

COMO O CRM AJUDA NA EXPANSÃO DE SEUS NEGÓCIOS

PARTE DA SÉRIE SUCESSO COM O CRM

Introdução

ALÉM DO APERTO DE MÃO

Você já deve ter ouvido que “os negócios começam com um aperto de mão”.

Parece muito simples. Porém, quando um relacionamento com o cliente é estabelecido, o desafio é mantê-lo. Na teoria parece fácil, porém, conforme os negócios crescem, suas operações se tornam mais complexas.

Os empresários inteligentes entendem que o crescimento significa que é hora de escolher uma solução de tecnologia que tenha um preço acessível, impulse a produtividade e os ajude a acompanhar os clientes. Uma opção é um sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).

Um CRM pode ajudar a fazer com que cada comunicação com cliente seja pessoal, não importa quão grande ou ocupada a empresa se torne. Além disso, o sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente ajudará você a desenvolver e a dimensionar seus negócios para que a expansão ocorra sem sacrifícios.

Leia adiante para saber mais sobre o CRM para pequenas empresas, os tipos de sistemas de CRM disponíveis e como um CRM pode ajudar você a construir uma empresa maior e melhor.

Sumário

- 03 O Que é um Sistema de CRM?
- 06 Os Tipos Tradicionais de CRM
- 09 Como um CRM Auxilia o Crescimento
- 12 Conclusão

Capítulo 1

O QUE É UM SISTEMA DE CRM?

Um sistema de CRM permite que as empresas gerenciem os relacionamentos com os clientes, incluindo os dados e as informações associados a eles. Com o CRM, você pode gerenciar informações de contato de clientes atuais e em potencial, contas, leads e oportunidades de vendas em um local central.

As negociações são muito mais rápidas quando seus funcionários podem obter informações instantaneamente sobre negócios de possíveis vendas, campanhas de marketing e atualizações de conta. Os CRMs são particularmente úteis para pequenas empresas, onde uma equipe de poucas pessoas muitas vezes faz o trabalho de muitas. A documentação virtual de um sistema de CRM torna todos os envolvidos responsáveis, até mesmo o cliente.

Se você trabalha com marketing, uma solução de CRM permite que você organize suas campanhas e seus recursos de marketing em um só lugar. Isso simplifica a coordenação de campanhas simultâneas e a segmentação de seu público tendo em vista a máxima relevância. Com um hub central para campanhas de



Os CRMs são particularmente úteis para pequenas empresas, onde uma equipe de poucas pessoas muitas vezes faz o trabalho de muitas.

marketing e registros de leads, sua equipe de marketing terá também uma visibilidade sem precedentes sobre o desempenho de campanhas e a geração de receita para seus negócios associada a elas.

Se você trabalha com vendas, uma solução de CRM permite que você acesse e organize informações sobre seus clientes em potencial detalhadamente e em grande escala. Você também terá visibilidade sobre as atividades mais recentes em uma conta, garantindo que sua comunicação com os leads de vendas seja sempre atualizada e relevante. Com tantas informações sobre cada cliente em potencial

Uma solução de CRM permite que você acesse e organize as informações sobre seus clientes em potencial detalhadamente.

e sua posição no ciclo de vendas, sua equipe de vendas terá também, pela primeira vez, uma visão completa de seu funil de vendas. Isso significa um maior entendimento sobre como levar os leads a fechar negócios e uma geração de previsões de vendas mais precisa.

Se você trabalha com atendimento ao cliente, uma solução de CRM permite que você forneça um serviço de 360° a cada cliente. Uma solução de CRM oferece uma visão coerente do cliente. Os agentes de atendimento terão acesso a históricos de caso completos, informações detalhadas de contas e até mesmo ao método de comunicação preferido. Todas essas informações tornam mais fácil para seus agentes oferecer um atendimento pessoal personalizado que transformará clientes em defensores de sua empresa.

Um painel central para seus negócios.

