

COMO UMA SOLUÇÃO DE CRM AJUDA PEQUENAS EMPRESAS

PARTE DA SÉRIE SUCESSO COM O CRM

Introdução

APRENDA SOBRE CRM

A tecnologia mudou o jogo para as pequenas empresas. Se o tamanho do departamento antes era uma vantagem, agora pode ser um obstáculo. Se infraestruturas grandes e estabelecidas antes significavam estabilidade, agora elas podem representar menos agilidade e flexibilidade. Durante décadas, ser “pequeno” foi uma desvantagem, mas esse tempo acabou.

A tecnologia certa pode transformar uma empresa de pequeno ou médio porte de um player de nicho em uma ameaça significativa para as empresas estabelecidas. Organizar, apoiar e capacitar uma pequena empresa com uma solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), como a Salesforce, pode ajudá-la a mirar bem mais alto e aproveitar o poder de venda até então exclusivo das empresas de grande porte.

Este e-book tem como foco o que uma solução de CRM pode fazer por sua pequena empresa, incluindo:

- Como ele ajuda você a conhecer seus clientes
- Como ele permite que você se comunique em grande escala
- Como ele pode aumentar a produtividade de sua empresa
- Como ele pode dar à sua empresa o poder das empresas de grande porte

Vamos ver como uma solução de CRM pode ajudar sua pequena empresa.

Sumário

- 03 Conheça seus Clientes
- 06 Comunique em Grande Escala
- 09 Aumente a Produtividade
- 11 O Poder das Grandes Empresas
- 13 Conclusão


Capítulo 1

CONHEÇA SEUS CLIENTES

As expectativas dos leads de vendas nunca foram tão altas. Com mais dados disponíveis do que nunca, seus leads esperam que você saiba exatamente quem eles são e personalize seu argumento de vendas para as necessidades específicas e os pontos fracos deles. Argumentos de vendas genéricos e táticas de vendas manipulativas não funcionam mais e só servem para espantar os leads. Os representantes de vendas de hoje precisam conhecer seus leads, e uma solução de CRM como a Salesforce pode ajudar.

Gerenciamento de Contatos

O CRM permite que você vá além de um nome, um endereço e um número de telefone. Permite que você consiga informações de conversas em mídias sociais como o Facebook, o LinkedIn, o Twitter e o YouTube, proporcionando uma imagem completa. A ferramenta monitora até mesmo as interações dos clientes, as discussões de contas internas e os históricos de contas em um só lugar. Então, quando um cliente liga, qualquer funcionário com acesso pode ficar a par de detalhes relevantes rapidamente.



Os representantes de vendas de hoje precisam conhecer seus leads, e uma solução de CRM como a Salesforce pode ajudar.

Dados mais Inteligentes

Em uma era de soluções imediatas e informações disponíveis instantaneamente, os clientes esperam que você entenda as necessidades de negócios deles melhor do que eles mesmos. Isso significa que você precisa de dados que não abranjam apenas o básico, mas forneçam informações úteis que possam ser acessadas de qualquer lugar, a qualquer momento. O Data.com é a ferramenta de vendas certa para obter os dados necessários em todas as contas, permitindo que você encontre os clientes em potencial certos, use o argumento correto e feche a venda. O Data.com Duplicate Management aprimorará imediatamente a qualidade de seus dados da Salesforce e a precisão de suas vendas com alertas duplicados em tempo real no Salesforce1 Mobile App e no Salesforce desktop.


Monitoramento de Tarefas e Eventos

Se um cliente faz uma solicitação, seja para um orçamento ou um telefonema, uma solução de CRM dá a você o poder de atribuir a tarefa automaticamente a outro membro da equipe, deixando as informações específicas na conta. Dessa forma, todos os que trabalham com aquele cliente sabem exatamente o que está acontecendo em todos os momentos. Os proprietários de negócios também podem monitorar suas próprias ligações, reuniões e prazos para não perderem nenhuma oportunidade.



Os clientes esperam que você entenda as necessidades de negócios deles melhor do que eles mesmos.





“A Trunk Club é gerenciada na Salesforce. Simplesmente funciona. Sem problemas.”

– Brian Spaly, CEO da Trunk Club

Cliente em destaque:

Trunk Club

A Trunk Club quer mudar o setor e, para tanto, eles precisavam de uma tecnologia que permitisse a eles dimensionar seus negócios facilmente. Das interações diretas que os clientes têm com seus estilistas até a resposta em tempo real de seus agentes de atendimento ao cliente, a Salesforce foi a solução perfeita para dimensionar o atendimento e dar o toque pessoal que os clientes da Trunk Club adoram.

[Assistir ao filme >](#)

TRUNK CLUB
MEN'S OUTFITTERS


Capítulo 2

COMUNIQUE EM GRANDE ESCALA

Apesar de todos os avanços em tecnologia, o sucesso das vendas ainda depende de uma coisa: comunicação. Entretanto, com mais canais e pontos de contato com os clientes do que nunca, os profissionais de vendas precisam dispor das ferramentas certas para se comunicarem na escala necessária para serem bem-sucedidos. Os representantes de vendas precisam ser capazes de responder a dezenas, se não centenas, de emails todos os dias, manter-se a par de canais emergentes, como as mídias sociais, e cultivar leads que não estejam prontos para comprar. Apesar dessa tarefa não ser nada fácil, uma solução de CRM, como a Salesforce, facilita esse trabalho.

