

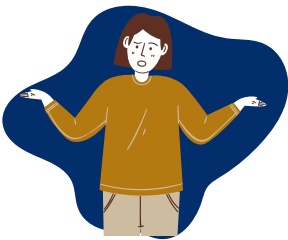
SCRIPT DE PRÉ-VENDAS

Introdução ao Setor de Pré- Vendas



01 - Introdução

Olá, seja bem-vindo ao time de Pré- Vendas! Estamos felizes em tê-lo conosco. Nosso setor de pré- vendas é responsável por identificar e qualificar oportunidades de vendas, preparando o terreno para que a equipe de vendas possa atuar com mais eficiência. A meta é sempre oferecer o melhor atendimento e superar as expectativas dos clientes.



02- Principais Responsabilidades

- Atendimento ao Cliente: Seu papel inclui prestar um excelente atendimento, desde o primeiro contato até a transferência do lead pro gerente de vendas, construindo um relacionamento de confiança.
- Trabalho em Equipe: Trabalhar em estreita colaboração com os Consultores de Vendas e outros membros da equipe. Gentileza gera Gentileza.
- Registro de Dados: Manter registro de todas as interações com leads, atualizando informações nos sistemas de CRM.



03- Ferramentas e Sistemas

- RD Conversas: Nós utilizamos a Tallos (RD Conversas) para enviar mensagens, arquivos, áudios e vídeos para nossos clientes.
- RD CRM: A ferramenta de CRM ajuda a gerenciar o relacionamento com os clientes e registrar todo o histórico de interações. Também utilizamos para entrar em contato com o cliente através de ligação.
- Bredas: O sistema do Bredas, é onde são gerados os orçamentos que enviamos para os clientes. Nele também conseguimos acessar as notas fiscais emitidas aos clientes e baixá-las quando necessário.



04 - Acompanhamento e Feedback

- Relatórios: Mantenha relatórios diários de suas atividades para facilitar o acompanhamento de resultados.
- Feedback: A empresa está sempre aberta para fornecer feedback e orientações para o seu desenvolvimento.

SCRIPT DE PRÉ-VENDAS

Abordagem ao Cliente

Inicie com uma saudação educada e procure por um responsável de compras.

01

Saudação Educada:

- Bom dia/tarde, Meu nome é [seu nome], da Piveta Ferramentas. TUBE bem com você? Sou da área de atendimento e estou entrando em contato porque estamos realizando um levantamento com alguns de nossos clientes importantes. Como sua empresa já foi nossa parceria comercial, gostaríamos de restabelecer essa relação e entender melhor como podemos apoiá-los novamente.

02

Investigar:

- Em relação aos últimos pedidos com a Piveta, as ferramentas atenderam às suas expectativas e necessidades?
- E sobre os últimos atendimentos, tudo ocorreu como esperado? Gostaria de saber se foi bem atendido (a) na época de nossa parceria.

03

Entender o Perfil do Cliente:

- Gostaria de entender um pouco mais sobre o setor em que sua empresa está focada atualmente. Vocês tem oficina de Usinagem, Manutenção?
- Vocês seriam Revendedores ou os produtos são utilizados por vocês mesmo?
- Como é o fluxo de compras de ferramentas para Usinagem? Há uma frequência ou planejamento para essas aquisições?
- E em relação as demandas atuais, você tem alguma necessidade que possamos atender?

04

Atualização Cadastral:

- Para garantir que nossos dados estejam sempre atualizados, poderia confirmar, por favor, o e-mail, telefone fixo ou celular, e o responsável por compras ou manutenção? Assim, podemos garantir que as informações cheguem ao destinatário correto.

SCRIPT DE PRÉ-VENDAS

Fechamento

Na fase de fechamento, é essencial ser educado e agradecer pelo tempo que o lead ficou dedicado a ligação.

01

Agradecimento:

- Agradeço muito pelo seu tempo e atenção, [Nome do cliente]. Foi um prazer conversar com você e ouvir sobre as necessidades de sua empresa.

02

Enfatizar o Gerente de Vendas:

- A Piveta possui um gerente dedicado para a sua conta, ele (a) se chama [Nome do Consultor Responsável, se houver]. Ele (a) poderá ajudar com qualquer demanda específica que possa surgir. Estamos à disposição para auxiliar sempre que precisar.

03

Despedida:

- Muito obrigado (a) e até breve! Qualquer coisa, basta nos chamar.