O sistema de CRM certo lida com várias tarefas e serve como um painel central para:

- Vendas
- Marketing
- Atendimento ao cliente e suporte
- Localização e compartilhamento de informações essenciais rapidamente
- Acompanhamento de respostas de clientes
- Atribuição de tarefas aos funcionários

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

OS TIPOS TRADI- CIONAIS DE CRM

Ao escolher um sistema de CRM, há duas opções diferentes a se considerar: sistemas on premise ou sistemas sob demanda/por assinatura (também conhecidos como baseados em nuvem). Embora a nuvem seja onipresente no ambiente tecnológico atual, a Salesforce foi pioneira no conceito já em 1999. A computação na nuvem derrubou o modelo tradicional de tecnologia on premise, cortando custos e reduzindo riscos drasticamente.

Ao longo desses 15 anos, a Salesforce aperfeiçoou as operações de data centers e ajudou o setor de computação na nuvem a crescer e chegar ao tamanho e à escala surpreendentes de hoje. Com um produto baseado em nuvem, a Salesforce pode reduzir custos radicalmente, pois não necessita de hardware, oferece suporte superior, torna muito mais fácil o dimensionamento e permite que os clientes entrem em operação 70% mais rápido do que seus concorrentes com soluções on premise.

Sistemas de CRM On Premise

As soluções on premise têm uma instalação notavelmente cara e continuam a consumir seu orçamento, pois você precisa de pessoal de TI adicional e incorre em custos de manutenção.

Ao escolher um sistema de CRM, há duas opções diferentes a se considerar: sistemas no local ou sistemas sob demanda/por assinatura.

O surgimento de soluções baseadas em nuvem:

A demanda é por sistemas de CRM por assinatura em nuvem:

40%

- Os usuários de CRM que escolheram uma solução baseada em nuvem, como a Salesforce, tiveram um aumento médio da produtividade de mais de 40%.

92%

- Das empresas de pequeno e médio portes, 92% agora usam pelo menos uma solução de negócios em nuvem e 87% já usam pelo menos uma solução de infraestrutura de nuvem.

Caso você deseje dimensionar suas operações no futuro, os custos de hardware aumentarão ainda mais.

Quando o assunto são vendas e tecnologia, qualquer tempo de inatividade pode significar uma perda importante na receita. Quando algo dá errado em uma solução on premise, pode demorar horas até que um técnico chegue ao local e ainda mais tempo para o problema ser solucionado. A organização de vendas moderna simplesmente não tem esse tempo.

Para uma organização com uma solução de CRM on premise, expandir ou reduzir os negócios exige um investimento substancial e, portanto, um risco substancial. A expansão exige hardware e pessoal adicionais e pode levar meses para ser totalmente implementada.

