

Qual o papel dos vendedores no seu negócio?



Eles representam sua marca na hora da venda

Eles são a cara da marca!



Eles não podem ser os donos da informação do seu cliente.

A dona desta informação é a MARCA.

E não podem determinar que clientes devem ser contatados.

Todos devem ser.

Só que cada um no seu momento e com a mensagem certa que lhe fará ir à loja.

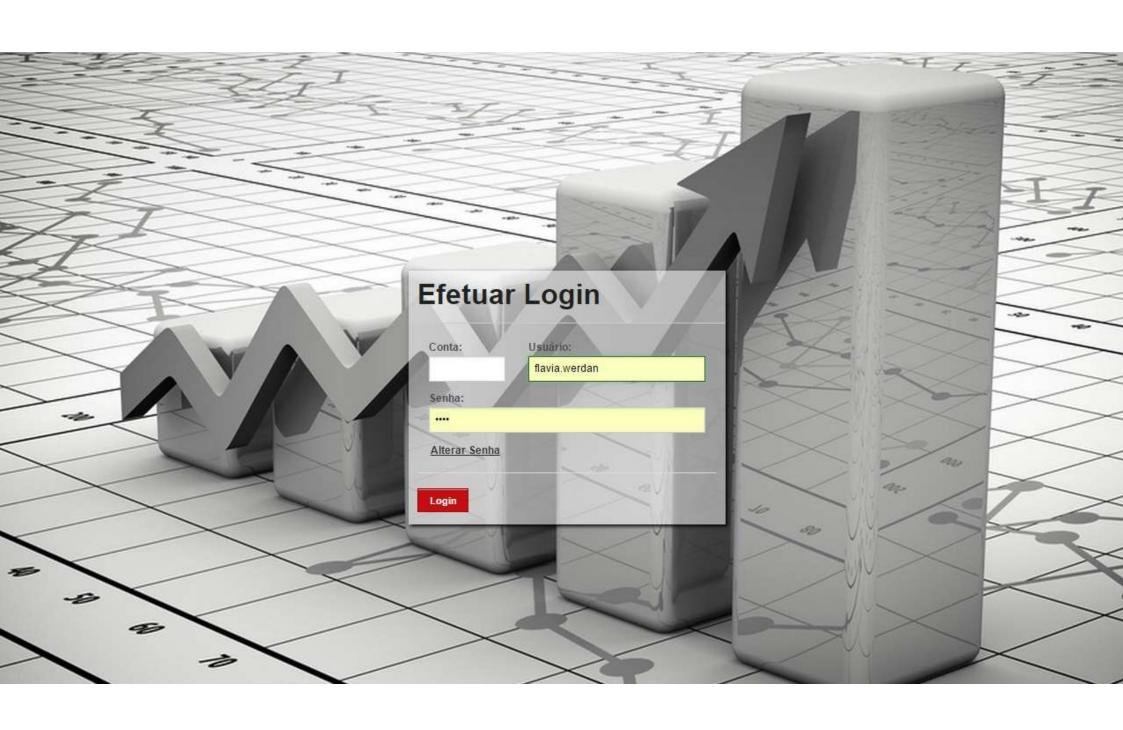








- É a marca mostrando a cara, assumindo o controle, definindo regras e dizendo quem deve ser contatado, quando, como e por quais motivos.
- É uma ferramenta que aprende com ela mesma, que acumula informações e as disponibiliza na linguagem que o seu vendedor entende e que pode usar a seu favor.
- É a organização, estruturação, profissionalização do caderninho e das listas de ligações cuja realização com eficiência até hoje dependia apenas das equipes das lojas e não da marca.



## **ACTION | Consulta Clientes**

Nesta aba é possível verificar as informações básicas do cliente – todos os campos que foram preenchidos no cadastro – ; Comportamento de consumo – TM, PA, valor comprado em 12 meses, etc. - ; Linhas de preferência e histórico de compras na

rede.



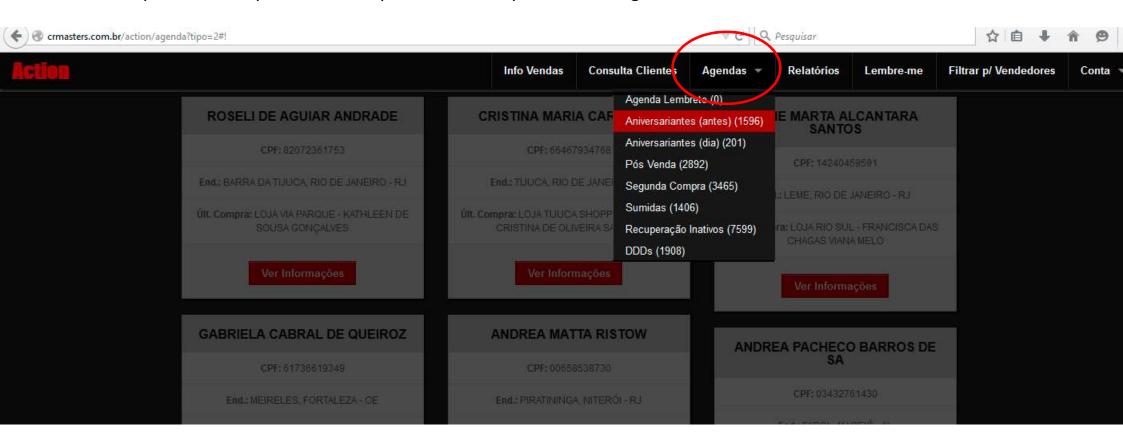
## **ACTION | Consulta Clientes**

Características do cliente = Local para inserir informações pessoais do cliente. Ex: nome dos filhos, estado civil, profissão, hobbies, etc. informação relevantes para serem usadas no telemkt.



