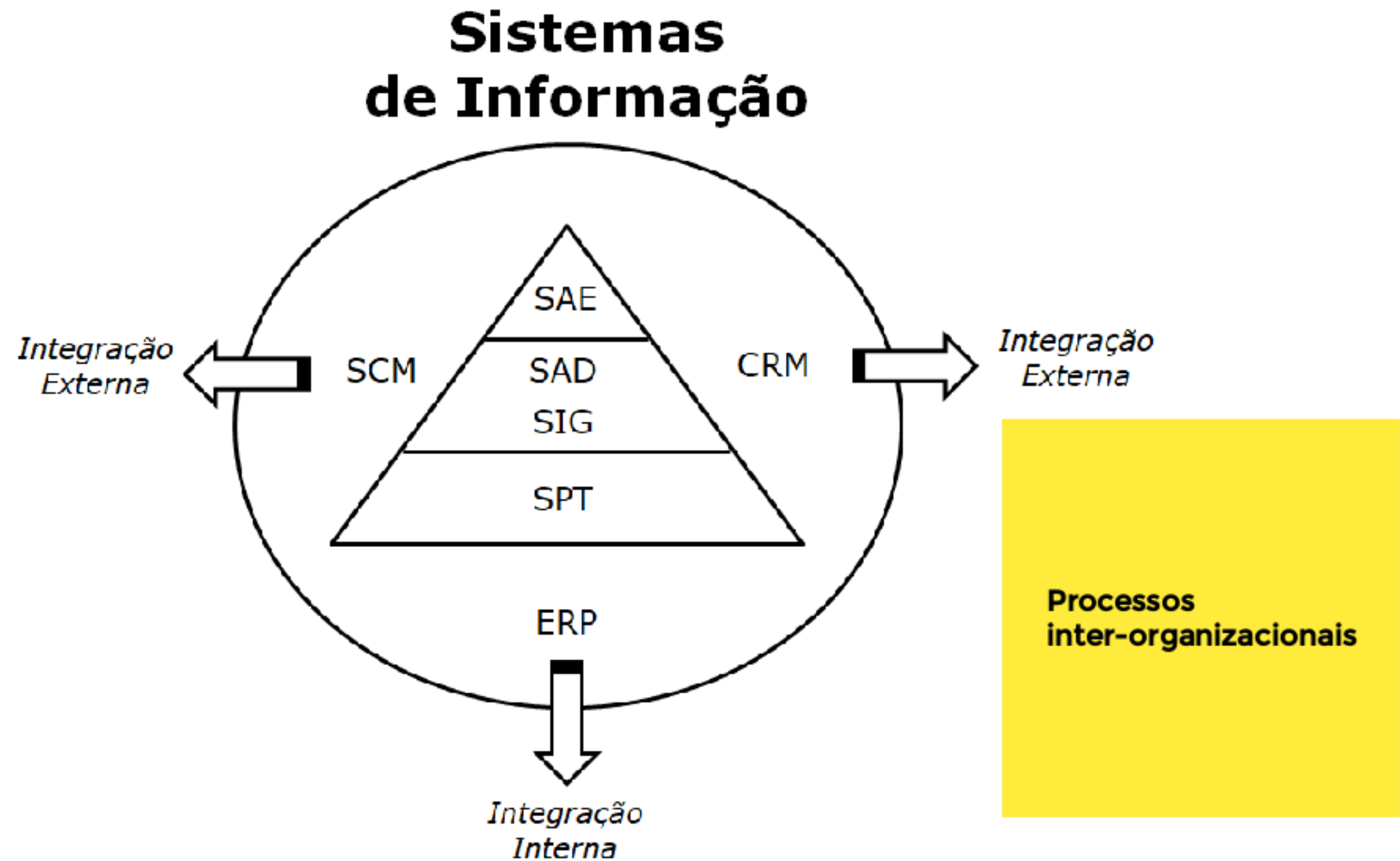


CRM (Customer Relationship Management)



CRM (Customer Relationship Management)

VIDA DE PROGRAMADOR COM.BR

```
real historia;  
string sender;  
sender = "Ricardo Rodrigues";
```



#1495

CHEFE, O QUE VOCÊ PRECISA É
DE UM CRM PRA GERENCIAR ISSO
MELHOR. JÁ PASSOU DA HORA DE
ABANDONAR ESSAS PLANILHAS
PORQUE O VOLUME DE INFORMAÇÃO
TÁ FICANDO MUITO GRANDE.