Sistemas de CRM Sob Demanda/ Por Assinatura

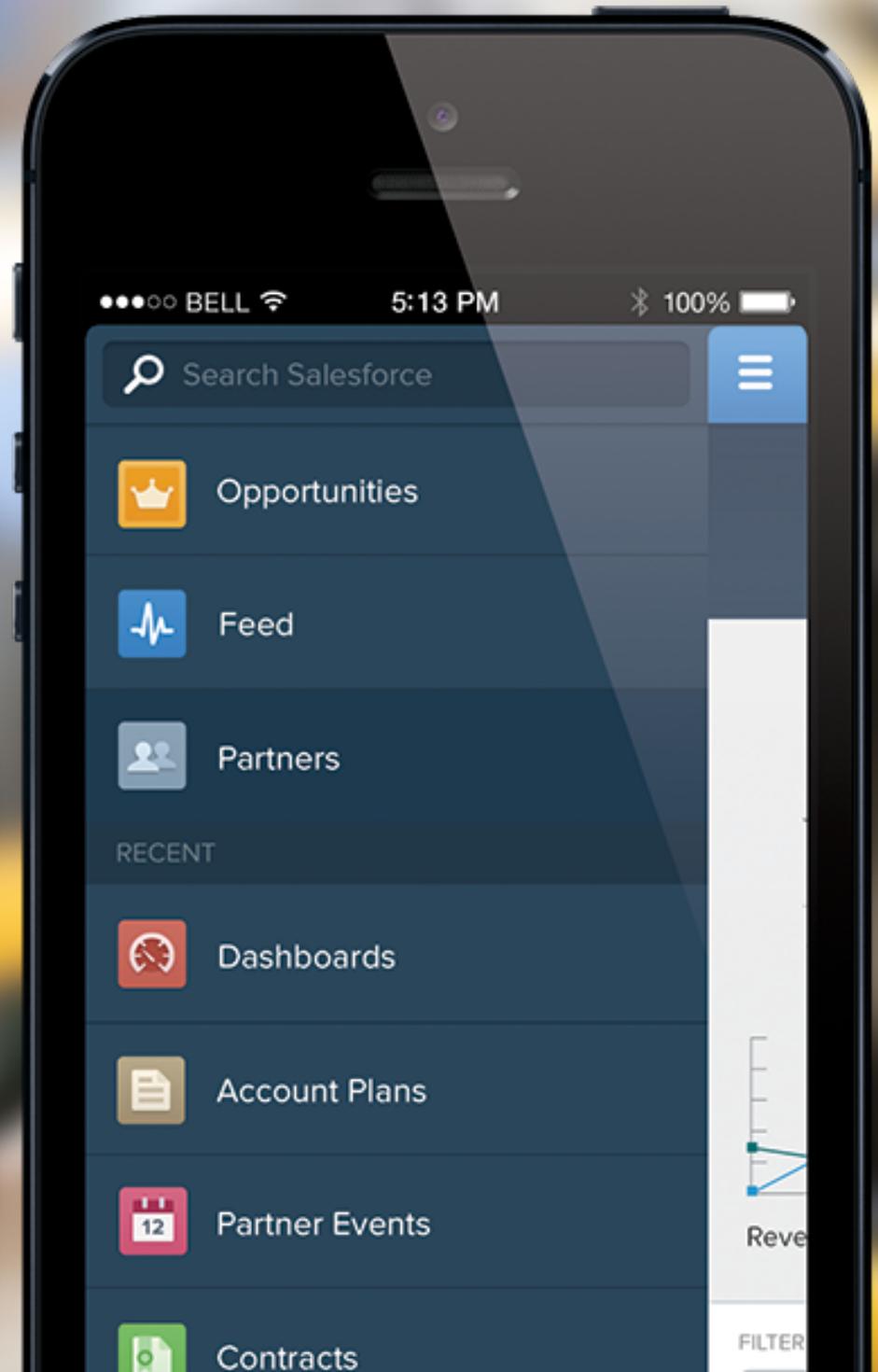
Ao oferecer uma solução baseada em nuvem, executada inteiramente de um data center seguro, a Salesforce não requer nenhum dos custos iniciais de seus concorrentes com soluções no local. Não há nenhum hardware a ser instalado nem a necessidade de contratações no setor de TI. Uma empresa completa pode ser configurada e entrar em operação com custos e esforço mínimos para o cliente.

Com a Salesforce, a manutenção acontece automaticamente. Se surgir um problema, um técnico de suporte investiga a questão em minutos, não dias. Isso significa menos tempo de inatividade, nenhum custo de manutenção significativo e mais tempo dedicado às vendas.

Além disso, a Salesforce permite que você adicione mais usuários e funcionalidades com apenas alguns cliques do mouse. Sem hardwares extras, sem riscos extras. Caso você precise diminuir ou reestruturar sua organização no futuro, a Salesforce muda com você, sem complicações.

Faça um tour guiado interativo.

Aprenda como gerentes e reps de vendas usam a Salesforce para gerenciar seus dias. Este tour interativo apresenta orientações sobre os diferentes recursos da Salesforce. Experimente hoje o aplicativo de CRM líder mundial.



Capítulo 3

COMO UM CRM AUXILIA O CRESCIMENTO

Aumenta a Receita

As equipes de vendas enfrentam um problema: de acordo com um estudo recente da CSO Insights, vendedores passam apenas entre 25 e 30% de seu tempo vendendo. O restante é gasto em tarefas administrativas, como qualificação e direcionamento de leads, geração de previsões e pesquisa.

