

# TRANSFORME GERENTES DE VENDAS EM LÍDERES DE VENDAS

Com a tecnologia certa



# Introdução

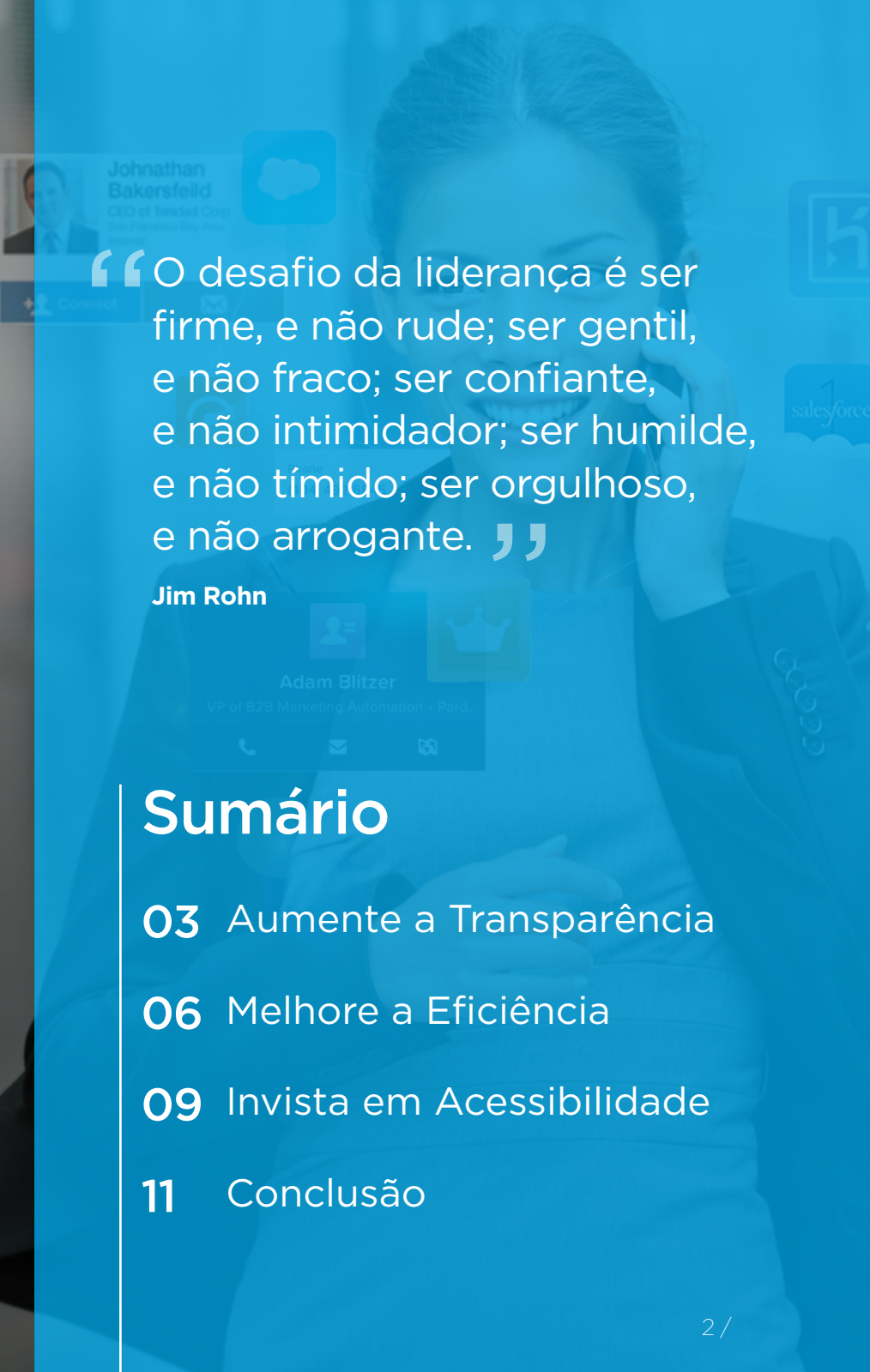
Encontrar uma liderança de vendas efetiva é um ponto fraco conhecido em muitas organizações. Os gerentes de vendas recebem a incumbência de gerenciar e aperfeiçoar as atividades de vendas de equipes inteiras, para além de suas próprias responsabilidades, como gerar previsões e relatórios e promover o desenvolvimento. Com tantas obrigações, os gerentes de vendas podem enfrentar dificuldades para que se tornem verdadeiros líderes de vendas.