MAS O QUE ISSO TEM A
VER COM O CONSELHO
REGIONAL DE MEDICINA?

PLOFT!



CRM (Customer Relationship Management)

**Sistema de
Gerenciamento da
Relação com o
Cliente**

**O que é um
relacionamento?**

**Como se fosse
a primeira vez...**



CRM (Customer Relationship Management)

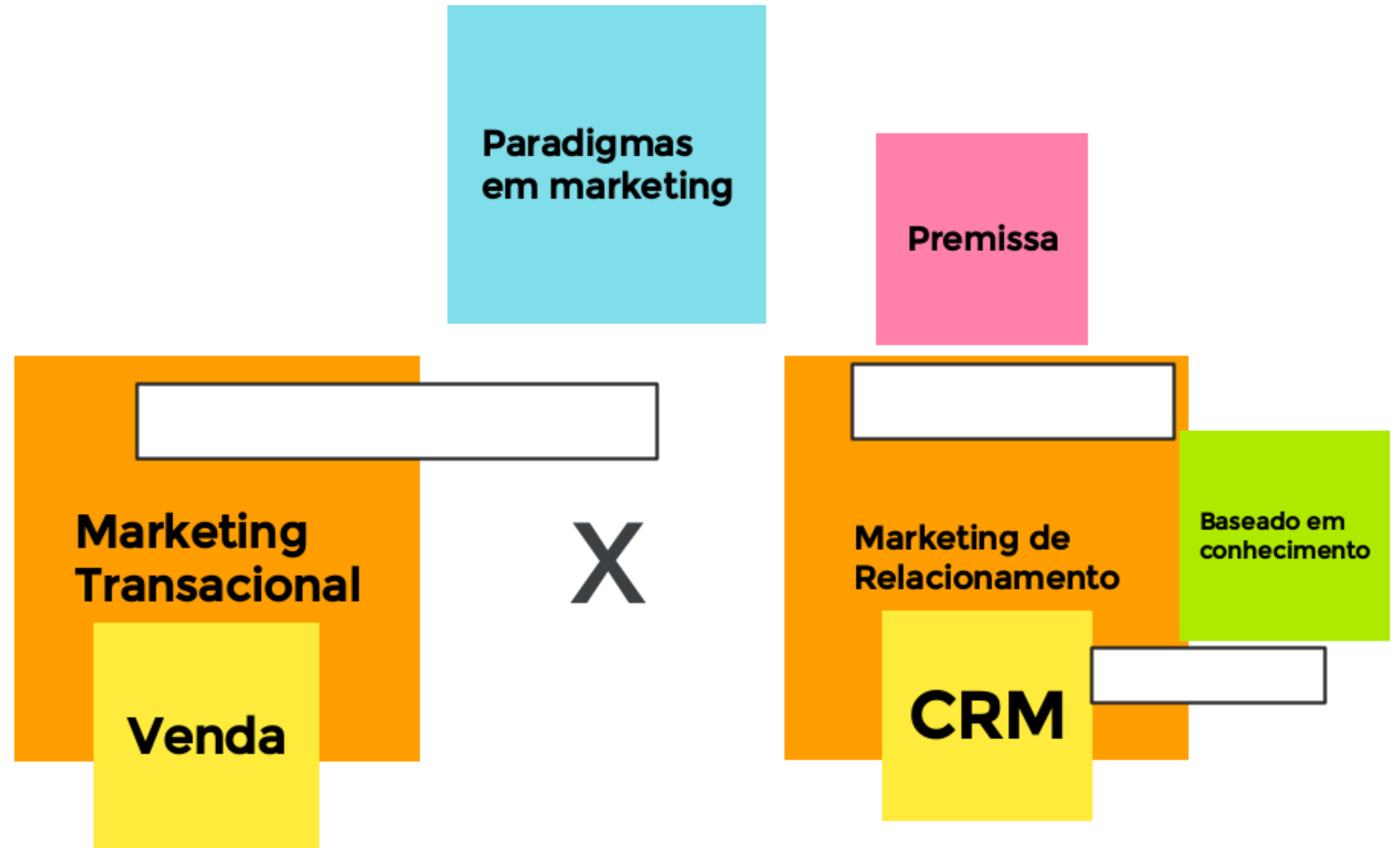
Atendimento na Padaria



Marketing de relacionamento



CRM (Customer Relationship Management)



Relacionamento one-to-one

"Tratar clientes diferentes de forma diferente".
(PEPPERS & ROGERS GROUP, 2003, p. 19)

CRM (Customer Relationship Management)

O que é
fidelidade?