A Salesforce é projetada para aumentar a capacidade da organização de vender, eliminando essas distrações diárias e permitindo que as equipes de vendas se concentrem no que fazem de melhor.

Ao aumentar os índices de sucesso, reforçar o pipeline, melhorar a visão de 360 graus do cliente e fornecer a agilidade e a tecnologia de que uma equipe de vendas moderna necessita, a Salesforce cria um aumento de receita médio de 20% no caso de clientes vindos da concorrência. Vejamos por que a Salesforce proporciona resultados tão incríveis.

Aumente os Índices de Sucesso

Para profissionais de vendas, o sucesso é determinado por uma métrica: o volume



De acordo com um estudo recente da CSO Insights, vendedores passam apenas entre 25 e 30% de seu tempo vendendo.

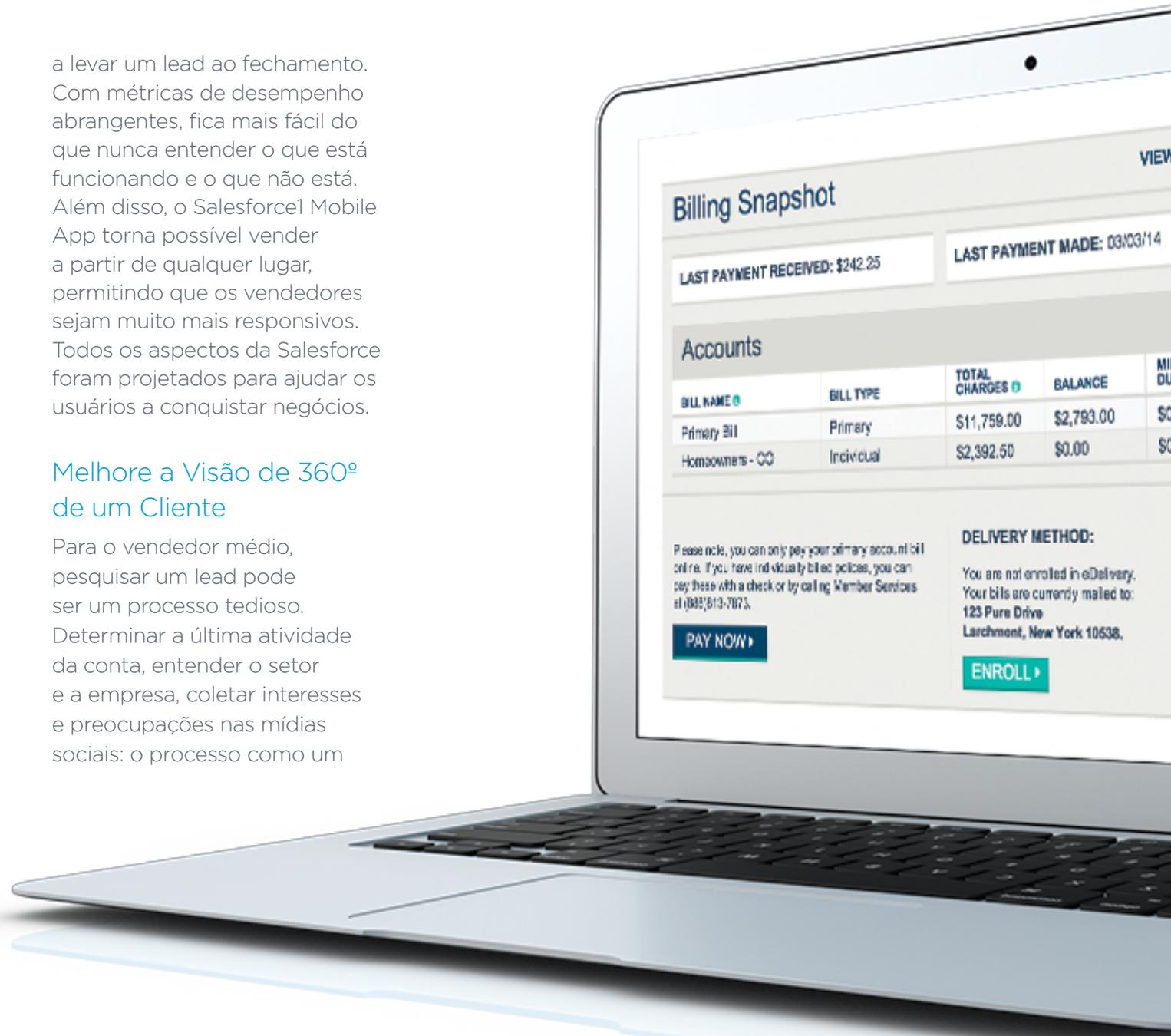
de negócios que eles trazem. Entretanto, com uma competição mais acirrada do que nunca e um acesso mais fácil a informações relevantes e pesquisa entre os clientes, fechar um negócio está mais difícil do que antes. Os vendedores precisam estar em seu auge para vencer a concorrência e conquistar um negócio.