Porém, os líderes de vendas são ativos indispensáveis para as equipes de vendas e a organização como um todo. Eles são transparentes, acessíveis e incrivelmente eficazes. Eles dão conta do trabalho de uma dúzia de vendedores medianos e ainda orientam e aperfeiçoam suas equipes continuamente. Trata-se de uma tarefa descomunal, mas que pode ser realizada com a ajuda da tecnologia certa.

Este e-book explica como a tecnologia de CRM certa como a Salesforce pode ajudar a transformar seus gerentes de vendas em líderes de vendas fazendo com que sejam:

- Mais transparentes
- Mais acessíveis
- Mais efetivos

Confira como!



“ O desafio da liderança é ser firme, e não rude; ser gentil, e não fraco; ser confiante, e não intimidador; ser humilde, e não tímido; ser orgulhoso, e não arrogante. ”

Jim Rohn

## Sumário

03 Aumente a Transparência

06 Melhore a Eficiência

09 Invista em Acessibilidade

11 Conclusão

## Capítulo 1

# Aumente a Transparência

O ciclo de vendas tende a ser incrivelmente obscuro em muitas organizações. Os estágios do processo de venda são misteriosos, a posição dos leads nele nunca é precisa — consequentemente, as previsões não são mais do que o melhor palpite possível.

Todos esses obstáculos podem tornar o trabalho do líder de vendas particularmente difícil. No entanto, soluções de gerenciamento do relacionamento com o cliente (CRM) como a Salesforce podem oferecer um grau muito alto de visibilidade para áreas até então misteriosas. Isso ajuda a tornar os líderes de vendas mais bem informados e preparados — em suma, melhores nos seus trabalhos.

## Compreenda o Ciclo de Vendas

O ciclo de vendas moderno ficou muito mais complicado e longo. Se antes o processo de venda era breve, com apenas uns poucos pontos de contato, hoje ele envolve clientes interagindo com as empresas em dezenas de canais e que exigem mais informações e orientações do que nunca para decidir efetivar uma compra.

O gerenciamento desse novo ciclo de vendas pode constituir um grande desafio para equipes de vendas não acostumadas à escala e à complexidade atuais. Ele exige uma compreensão profunda do processo, além das ferramentas certas para gerenciá-lo. Uma solução de CRM como a Salesforce pode assegurar ambos. Com um CRM, você dispõe de registros para cada um de seus leads. Esses registros contêm todas as informações relevantes sobre cada atividade de um cliente em potencial e as interações de sua equipe de vendas com essa pessoa. Todos esses dados e registros compõem uma visão única e completa de seu processo de venda com um nível de detalhamento impressionante.



## Avalie o Progresso, e Não os Resultados

A maioria das organizações de vendas é orientada por resultados. Embora esse pareça ser uma boa maneira de monitorar o sucesso, os resultados têm um grave defeito: eles não são acionáveis. Como os resultados são definitivos, não há nada que você possa fazer para alterá-los ou influenciá-los. Se estiver tentando emagrecer, registrar seu peso uma vez no início do mês e outra no final não será muito útil. Você não terá a mínima noção se está no caminho certo — e, conseqüentemente, não saberá se deveria controlar melhor sua dieta ou fazer exercícios com mais frequência.

A real capacidade de provocar mudanças está relacionada ao monitoramento do progresso, e não dos resultados. Os líderes de vendas devem conseguir compreender rapidamente, em qualquer ponto do ciclo de vendas, o progresso de suas equipes em relação às metas. Um CRM como a Salesforce oferece aos líderes informações valiosas sobre quantos negócios estão no pipeline, onde os clientes em potencial estão no ciclo de vendas e exatamente há quanto tempo estão nessa posição. Esse tipo de informação permite que os líderes de vendas identifiquem os problemas antes que eles surjam e ofereçam ajuda aos membros da equipe com negócios paralisados no pipeline.

Essa visão sobre o progresso também possibilita a tomada de decisões com base nos dados, o que, por sua vez, permite que seus gerentes de vendas e as equipes de vendas deles sejam muito mais responsivos. Isso significa tempos de resposta mais rápidos, uma experiência de venda melhor para o comprador e mais receitas para a sua empresa.