Premiar
fidelidade

Critério Preço
- Marketing
transacional

Crítérios Preço +
vantagem -
Marketing de
relacionamento

Passagem
R\$ 450,00

00
pontos



TudoAzul plus



TudoAzul Safira



TudoAzul

00
pontos

Passagem
R\$ 350,00



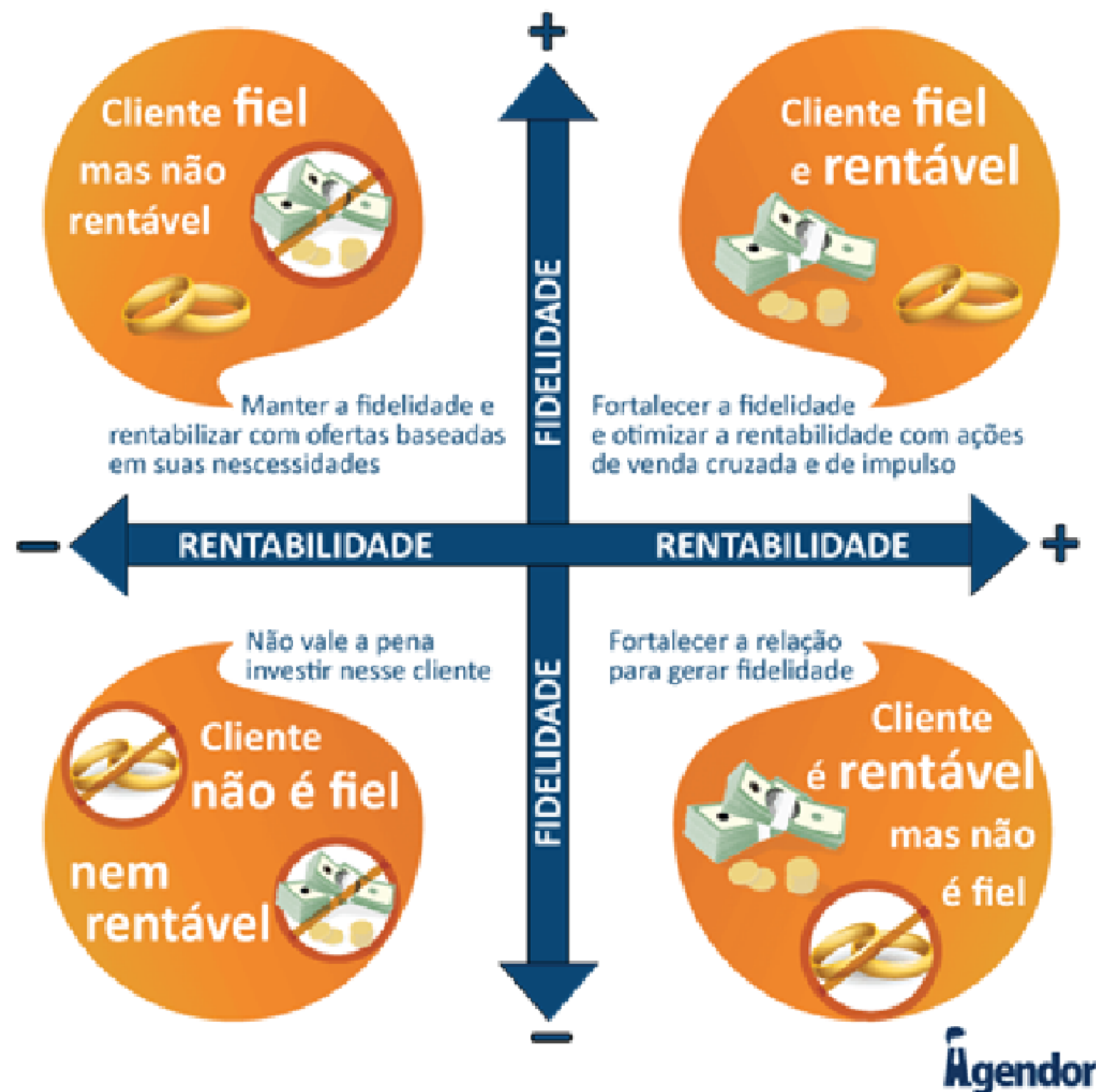
Passagem
R\$ 500,00



3000
pontos

CRM (Customer Relationship Management)