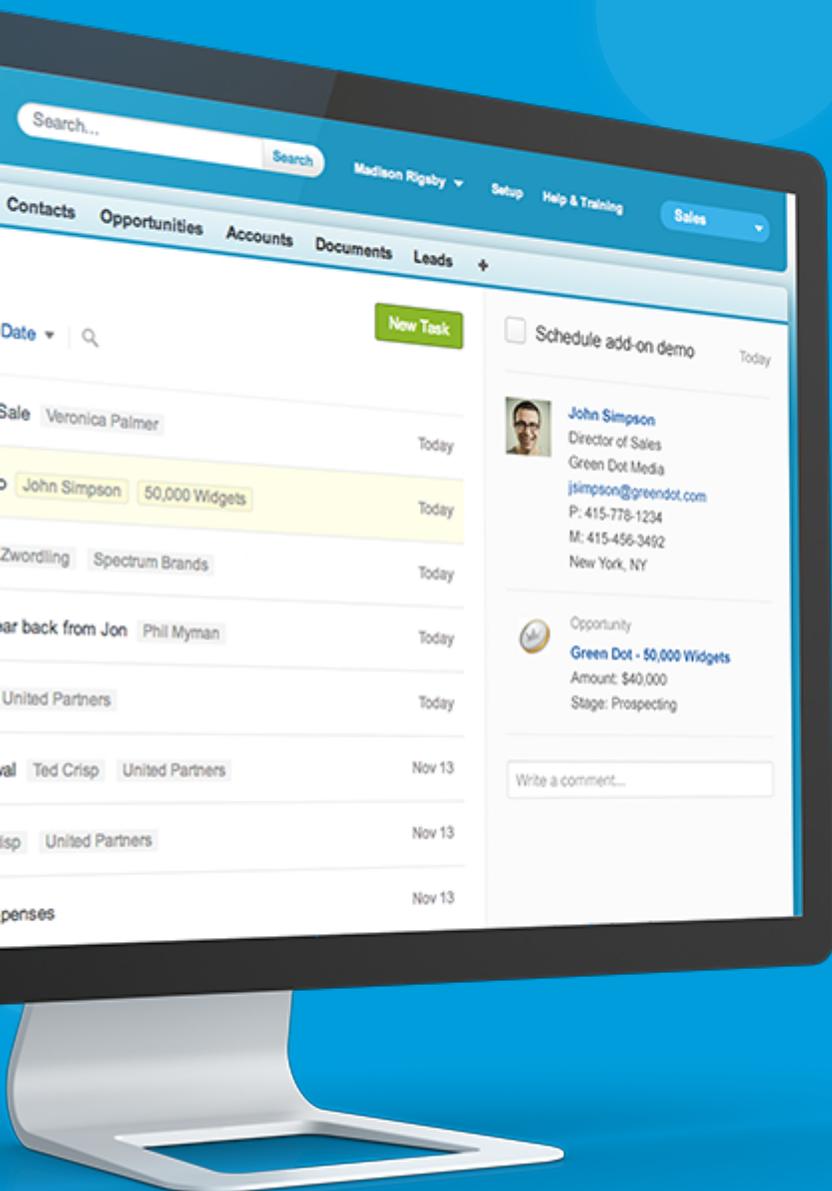
A Salesforce foi projetada para encarar esse desafio e tornar o fechamento de um negócio o mais fácil possível. Os leads são automaticamente direcionados conforme chegam, complementados com informações de contato, atividade da conta e informações relevantes da empresa. Os usuários da Salesforce obtêm imediatamente um arsenal de informações para começar