## Gere Previsões Mais Precisas

A utilidade das previsões de vendas sempre foi, na melhor das hipóteses, incerta. Os profissionais de vendas meramente olhavam a lista de clientes em potencial e davam seu melhor palpite sobre quantos seriam concretizados no próximo trimestre. Esse processo não é muito científico e pode tornar incrivelmente difícil a tarefa dos gerentes de vendas de orientar, aconselhar ou conduzir suas equipes.

Entretanto, uma visibilidade mais completa do processo de venda possibilita gerar previsões mais sofisticadas. Quando os gerentes de vendas compreendem os estágios do processo de venda, a velocidade com que os leads se movimentam no funil e a taxa relativa de fechamentos, a geração de previsões se torna muito mais científica.

Essa sofisticação torna mais fácil traçar prognósticos mais precisos e relevantes sobre o desempenho das vendas. Também facilita a orientação de comportamentos por parte dos seus gerentes de vendas, como na prospecção, tendo em vista as metas globais. Com isso, as previsões ganham mais peso, e o restante da organização pode confiar nos seus prognósticos com mais segurança ao planejar o ano.

“ Ao utilizar dados como a principal referência em nossa organização, somos capazes de determinar o que cada um está fazendo e quando. Mais importante do que isso: enquanto equipe, conseguimos descobrir maneiras de alavancar os ativos limitados que possuímos (quem tem um cheque em branco para o orçamento?) para implementar os programas certos no momento certo a fim de maximizar as receitas. Marketing + Sales (vendas) = Smarketing. Identificamos o que funciona por meio de métricas, dados e painéis e compartilhamos as informações diária, semanal e mensalmente. Estamos em uma posição muito melhor do que há 365 dias. ”

### **Jeanne Hopkins**

Vice-presidente sênior e CMO  
Continuum Managed Services LLC

Cliente em Destaque:

## Zero Motorcycles

A Zero Motorcycles, líder mundial na fabricação e no varejo de motocicletas elétricas, está pronta para mudar o setor de motocicletas. Quando eles procuraram maneiras de simplificar seus processos de negócios e a comunicação, descobriram que a Salesforce era a plataforma completa de que precisavam para aumentar a eficiência e manter seu rápido crescimento.

[Assistir ao filme >](#)

“Todas as informações de que preciso para operar no dia a dia estão em minhas mãos.”

- Mike Cunningham, Diretor de Vendas nos EUA, Zero Motorcycles

## Capítulo 2

# Melhore a Eficiência

A linha que separa um mero gerente dos grandes líderes de vendas é simples: efetividade. Os melhores líderes de vendas têm um impacto enorme e perceptível nas suas organizações. Eles são capazes de agir imediatamente quando necessário. Compreendem o panorama geral e apresentam uma visão convincente às suas equipes — acima de tudo, aprimoram suas equipes e estimulam a perfeição de modo contínuo.

Infelizmente, muitos gerentes de vendas enfrentam vários obstáculos na tentativa de se tornar líderes eficazes. Processos ultrapassados são um empecilho à tomada de decisão. A falta de informações precisas mantém ocultos o panorama global e o desempenho, e o foco exclusivo nos resultados torna incrivelmente difícil melhorar a equipe e oferecer coaching.

Felizmente, soluções de CRM como a Salesforce podem ser uma arma secreta para os líderes de vendas, intensificando o impacto e a efetividade.

### Realmente Compreenda o Desempenho

Por muito tempo, as análises foram de domínio exclusivo da TI ou de equipes especializadas, sendo consideradas muito complexas para que fossem exploradas pelo profissional de vendas médio. Porém, a quantidade de dados acessíveis aumentou muito, e a análise se tornou uma ferramenta valiosa demais para ficar escondida no back office. As melhores soluções de CRM como a Salesforce disponibilizam análises diretamente aos gerentes de vendas.

Porém, com tantos dados disponíveis aos profissionais de vendas, o problema não se resume a meramente obter as informações, mas envolve também examinar enormes conjuntos de dados para identificar as informações valiosas de que você realmente precisa. Os melhores sistemas de CRM tornam isso fácil com opções robustas de filtros e uma interface visual que ajuda a identificar padrões e as informações relevantes.



Com as ferramentas certas à disposição, um gerente de vendas pode ter uma visibilidade completa sobre cada aspecto do desempenho de sua equipe. Isso permite que eles identifiquem os pontos fracos no processo de venda, compreendam os pontos fortes e os fracos de cada representante detalhadamente, antevejam e façam previsões sobre o desempenho e muito mais.