Estratégias ao
identificar
"perfil" do
cliente



**CRM
(Customer
Relationship
Management)**

CRM (Customer Relationship Management)

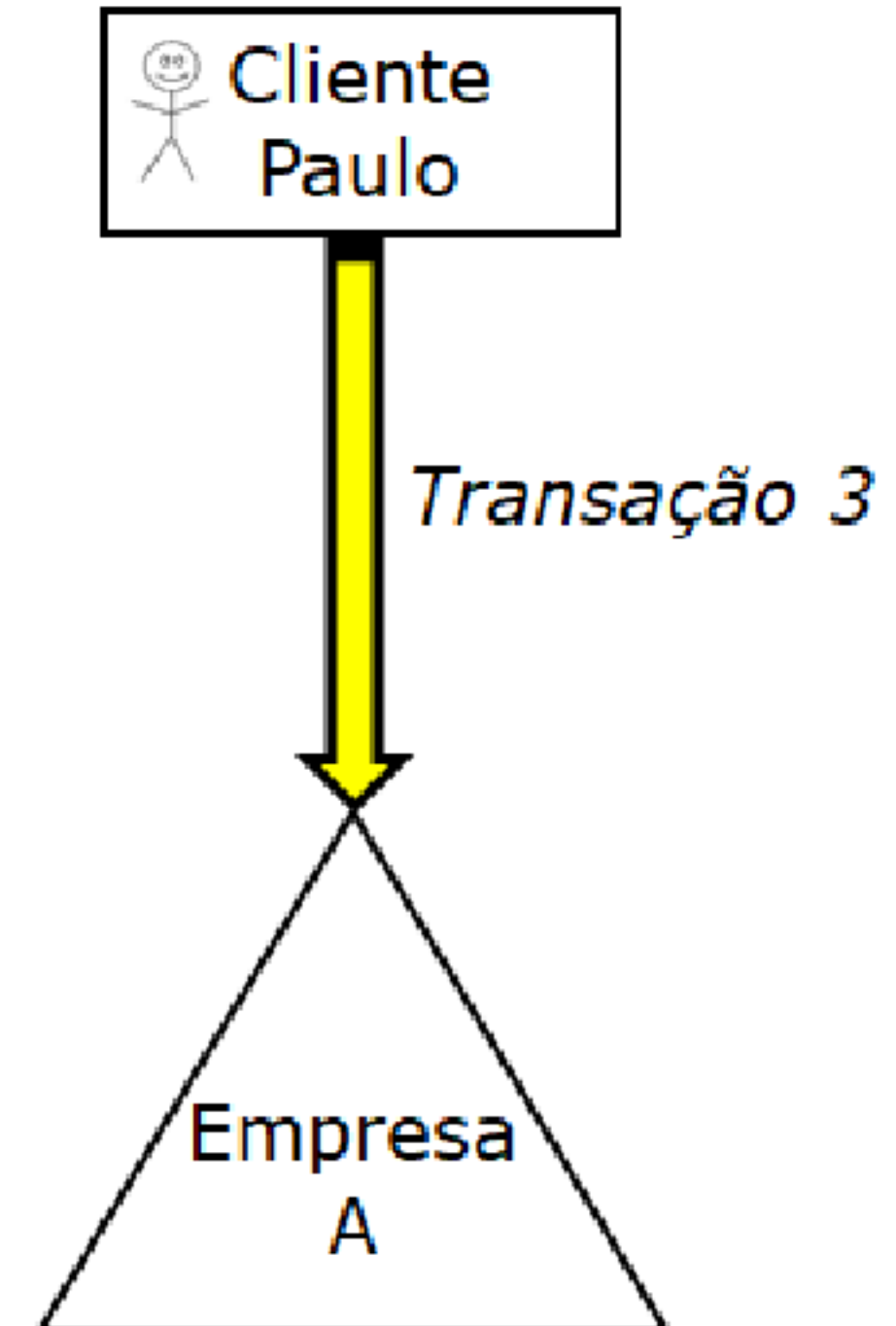
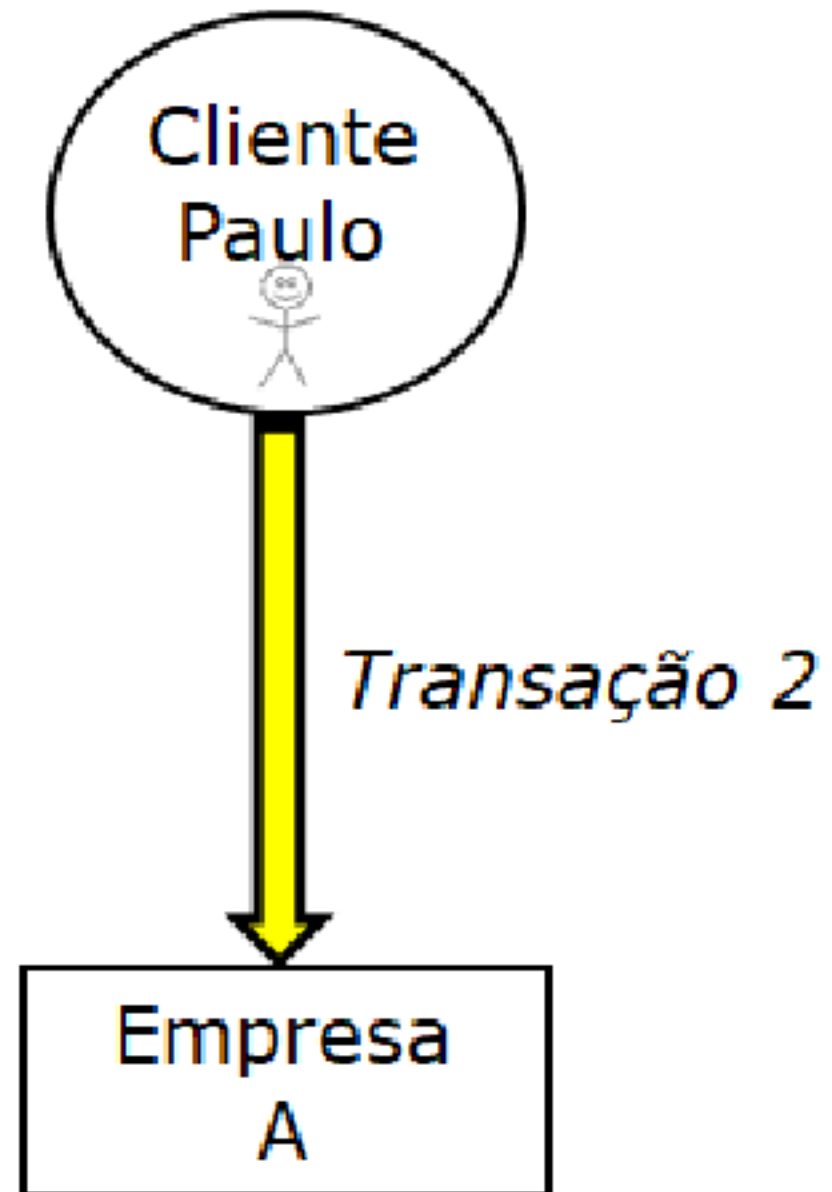