## ACTION | Agenda

Nesta aba você poderá acompanhar as campanhas criadas pelo marketing.



### ACTION | Agenda – descrição das campanhas

#### 1. Aniversariantes (antes)

Faltam 4 dias pro aniversário da cliente, boa hora para compras e lembrar do desconto de 15%.

### 2. Aniversariantes (dia)

Hoje é o Aniversário do Cliente, desta vez, só parabéns.

#### 3. Pós-venda

Ligação para entender a satisfação do cliente.

Ex: Clientes fez compras conosco há 7 dias e seria gentil saber se está tudo bem.

### 4. Segunda compra

Cliente realizou apenas 1 compra conosco. Entenda se ela gostou da experiência e faça-a voltar.

#### 5. Sumidas

Baseado no histórico, você está prestes a perder essa cliente, não deixe isso acontecer.

### 6. Recuperação Inativos

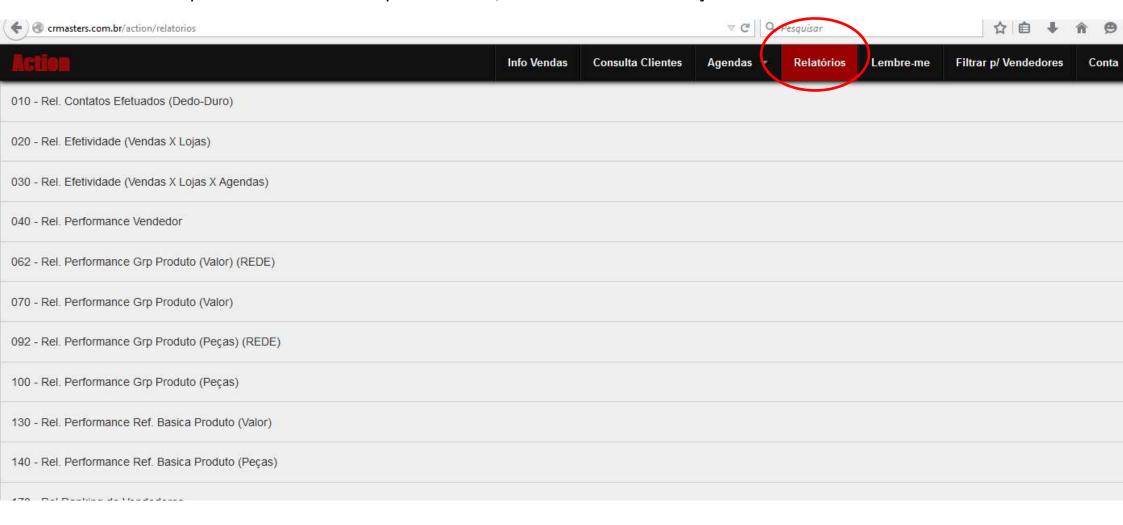
Clientes boas, mas que estão há 12 meses sem compras. Oportunidade para falar das novidades e promoções, traga-a de volta.

#### 7. DDD's

Clientes que deveriam estar nas campanhas acima, mas que possuem ddd diferente do da loja, ou seja, não moram na mesma cidade da loja.

## **ACTION | Relatórios**

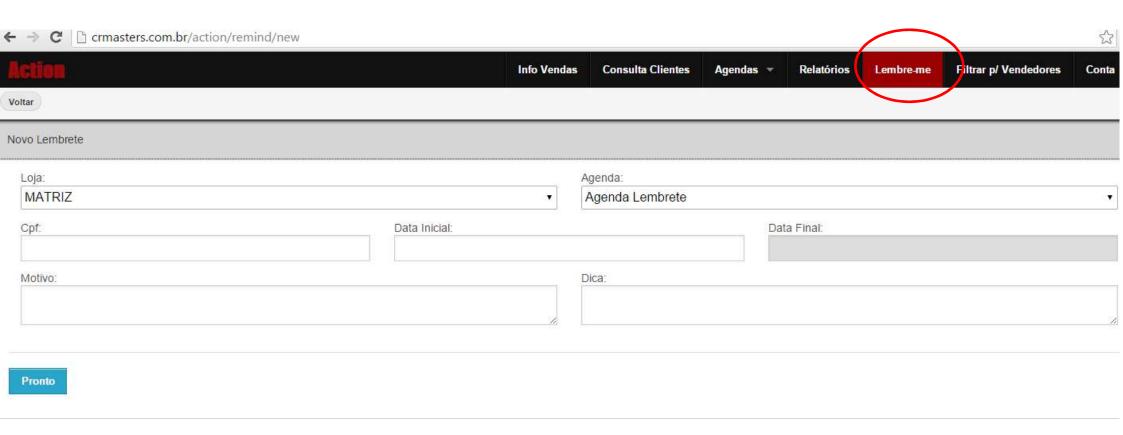
Nesta aba você acompanha os relatórios de performance, indicadores de associação e cadastramento.



## ACTION | Lembre-me

Nesta aba você cria lembretes para futuras ligações.

Ex: Cliente foi à loja procurando por um produto que ainda não chegou. A vendedora deverá criar um lembrete para entrar em contato com a cliente quando o produto estiver disponível em loja.



# ACTION | Filtrar p/ Vendedores

Nesta aba a gerente seleciona a agenda de cada vendedor da loja.