## Crie uma experiência de compra melhor

A quantidade de dados disponíveis sobre um lead de vendas cresceu enormemente nos últimos anos. Os clientes em potencial não tem mais apenas nomes e números de telefone no seu registro de contatos: eles são uma compilação de dados de rastreamento online, perfis sociais, informações de empresa, histórico de conta e muito mais. Todos esses dados dão aos representantes de vendas a oportunidade de oferecer um processo de venda mais personalizado do que nunca. No entanto, todos esses dados serão de pouca serventia se você não conseguir acessar as informações realmente importantes de que precisa.

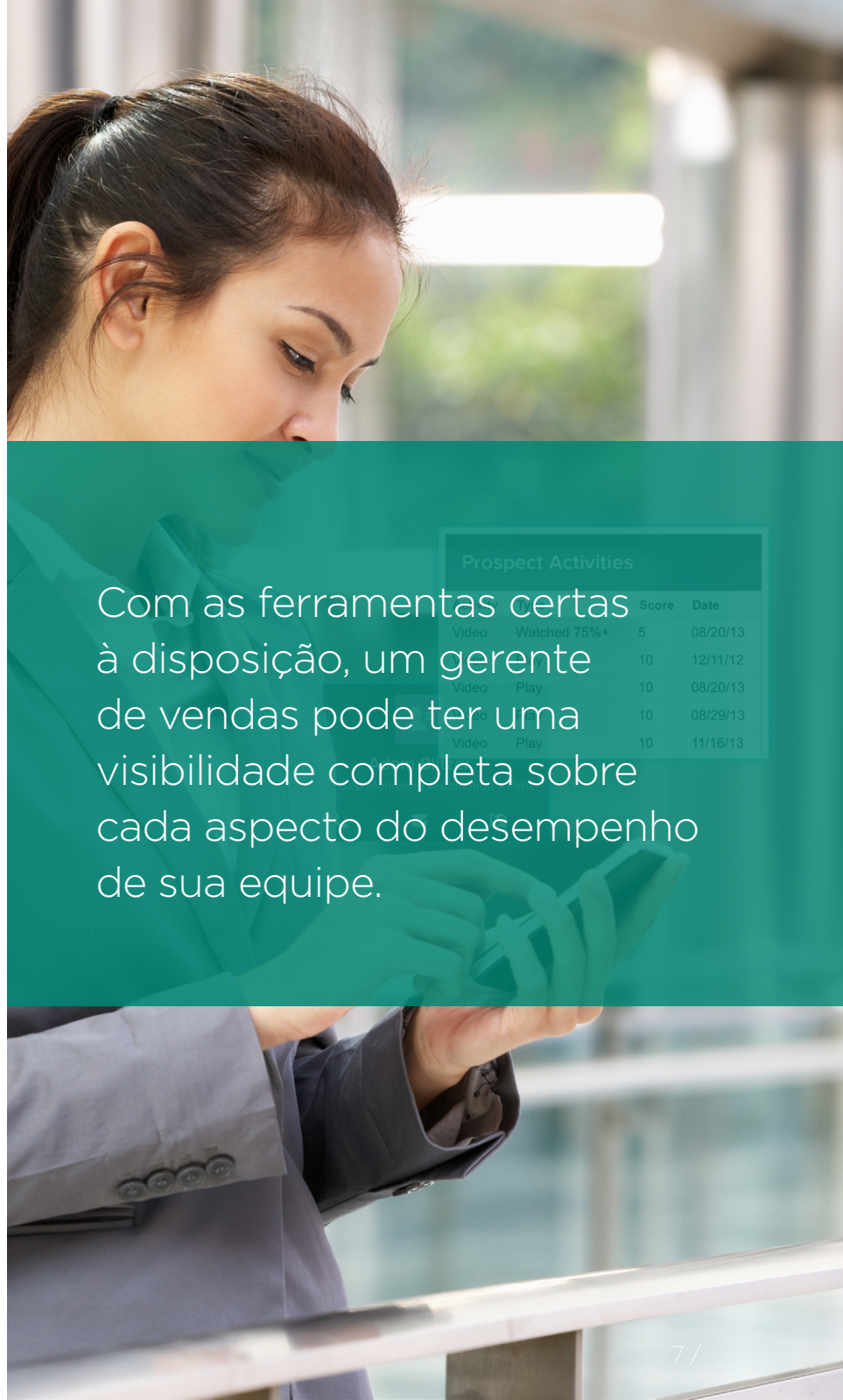
Equipes de vendas munidas de um sistema de CRM contam com perfis sólidos sobre todos os seus clientes em potencial, compilados de dezenas de fontes e organizados em uma visão única e coerente que posiciona

as informações mais relevantes em destaque. Hoje, pela primeira vez, os representantes de vendas têm uma visão realmente completa sobre cada cliente atual e em potencial.