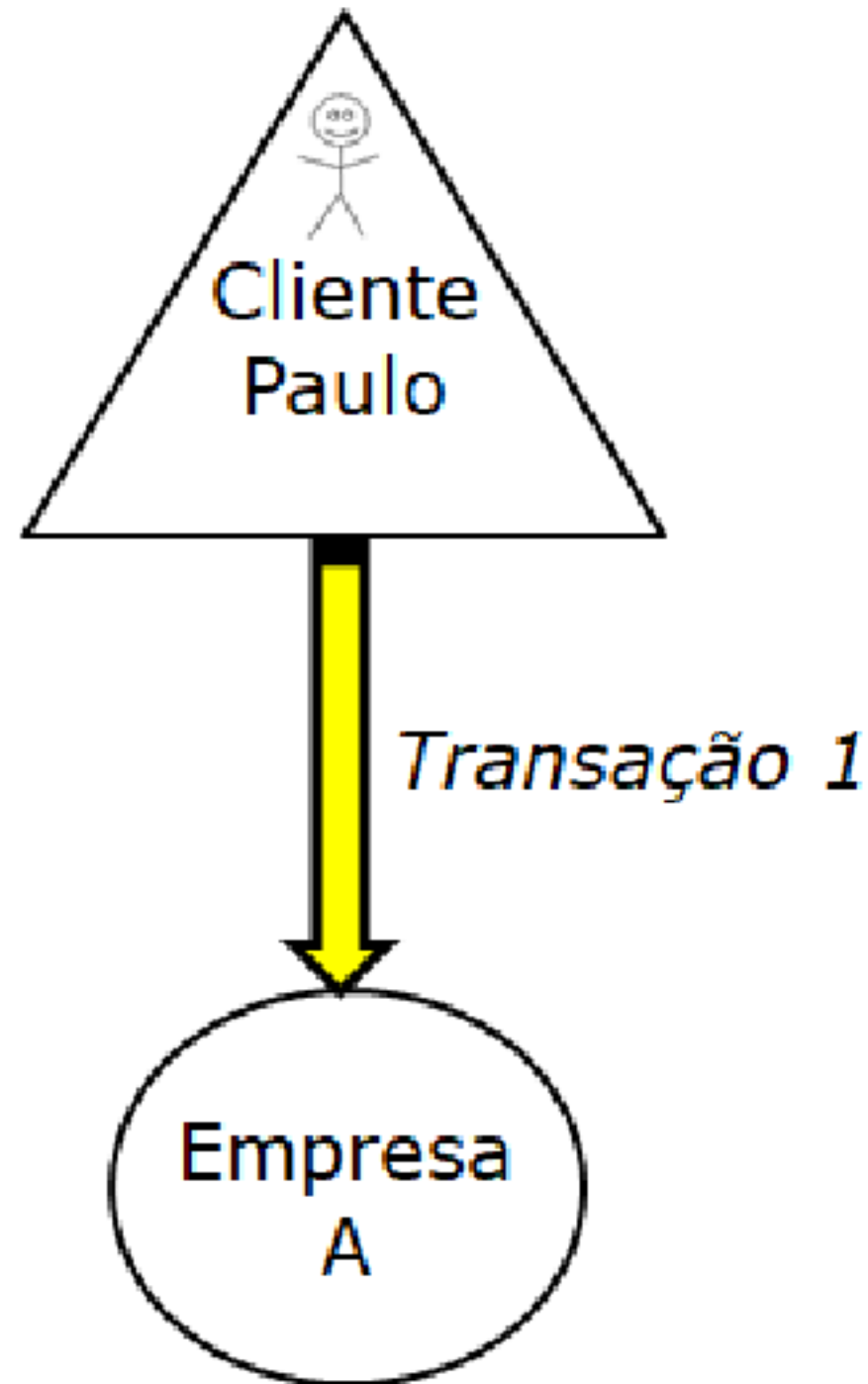
**Objetivo do CRM:
vantagem
competitiva
baseada no cliente
(informações do
cliente).**

