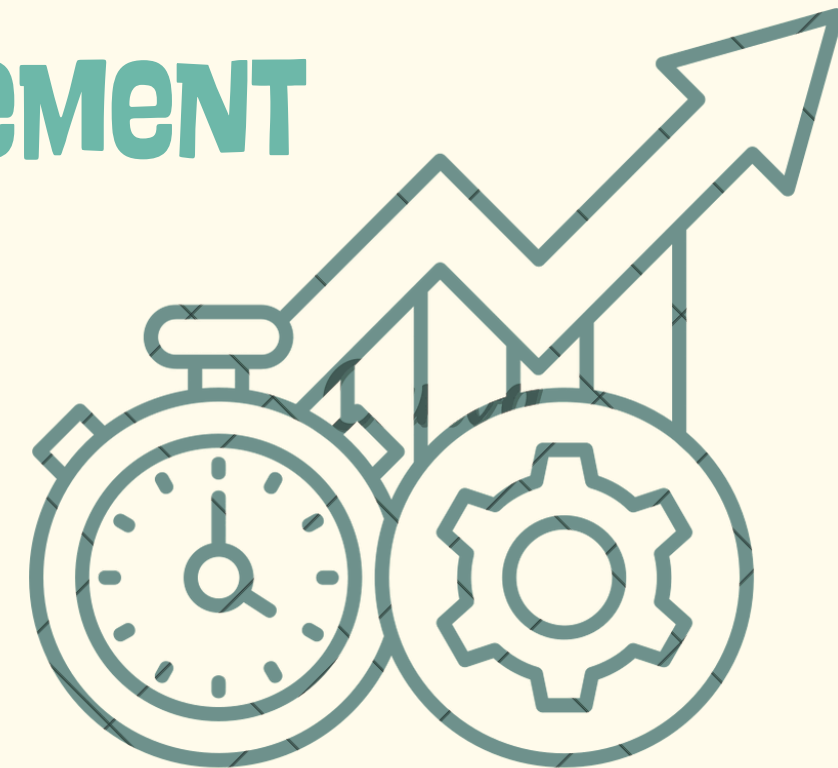
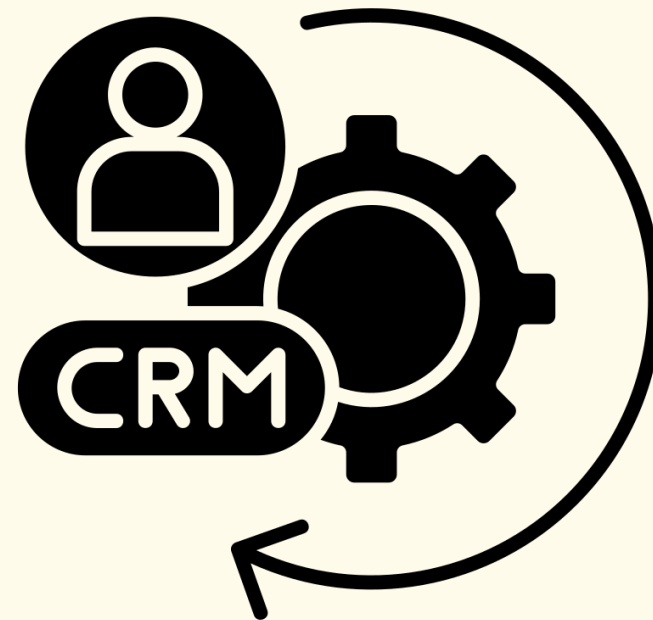
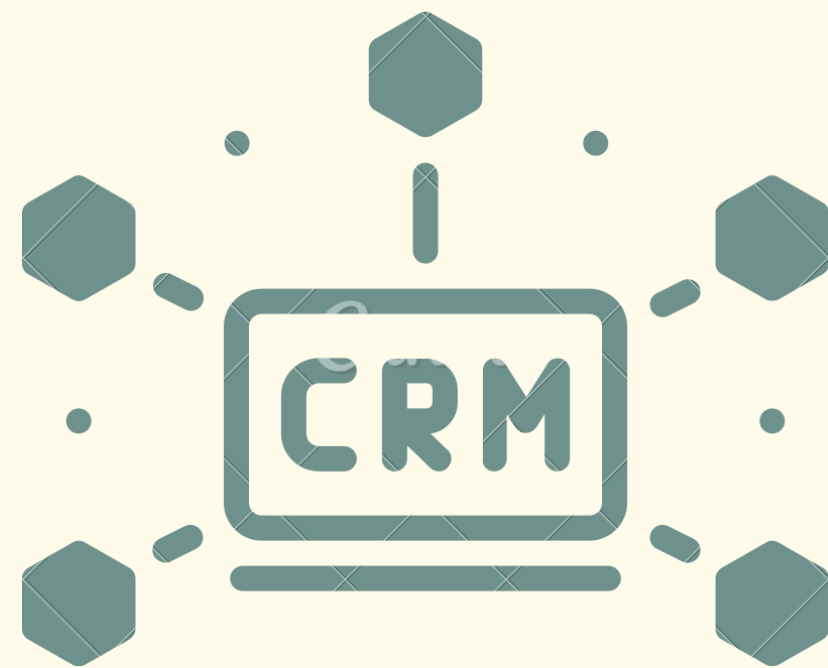