Com todos esses dados, os gerentes de vendas podem treinar seus representantes para que estes ofereçam a experiência de compra personalizada que os clientes em potencial esperam e exigem.

## Aprimore Continuamente

Promover vendas orientadas por dados oferece ainda outras vantagens. Os gerentes de vendas equipados com um sistema de CRM como a Salesforce também podem avaliar seus resultados e usar métricas de acompanhamento aperfeiçoadas para compreender melhor o próprio desempenho. Com essas novas e valiosas informações, é possível oferecer coaching em tempo real, não apenas uma ou duas vezes a cada três meses.



Com as ferramentas certas à disposição, um gerente de vendas pode ter uma visibilidade completa sobre cada aspecto do desempenho de sua equipe.

Cliente em Destaque:

## Design Within Reach

A Design Within Reach tem como foco tornar o autêntico design moderno acessível a todos os clientes. Quando eles procuraram por uma solução capaz de disponibilizar seu catálogo completo de design e a infraestrutura de vendas em dispositivos móveis para sua equipe de vendas, a Salesforce foi considerada a solução perfeita para proporcionar a capacidade e a flexibilidade necessárias a fim de oferecer o serviço excepcional pelo qual a Design Within Reach é reconhecida.

[Assistir ao filme >](#)

“Agora que demos à nossa equipe de vendas o Salesforce1 Mobile App, eles têm o poder ao alcance dos seus dedos.”

- John Edelman, CEO da Design Within Reach



## Capítulo 3

# Invista em Acessibilidade

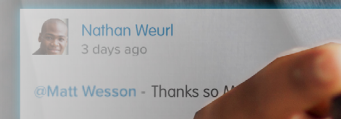
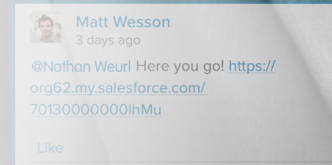
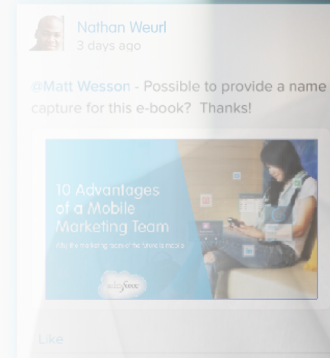
As melhores equipes têm à frente líderes, e não chefes. Talvez você se pergunte: qual é a diferença? Um chefe é o tipo de gerente que adora um escritório pomposo. Ele prefere não se envolver, delegar sempre que possível e divulgar atualizações e informações de cima para baixo.

Um líder é precisamente o oposto. Um líder está sempre na dianteira, na linha de frente com sua equipe. Ele lidera pelo exemplo e está sempre disposto a dedicar esforços adicionais para ajudar os membros da sua equipe sempre. A principal diferença entre os dois é a acessibilidade. Para ser um grande líder, você precisa ser acessível à sua equipe.

Felizmente, soluções de CRM como a Salesforce foram desenvolvidas para a equipe de vendas moderna e proporcionam acessibilidade aos gerentes de vendas é uma de suas mais altas prioridades.

## Colabore Facilmente

As equipes de vendas modernas são mais colaborativas e têm uma atmosfera de trabalho que as permite alavancar o conhecimento de todos para superar vendedores menos conectados. Uma solução de CRM é a plataforma perfeita para viabilizar a colaboração na sua equipe. Os vendedores podem usar um sistema



de CRM para fazer perguntas, dar conselhos, solicitar recursos e oferecer atualizações. Essas interações aproximam os membros de sua equipe e aumentam a eficiência deles.

A Salesforce foi projetada com a colaboração social em seu cerne e elimina os silos com os recursos de redes sociais empresariais do Chatter. Os vendedores podem solicitar conselhos de seus colegas em segundos por meio de crowdsourcing ou obter respostas até mesmo para perguntas mais técnicas sobre produtos diretamente da equipe de produto, mesmo se eles estiverem do outro lado do mundo. Duas cabeças pensam melhor do que uma — imagine o que a inteligência coletiva de sua empresa inteira poderia realizar.

