

## BPM de Vendas

### 1. Divisão da Turma em Equipes:

- **Exemplo:** A turma foi dividida em 4 equipes, cada uma com 5 membros.
- **Distribuição de Funções em uma Equipe:**
  - ✓ **Gerente de Vendas:** Pedro.
  - ✓ **Analista de Processo:** Maria.
  - ✓ **Especialista em KanBan:** João.
  - ✓ **Documentador:** Ana.
  - ✓ **Auxiliar de Processos:** Lucas (apoia o Analista e o Especialista em KanBan nas atividades).

### 2. Construção do Processo de Vendas:

- **Etapas Identificadas no Processo de Vendas:**
  1. **Prospecção de Clientes:** Identificação de potenciais clientes.
  2. **Contato Inicial:** Primeiro contato com o cliente para entender suas necessidades.
  3. **Apresentação da Proposta:** Preparação e envio de uma proposta de vendas.
  4. **Negociação:** Discussão de termos, preços e condições.
  5. **Fechamento da Venda:** Acordo final e formalização da venda.
  6. **Entrega do Produto/Serviço:** Coordenação da entrega do produto ou serviço vendido.
  7. **Pós-venda:** Acompanhamento do cliente após a entrega, para garantir satisfação e possíveis futuras vendas.
- **Modelagem BPMN:**
  - ✓ **Prospecção de Clientes:** Um círculo de início representa o início do processo. Um retângulo descreve a atividade de identificar clientes potenciais.
  - ✓ **Contato Inicial:** Outro retângulo, seguido de um losango para uma decisão ("O cliente está interessado?"). Se "Sim", o fluxo continua para a "Apresentação da Proposta"; se "Não", o fluxo termina.
  - ✓ **Apresentação da Proposta:** Descrito com um retângulo, seguido por outra decisão ("O cliente aceita a proposta?").
  - ✓ **Negociação:** Se o cliente não aceita, o processo entra em uma negociação, marcada por um retângulo adicional e outra decisão.
  - ✓ **Fechamento da Venda:** Um retângulo para formalizar a venda e uma linha que segue até um círculo de fim do processo.
  - ✓ **Entrega do Produto/Serviço:** Representado por um retângulo que segue após o fechamento da venda.

- ✓ **Pós-venda:** O processo finaliza com a etapa de acompanhamento, outro retângulo e um círculo de fim.
- **Exemplo de Diagrama BPMN Simplificado:**

[Início] --> [Prospecção de Clientes] --> [Contato Inicial] --> (Sim)-> [Apresentação da Proposta] --> (Aceita?)-> [Fechamento da Venda] --> [Entrega do Produto] --> [Pós-venda] --> [Fim]

### 3. Implementação do KanBan:

- **Quadro KanBan:**
  - ✓ **To Do (A Fazer):**
    - i. Identificar potenciais clientes.
    - ii. Preparar lista de clientes a serem contatados.
    - iii. Escrever proposta padrão de vendas.
  - ✓ **In Progress (Em Progresso):**
    - iv. Contato inicial com os clientes.
    - v. Revisar a proposta com base no feedback do cliente.
  - ✓ **Done (Concluído):**
    - vi. Formalizar a venda com o cliente X.
    - vii. Entregar produto para o cliente Y.
    - viii. Realizar follow-up com o cliente Z.
- **Atualizações:**
  - ✓ João, o Especialista em KanBan, move as tarefas de "To Do" para "In Progress" conforme a equipe trabalha nelas.
  - ✓ A tarefa "Formalizar a venda com o cliente X" é movida para "Done" após a venda ser confirmada.

### 4. Documentação:

- **Registro das Etapas:**
  - ✓ **Prospecção de Clientes:** Ana documentou os critérios usados para selecionar clientes potenciais e as fontes de prospecção.
  - ✓ **Contato Inicial:** Foram documentados os métodos de contato (e-mail, telefone) e as respostas mais comuns dos clientes.
  - ✓ **Negociação:** Registrou-se os pontos de negociação que precisaram de maior atenção, como termos de pagamento e prazos de entrega.
- **Reflexão sobre a Experiência:**
  - ✓ **Dificuldades:** A equipe encontrou dificuldades na etapa de negociação, onde foi necessário revisar a proposta original várias vezes.
  - ✓ **Superação:** O Gerente de Vendas (Pedro) coordenou sessões de brainstorming para encontrar soluções criativas e alternativas para as objeções dos clientes.

- ✓ **Melhorias Sugeridas:** A equipe sugeriu que no futuro, um template de propostas flexível seja criado para agilizar a etapa de negociação.
- **Conclusão Documentada:**
  - ✓ A equipe concluiu que o uso de BPM e KanBan permitiu uma melhor organização das tarefas e um acompanhamento mais efetivo do progresso de cada etapa do processo de vendas. A documentação ajudou a criar uma base sólida para futuros processos e facilitou a apresentação final.

## **5. Apresentação:**

- **Apresentação Final:**
  - ✓ **Pedro** (Gerente de Vendas) liderou a apresentação, explicando cada etapa do processo de vendas e destacando o papel de cada membro da equipe.
  - ✓ **Maria** (Analista de Processo) apresentou o diagrama BPMN, explicando como cada símbolo representava uma etapa do processo.
  - ✓ **João** (Especialista em KanBan) demonstrou como o quadro KanBan foi utilizado para gerenciar as tarefas e acompanhar o progresso.
  - ✓ **Ana** (Documentadora) resumiu a documentação, enfatizando as lições aprendidas e as melhorias propostas.
- **Feedback:**
  - ✓ A equipe recebeu feedback positivo pela organização e clareza da apresentação, especialmente pelo uso eficaz das ferramentas BPM e KanBan.