CRM-TOTVS

**CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT**



Apresentado por Barbara Leticia da silva

O QUE É CRM?



A sigla CRM significa Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente. Esta é uma ferramenta essencial para o agrupamento e organização das informações de todos os clientes de uma empresa.

QUAL O PRINCIPAL OBJETIVO DO CRM?

○ CRM tem como intuito ajudar a empresa a organizar um processo essencial, mas muito complexo, da gestão de vendas. É uma ferramenta que viabiliza a criação da melhor experiência do cliente.

É possível conhecer seus leads e clientes em um nível mais aprofundado do que antes entendendo detalhes sobre as nuances de sua relação, como os comportamentos, tendências e necessidades.

Ajuda as empresas a nutrir suas relações com os clientes em curto, médio e longo prazos, facilitando a tarefa de fazê-los felizes. Sua metodologia e tecnologia é capaz de transformar seus resultados, aumentando a fidelidade e a satisfação dos clientes.

O QUE UMA FERRAMENTA DE CRM FAZ NA PRÁTICA?

É uma maneira de se relacionar com os clientes por meio do apoio de um software específico.

Trata-se de um verdadeiro mapeamento do comportamento do seu cliente gerando dados que podem servir de insumo para estratégias futuras e melhorias de produto.

Também são reunidos e exibidos todos os tipos de interações e estratégias que você já aplicou tenham elas dado certo ou não. É a forma mais eficaz de colher, mapear e cruzar todos os dados dos clientes.

Consegue atrair mais consumidores, fazer vendas (conversões), atender de forma personalizada e garantir a retenção dos clientes, ou seja, exercer na prática o Customer Experience.

POR QUE SUA EMPRESA PRECISA DE UM SISTEMA CRM?

1. Otimização de tempo:

○ jeito prático de trabalhar também impacta, claro, na otimização de tempo. Sem dúvidas, os seus colaboradores poderão pegar as informações no software e já fazer follow-ups, mandar e-mails e outras ações de marketing.

Tudo com muita rapidez e eficiência. Assim, sobra mais tempo para atender a um número maior de clientes, pensar em novas estratégias, conversar com outras equipes e afins.

2.

Banco de dados rico e seguro:

Como comentado anteriormente, o segredo do bom relacionamento com o cliente é conhecer e entender todas as necessidades dele.

Por isso, é imprescindível captar o maior número de informações. Mas não basta isso, ainda é fundamental deixar todos os dados em um local seguro.

Com os sistemas de CRM, a sua empresa constrói uma biblioteca rica e, também, bem protegida.

Nesse ponto, vale ressaltar que muitos softwares de CRM fazem o armazenamento na nuvem. Isso evita a perda das informações caso os seus computadores quebrem, sejam roubados etc.