## Esteja Sempre Disponível


Os líderes de vendas precisam ser capazes de acompanhar a velocidade dos negócios. Isso significa estar sempre bem informado e responder a cada pedido, pergunta ou aprovação em questão de minutos, e não de horas (ou, pior ainda, dias). Essa pode ser uma tarefa difícil para gerentes de vendas que estão realmente conectados apenas quando estão no escritório.

As melhores soluções de CRM vão além das funcionalidades básicas e oferecem recursos de ponta que tornam as empresas que os usam mais eficientes, efetivas e bem-sucedidas. A funcionalidade móvel é o principal desses recursos de ponta.

Um CRM móvel permite à sua empresa vender, atender e negociar da forma que você desejar. As equipes não estão mais confinadas em cubículos para jornadas de trabalho de oito horas. Em vez disso, elas estão sempre ativas e conectadas. Um CRM móvel permite que sua equipe venda de modo mais rápido e inteligente e seja imbatível.

**Veja ainda mais recursos para aumentar suas vendas: visite o Centro de Recursos Salesforce.**

**VISITAR AGORA**



Os compartilhamentos obtidos por meio de diversos aplicativos na nuvem permitiu que nós duplicássemos os sucessos em vários mercados verticais (Petróleo e Gás, Químico, Energia) nos EUA. Agora, estamos em busca da mesma internacionalização através da duplicação dos índices de sucesso dos EUA no exterior, além de reproduzir o que está funcionando em outras partes do mundo aqui nos EUA.

**Bill Robertson**

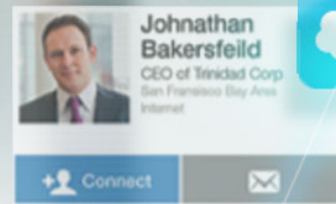
ABB

Gerente Regional de Vendas - Sudeste

## Conclusão

Diante de um mercado mais competitivo do que nunca, as equipes de vendas não podem se dar ao luxo de ter um desempenho mediano ou simplesmente manter o status quo. As melhores empresas confiam nos seus líderes de vendas — os que realmente fazem a diferença — para levar suas equipes de vendas a um novo patamar.

Municar seus gerentes de vendas com a Salesforce pode representar a diferença entre um desempenho de vendas normal e uma performance líder no seu setor. O CRM pode tornar seus atuais gerentes de vendas mais transparentes, mais acessíveis e mais eficazes do que nunca. Em suma, o sistema de CRM da Salesforce é capaz de transformar seus gerentes de vendas em líderes de vendas.



Phone  
(404) 492-6845



Adam Blitzer

VP of B2B Marketing Automation • Pard...



# SOLUÇÕES DE VENDAS QUE FARÃO SEUS NEGÓCIOS SEREM MAIS PRODUTIVOS

Se você deseja fazer suas vendas crescerem e estabelecer um processo de venda transparente, você precisa de um sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente fácil de usar. A Salesforce permite que você gerencie informações de contato de clientes e clientes em potencial, contas, leads e oportunidades de vendas em um local central.

Saiba mais ›

32%

Melhora no índice de sucesso.

40%

Aumento na produtividade das vendas.

32%

Aumento na receita das vendas.



sales cloud

As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da Salesforce não constitui um endosso. A Salesforce não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se apliquem a sua situação específica.

© 2015 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.

# OUTROS RECURSOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



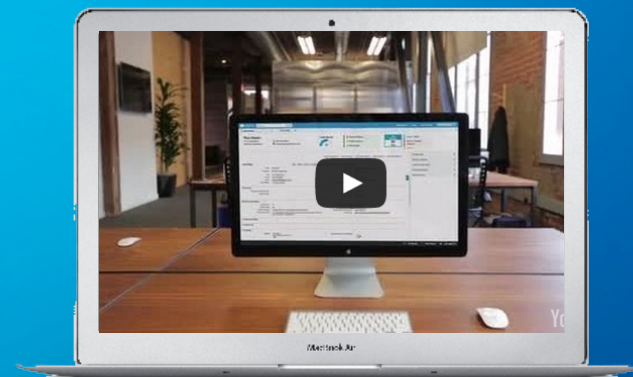
Como o CRM Ajuda  
na Expansão de seus  
Negócios

[Fazer download >](#)



Como Aumentar a  
Produtividade de Seus  
Representantes

[Fazer download >](#)



Assista a uma demonstração

[Assistir agora >](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM