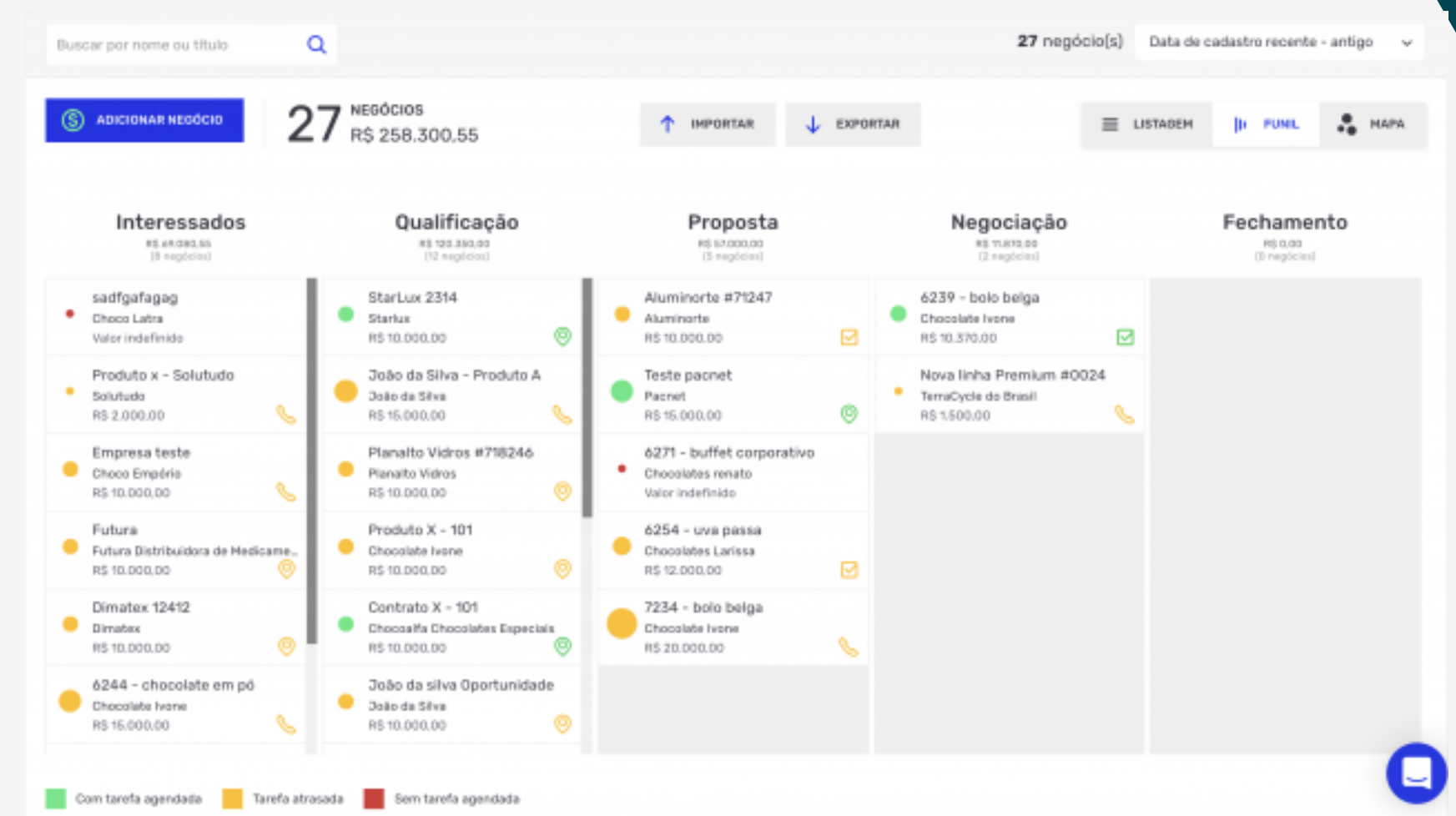
- **Através de um sistema CRM você pode armazenar todas as necessidades e problemas de um cliente.**
- **Histórico completo do relacionamento com os clientes.**
- **Estatísticas e dados do desempenho da equipe.**
- **Possibilidade de segmentar grupos de clientes por características específicas.**
- **Capacidade de analisar dados para criar ofertas personalizadas.**
- **Informações sobre os clientes transparentes e acessíveis para todos.**
- **Personalizar as etapas do processo de vendas segundo as características de sua empresa.**

EXEMPLO

1- Agendor é um CRM 100% brasileiro que está sempre se renovando e procurando oferecer novas soluções aos seus usuários.

Conta com funcionalidades como:

- App para Android e iPhone
- Follow-up de clientes
- Cadastro centralizado de clientes
- Histórico de todos os e-mails
- Filtros de segmentação
- Traçar rotas de visitas
- Impressão de relatórios
- Analisar o desempenho da equipe



The screenshot displays the Agendor CRM interface. At the top, there's a search bar and a summary of 27 deals worth R\$ 258,300.55. Below this, a pipeline shows five stages: Interessados (8 deals), Qualificação (12 deals), Proposta (5 deals), Negociação (2 deals), and Fechamento (0 deals). Each stage contains a list of deals with details like name, value, and status. A legend at the bottom indicates deal status: green for 'Com tarefa agendada', yellow for 'Tarefa atrasada', and red for 'Sem tarefa agendada'.

Interessados R\$ 41,083.55 (8 negócios)	Qualificação R\$ 120,310.00 (12 negócios)	Proposta R\$ 57,000.00 (5 negócios)	Negociação R\$ 11,810.00 (2 negócios)	Fechamento R\$ 0.00 (0 negócios)
sadfgafagag Choco Labra Valor indefinido	StarLux 2314 Starlux R\$ 10.000,00	Aluminorte #71247 Aluminorte R\$ 10.000,00	6239 - bolo belga Chocolate Ivone R\$ 10.570,00	
Produto X - Solutudo Solutudo R\$ 2.000,00	João da Silva - Produto A João da Silva R\$ 15.000,00	Teste pacnet Pacnet R\$ 15.000,00	Nova linha Premium #0024 TerraCycle do Brasil R\$ 1.500,00	
Empresa teste Choco Empéria R\$ 10.000,00	Planalto Vidros #718246 Planalto Vidros R\$ 10.000,00	6271 - buffet corporativo Chocolates renato Valor indefinido		
Futura Futura Distribuidora de Medicame... R\$ 10.000,00	Produto X - 101 Chocolate Ivone R\$ 10.000,00	6254 - uva passa Chocolates Larissa R\$ 12.000,00		
Dimatex 12412 Dimatex R\$ 10.000,00	Contrato X - 101 Chocaafla Chocolates Especiais R\$ 10.000,00	7234 - bolo belga Chocolate Ivone R\$ 20.000,00		
6244 - chocolate em pó Chocolate Ivone R\$ 15.000,00	João da Silva Oportunidade João da Silva R\$ 10.000,00			

EXEMPLO

2- Jeenga promete ajudar você a conquistar clientes e vender mais para os atuais.

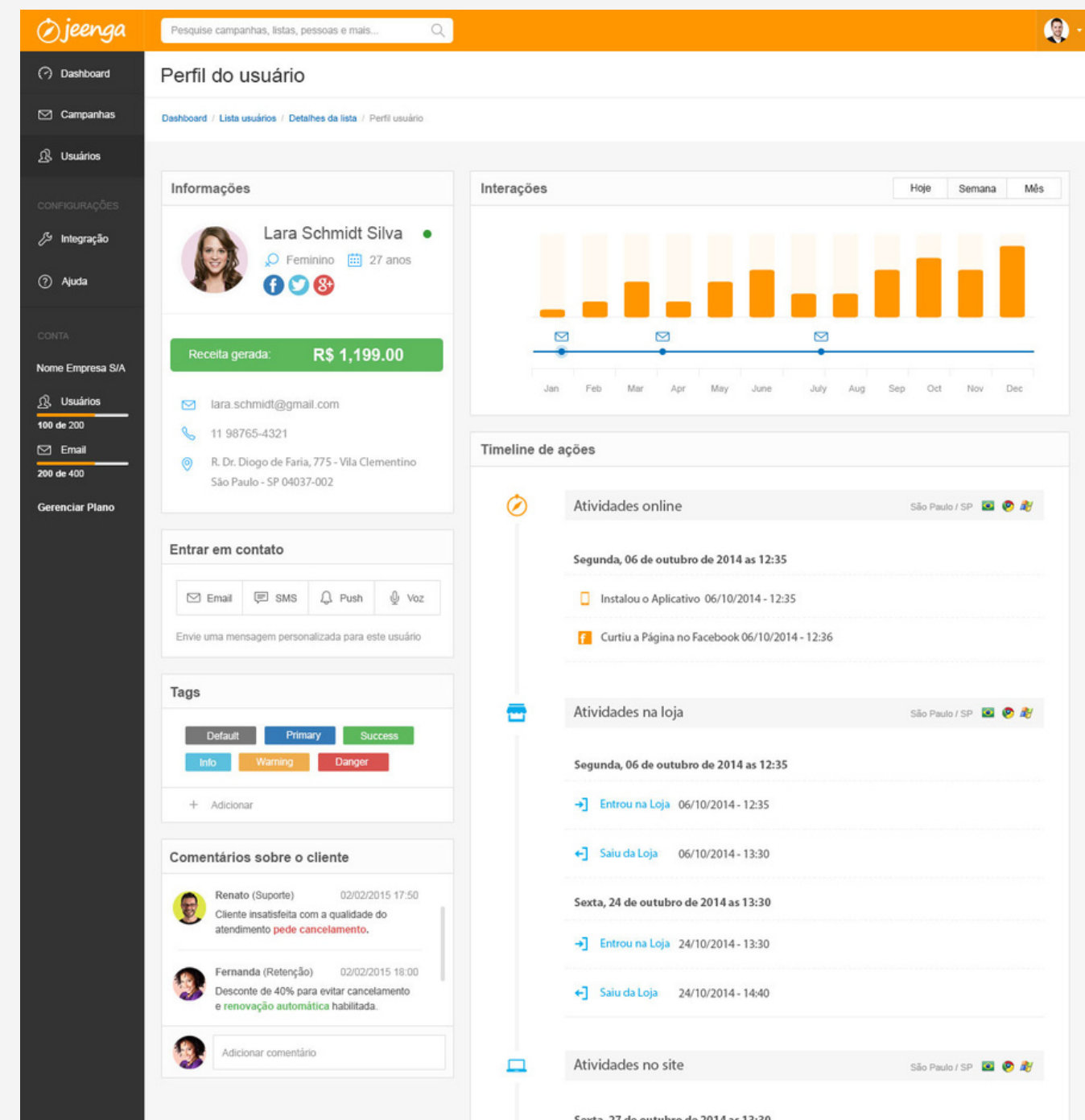
Para isso, oferece as seguintes soluções:

- Listas de segmentação de clientes

- Automação de campanhas

- Recuperação de vendas

- Campanhas multicanal



Conclusão

"É apresentado que as organizações são fruto da fusão entre pessoas e tecnologias e que elas dependem de um conjunto de processos que se complementam entre si, culminando em soluções para os clientes. Para atender às necessidades e expectativas dos clientes, as empresas precisam conhecer seu público e seus processos."

- **Autores: Fábio Silva e Marcelo Zambon**

Grupo

Eduardo Turczyniak

Eros Natan A. Themiski

Yohana stadler

Jaqueline Rebello de Cristo