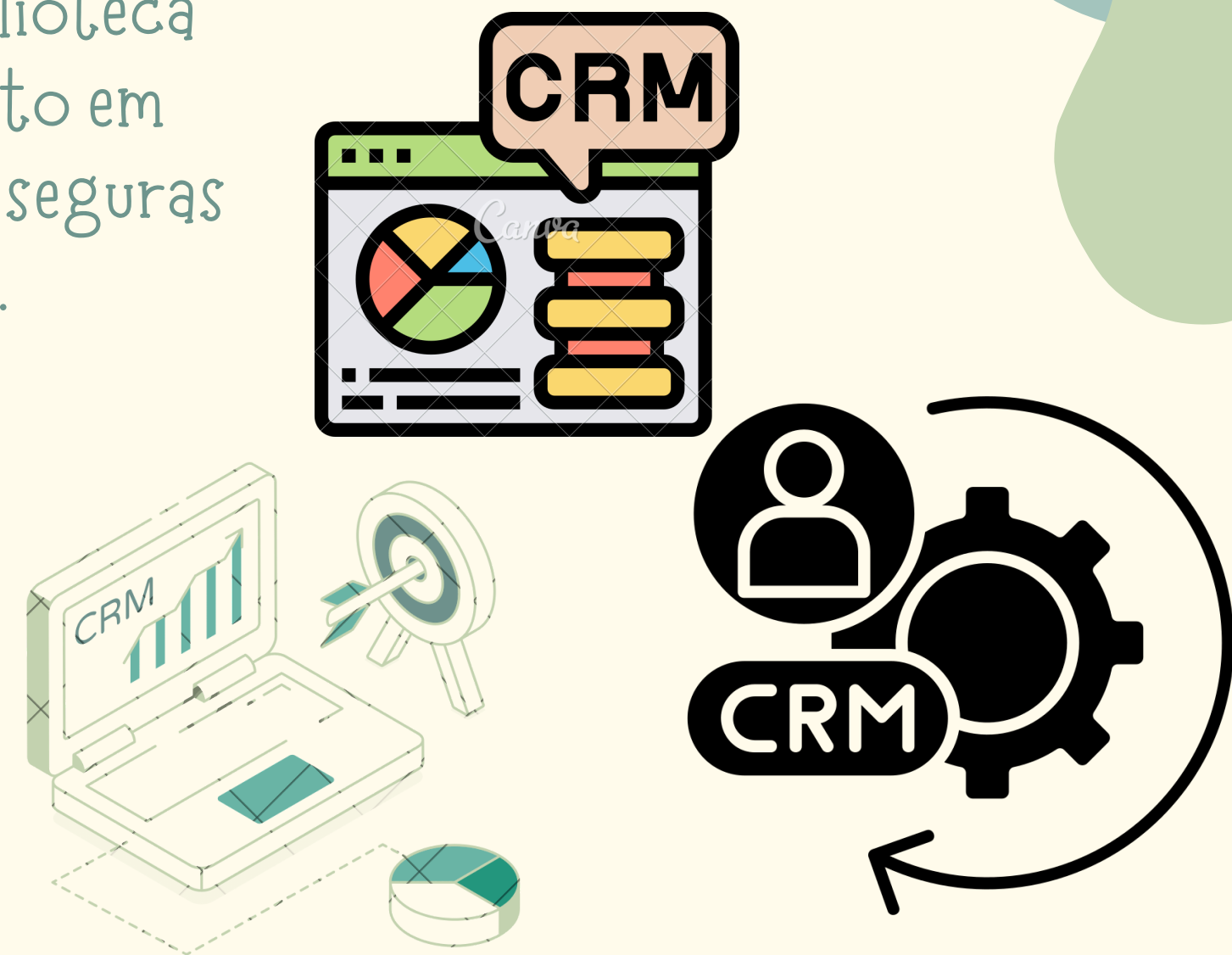
POR QUE SUA EMPRESA PRECISA DE UM SISTEMA CRM?

3. Crescimento das vendas:
O crescimento das vendas depende de direcionar os esforços para os clientes certos, criando um perfil detalhado com características comuns entre os melhores clientes. Ao entender esses padrões, o time de vendas pode focar em prospecção e negociação mais eficazes, aumentando as chances de fechar negócios maiores e melhores. O uso de um CRM ajuda a preencher o pipeline de vendas com leads qualificados, revelando oportunidades valiosas de conversão.

4. Satisfação dos clientes:
Com mais informações sobre os clientes e o uso de automação de marketing, fica mais fácil entender suas expectativas e oferecer o melhor. Isso aumenta a identificação dos consumidores com a marca, fazendo com que vejam valor e se sintam à vontade para comprar. Clientes valorizam comunicação efetiva, relacionamento construtivo e procuram significado e bons valores em tudo.

BANCO DE DADOS RICO E SEGURO

Um bom relacionamento com o cliente depende de conhecer e entender suas necessidades, captando o máximo de informações. É essencial armazenar esses dados em um local seguro, como um sistema de CRM, que cria uma biblioteca rica e protegida. Muitos CRMs usam armazenamento em nuvem, garantindo que as informações permaneçam seguras mesmo em caso de falhas nos computadores.



TIPOS DE CRM:

CRM na nuvem

○ CRM na nuvem é hospedado online, acessível pela internet, sem necessidade de instalação ou licença. As empresas contratam o software como um serviço (SaaS). Todos os dados são armazenados e processados na nuvem, garantindo segurança, alta disponibilidade e proteção contra desastres.

CRM

CRM analítico

○ CRM analítico é ideal para quem precisa analisar detalhadamente os dados e definir estratégias de relacionamento com os clientes, permitindo que as equipes estudem essas informações com calma.

CRM local

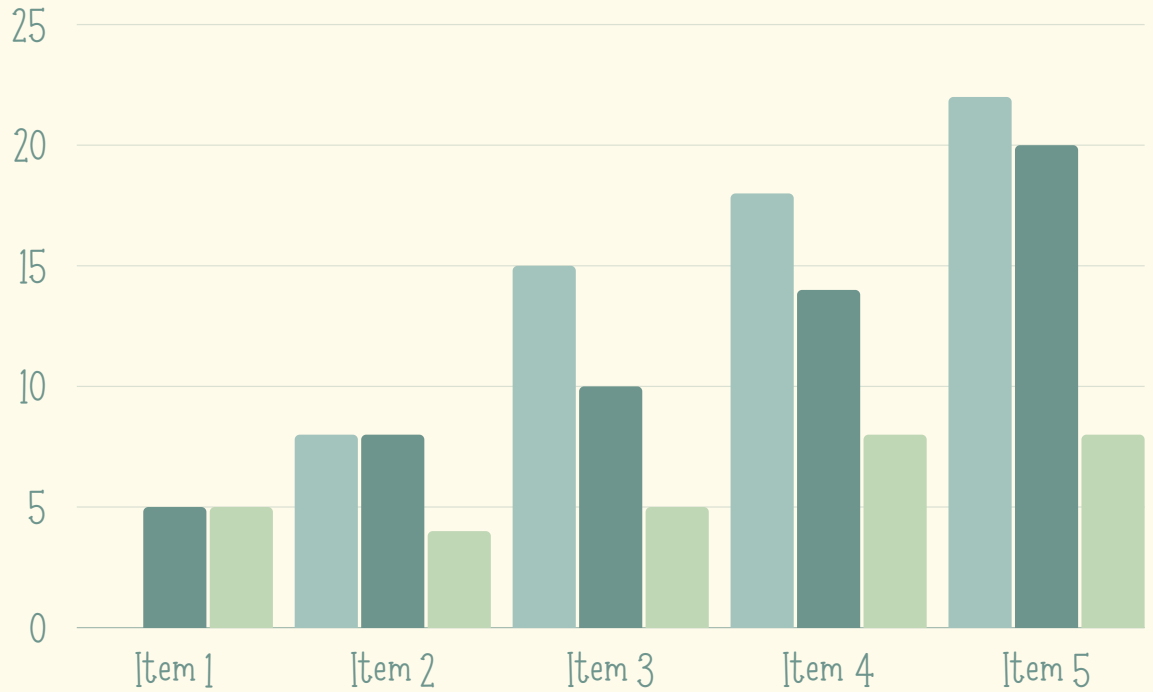
○ CRM local é hospedado em servidores físicos da empresa e instalado em cada computador que o utiliza. Apesar de ser uma abordagem mais tradicional, ainda é adotada por algumas organizações. Esse sistema requer instalação manual e uma licença para funcionar plenamente.

CRM estratégico

○ CRM estratégico ajuda a empresa a analisar o mercado, entender a concorrência e encontrar formas de superá-la, além de antecipar as necessidades dos clientes.

CRM operacional

○ CRM operacional, como o próprio nome adianta, tem mais a ver com a ação em si. Ele é extremamente importante para que a equipe comercial capte todos os dados do cliente para, então, saber como fazer uma abordagem assertiva.



QUAIS SÃO AS APLICAÇÕES DO CRM?

CRM para pequenas empresas

A Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) é importante para empresas de todos os tamanhos, pois um bom relacionamento com os consumidores é fundamental para o sucesso. Pequenas empresas também devem investir em CRM, que oferece uma base teórica para definir ações e uma plataforma para armazenar informações dos clientes de forma prática e segura.