a levar um lead ao fechamento. Com métricas de desempenho abrangentes, fica mais fácil do que nunca entender o que está funcionando e o que não está. Além disso, o Salesforce Mobile App torna possível vender a partir de qualquer lugar, permitindo que os vendedores sejam muito mais responsivos. Todos os aspectos da Salesforce foram projetados para ajudar os usuários a conquistar negócios.

Melhore a Visão de 360° de um Cliente

Para o vendedor médio, pesquisar um lead pode ser um processo tedioso. Determinar a última atividade da conta, entender o setor e a empresa, coletar interesses e preocupações nas mídias sociais: o processo como um





todo consome a maior parte do tempo que um rep passa em uma conta específica.

A Salesforce reúne todas essas informações e as coloca em um só lugar. As informações de contato de um cliente em potencial estão bem ao lado dos detalhes essenciais sobre a empresa dele. A atividade recente do cliente em potencial no seu site é registrada e organizada bem ao lado da pontuação e da classe de qualificação dele. Todo o seu histórico de tarefas e interações estão facilmente acessíveis, tornando o processo de pesquisa mais rápido e efetivo.

E não trata apenas de facilitar a vida de sua equipe de vendas. Cada vez mais, os clientes atuais e em potencial esperam interações pessoais e personalizadas. A Salesforce ajuda você a superar essas expectativas fornecendo aos representantes as informações de que eles precisam, quando eles precisam.

Aumente a Agilidade

A tecnologia alterou radicalmente o cenário das vendas. Se antes as vendas costumavam passar por mudanças na tática ou na estratégia ao longo de décadas, agora a tecnologia força as organizações de vendas a adotar uma nova tática ou ferramenta em questão de dias. Para os clientes que usam sistemas no local enraizados e pesados, esse nível de agilidade é impossível.

Criada na nuvem, a Salesforce é surpreendentemente ágil e incrivelmente flexível para se ajustar às necessidades de seus usuários. As ferramentas da robusta linha de produtos da Salesforce podem ser adicionadas em minutos. É possível adicionar usuários pressionando-se algumas teclas. Precisa de novos recursos e novas funcionalidades? A Salesforce oferece três atualizações repletas de recursos todos os anos, e não apenas correções de bugs. A Salesforce garante que você tenha sempre à sua disposição tecnologia de ponta.



Conclusão

Como Construir uma Base Sólida

Ótimas relações com os clientes são a base de um negócio próspero e a chave para seu sucesso.

Gerencie melhor essas relações e veja seu potencial de ganhos disparar. Com o CRM certo, os proprietários de empresas podem usar seu tempo para construindo relacionamentos mais sólidos em vez de se preocuparem com a possibilidade de informações valiosas caírem no esquecimento.

Independente do tamanho de seus negócios, seu setor ou sua empresa, o gerenciamento do relacionamento com o cliente é a base para o sucesso.

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 aplicativo de Gerenciamento de relacionamento com o cliente. 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.

32%

Melhora no índice de sucesso.

40%

Aumento na produtividade das vendas.

32%

Aumento na receita das vendas.



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.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com 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.

© 2014 Salesforce.com. Todos os direitos reservados.

OUTROS RECURSOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



Como um CRM Móvel
Faz Você Ser Mais
Bem-Sucedido



Como uma Solução de CRM
Ajuda Pequenas Empresas



Como Decidir Qual
é a Solução de CRM
Certa Para Você



A CUSTOMER SUCCESS PLATFORM