**“Quem é o
dono do
cliente?” ao
invés de
“Quem vende
mais?”**



**Maior
fidelidade,
maior
lucratividade.**

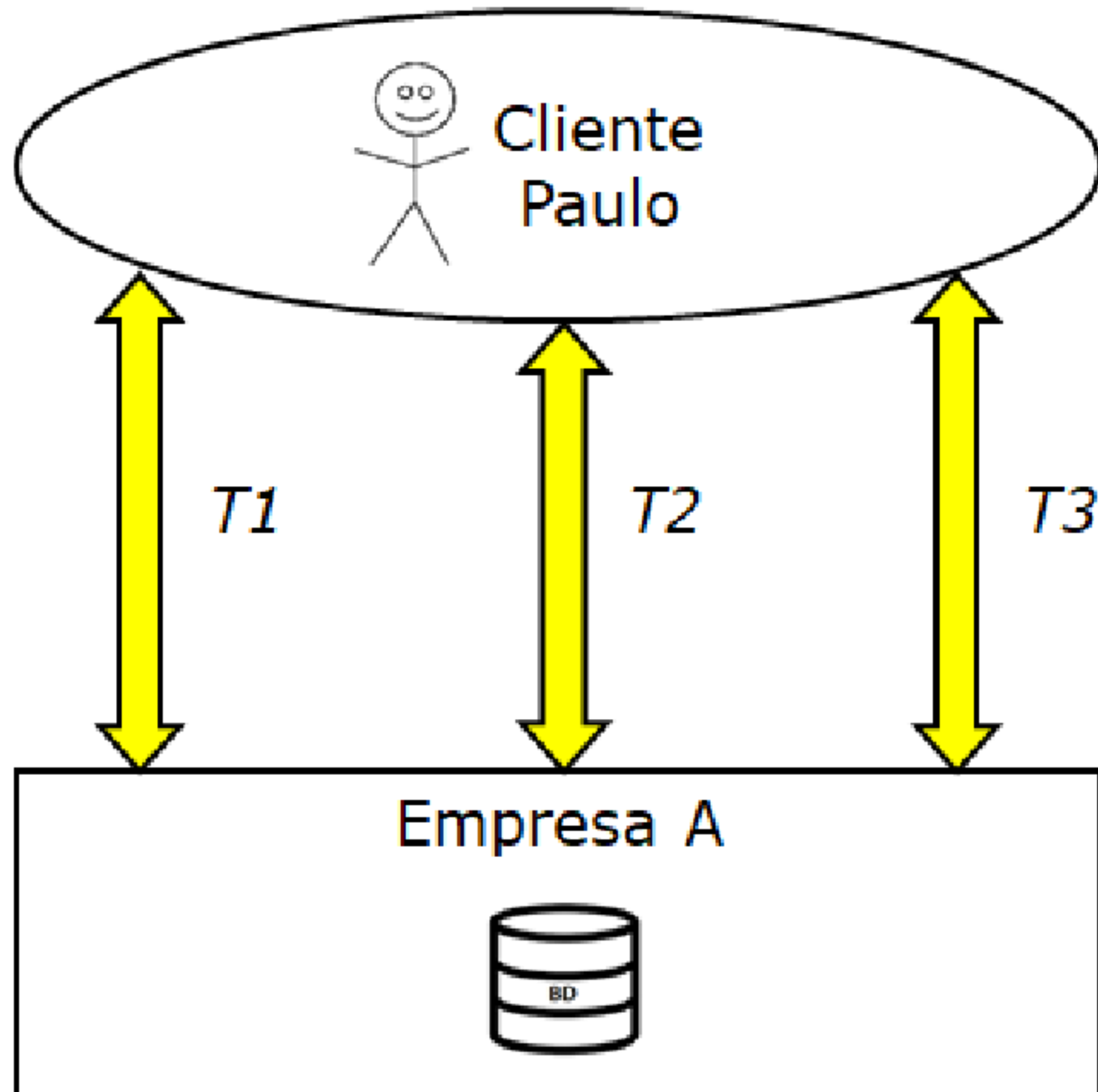
Antes do CRM



CRM
(Customer
Relationship
Management)

Com o
CRM

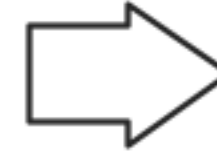
Com o CRM



CRM
(Customer
Relationship
Management)

Questões norteadoras:

Relacionamento

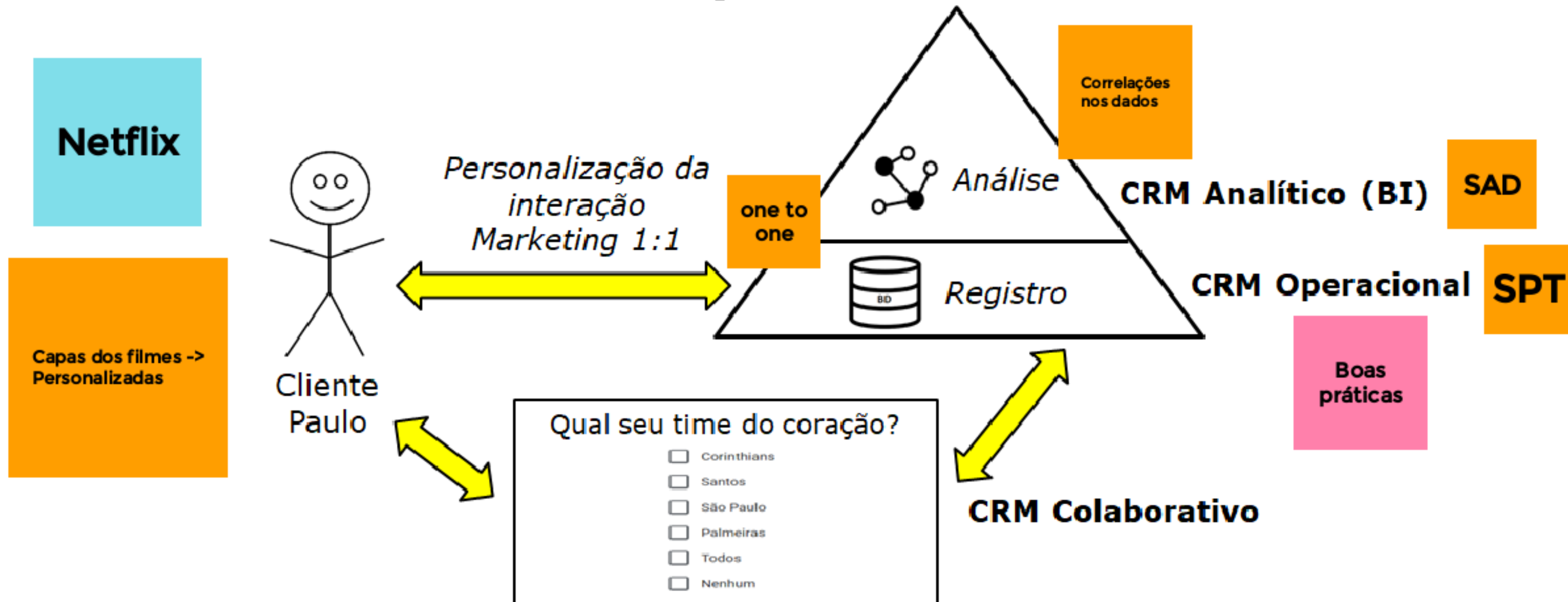


Personalização



Fidelização

Tipos de CRM



**CRM
(Customer
Relationship
Management)**

Benefícios

**Redução
de custos
com
marketing**

**Fidelização
dos clientes
(recompra)**

**Visão
integrada
dos
clientes**



**Marketing de
relacionamento
viável em larga
escala**

**Melhores práticas
de Mkt de
relacionamento**

Drogasil

Desafios

**Dificuldades
para mensurar
resultados**

**Dificuldades
para integrar
pontos e
contato**

**Dificuldades
para fidelizar
clientes**

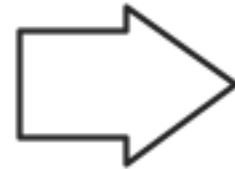


**Desenvolver
formas para
mensurar**

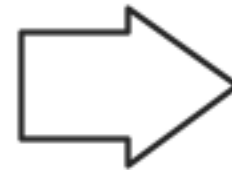
**CRM
(Customer
Relationship
Management)**

**Processo de
Implantação**

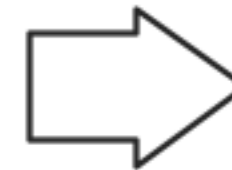
Identificação



Diferenciação



Interação



Personalização

Pedindo Pizza

***Era para ser apenas um pedido de pizza,
mas na era do big data os dados falam...***

- **Alô! É da Pizzaria do Gordon?**
- Não, é do Google Pizza.
- **Então eu liguei errado?**
- Não senhor, a pizzaria foi comprada pelo Google.
- **OK. Quero fazer um pedido.**
- Sim senhor, você quer o de sempre?
- **O de sempre? Você me conhece?**
- De acordo com nosso identificador de chamadas, nas últimas 12 vezes, você pediu pizza com queijos, calabresa e massa grossa.
- **Sim, é isso aí.**
- Posso sugerir uma pizza de ricota, rúcula e tomate seco, dessa vez?
- **O quê? Eu odeio verduras!**
- É que seu colesterol não anda bem.

Pedindo Pizza na Era do Big Data



- ***Como você sabe?***
- Através do guia de assinantes. A gente tem os resultados de seus exames de sangue dos últimos 7 anos.
- ***OK, mas eu não quero essa pizza, eu já tomo remédios.***
- Você não tem tomado seus remédios regularmente. 4 meses atrás você comprou apenas uma caixa com 30 comprimidos na Rede das Drogarias.
- ***Mas eu comprei mais remédios de outra farmácia.***
- Isso não consta no seu cartão de crédito
- ***Eu paguei em dinheiro.***
- Mas, de acordo com seu extrato bancário, você não sacou tanto dinheiro assim.
- ***Eu tenho outra fonte de dinheiro.***

Pedindo Pizza na Era do Big Data



- Isso não consta em sua última última declaração de imposto de renda – a não ser que você tenha uma fonte de renda não-declarada.
- ***MAS QUE DIABOS! Chega! Cansei de Google, Facebook, Twitter, WhatsApp! Eu vou para uma ilha sem internet, sem celular, com ninguém para me espionar!***
- Eu entendo senhor, mas você vai precisar renovar seu passaporte pois que ele expirou há 5 semanas.