CRM e vendas

A primeira aplicação é ajudar a equipe de vendas a identificar leads qualificados e desenvolver estratégias para convertê-los em clientes. Além disso, oferece acesso a relatórios que permitem avaliar as estratégias em andamento e identificar necessidades para melhorar os resultados.

CRM para indústrias

O CRM é essencial para indústrias que atuam no modelo B2B, onde a precisão é crucial devido à especialização dos clientes. A adoção de um sistema de CRM permite analisar melhor o perfil de cada cliente, criar conteúdos valiosos e fazer ofertas atrativas, facilitando o sucesso em um mercado mais desafiador.

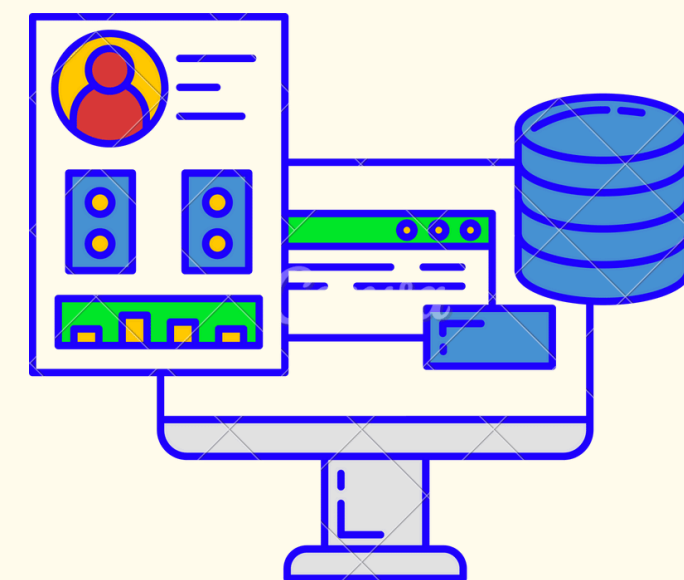
CRM e atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente é essencial para que as pessoas vejam valor nas marcas. Para garantir um bom atendimento, é importante investir em softwares de CRM, que permitem ter todos os dados dos clientes acessíveis.

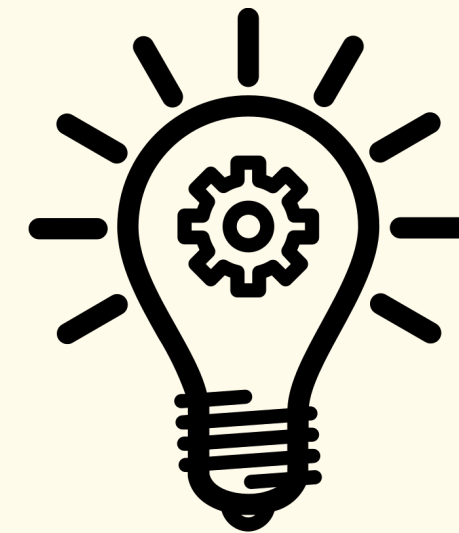
COMO USAR O CRM?



- Converse com a equipe: Destaque as funcionalidades, benefícios e desafios da ferramenta.
- Treinamento: Realize um treinamento para que todos os colaboradores estejam atualizados sobre o uso do sistema.
- Defina objetivos e metas: Certifique-se de que todos compreendam como o CRM pode ajudar a escalar o sucesso da empresa.
- Organize o fluxo de trabalho: Estabeleça os passos para vendas e como o CRM se integra aos processos.
- Analise relatórios: Com o tempo, colete dados, analise resultados e ajuste estratégias conforme necessário.



REFERÊNCIAS:



<https://www.totvs.com/blog/gestao-de-vendas/crm/>

[https://www.totvs.com/crm/?utm_campaign\[0\]=s-crm&utm_campaign\[1\]=s_CRM&utm_source\[0\]=google-search&utm_source\[1\]=adwords&utm_medium\[0\]=cpc&utm_medium\[1\]=ppc&utm_term\[0\]=crm&utm_term\[1\]=crm](https://www.totvs.com/crm/?utm_campaign[0]=s-crm&utm_campaign[1]=s_CRM&utm_source[0]=google-search&utm_source[1]=adwords&utm_medium[0]=cpc&utm_medium[1]=ppc&utm_term[0]=crm&utm_term[1]=crm)



<https://www.totvs.com/blog/gestao-de-vendas/totvs-crm/>



OBRiGada!

Barbara Leticia da Silva.