Integração de email

O email é uma das ferramentas de comunicação mais poderosas disponíveis hoje e continua a ser a locomotiva de praticamente todas as organizações de vendas. Uma solução de CRM pode ser integrada diretamente a clientes de email como Outlook e Gmail, de modo que os representantes de vendas não precisem interromper seu fluxo de trabalho para enviar ou ler emails. Eles também podem facilmente

A woman with long dark hair, wearing a black blazer over a dark top, is sitting at a wooden desk in a modern office. She is smiling and talking on a white mobile phone held to her ear. In front of her is a silver laptop and a tablet. The background shows a white shelving unit with books and a large white pillar.

Apesar de todos os avanços em tecnologia, o sucesso das vendas ainda depende de uma coisa: comunicação.

acompanhar qualquer conversa por email com qualquer cliente e compartilhar esses emails com os funcionários certos.

Modelos de Email

Para alcançar os clientes de modo inesquecível, os emails devem ser consistentes e cativantes. Os recursos de email de CRM permitem que os membros de suas equipes de vendas e marketing criem modelos de email conforme a necessidade. Assim, você pode segmentar os clientes de maneira mais personalizada e obter até mesmo lembretes de acompanhamento.

Monitoramento de Mídias Sociais

Com a integração de plataformas de mídia social como o Facebook, o Twitter e o LinkedIn, os profissionais de vendas podem também obter uma imagem mais detalhada de quem são e o que interessa a seus leads de vendas. As informações postadas nas

mídias sociais podem oferecer informações valiosas sobre os problemas e os pontos fracos de um lead específico e demonstrar um valor inestimável durante a personalização de um argumento de vendas.

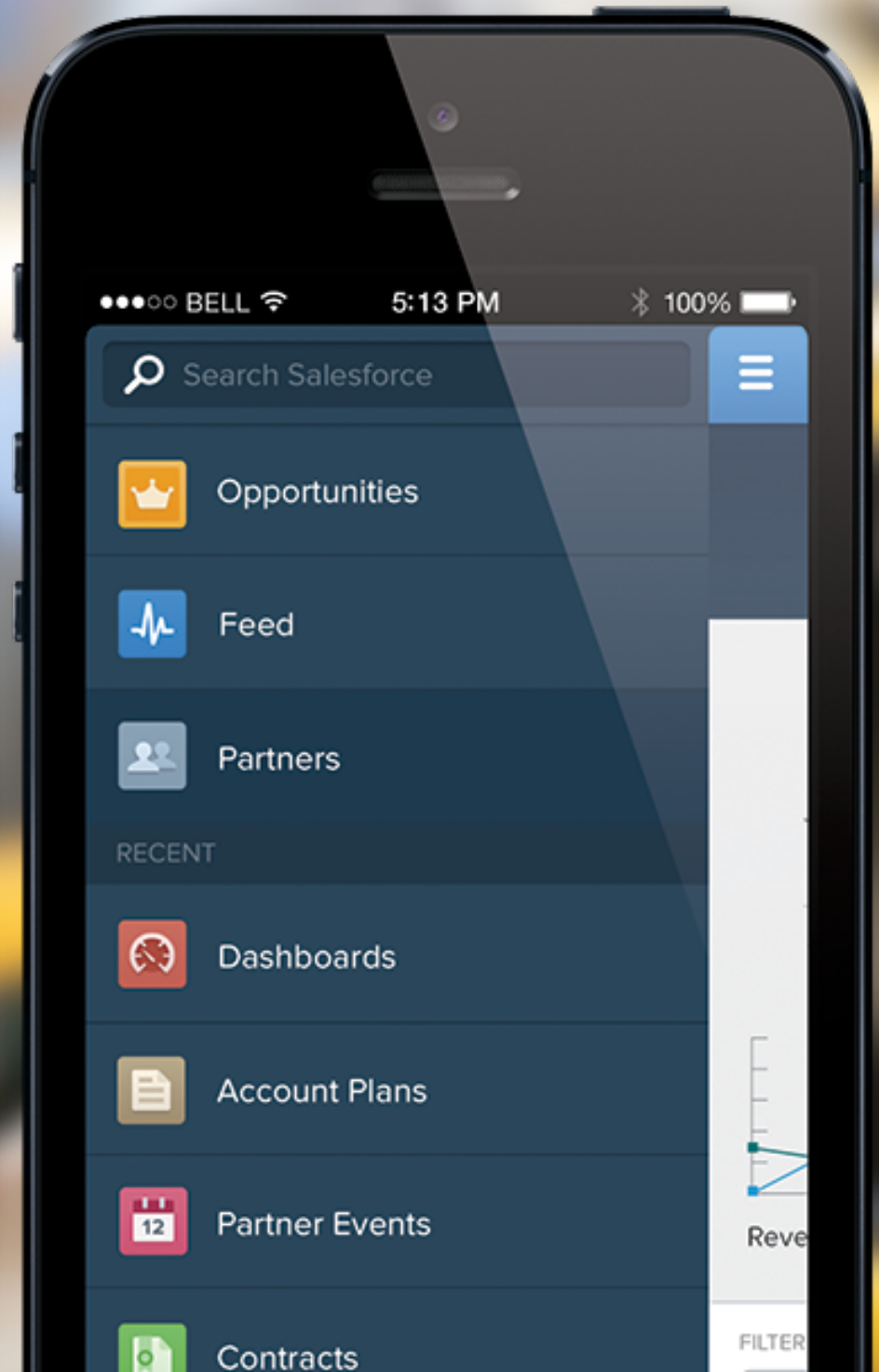
Cultivo de Leads

Com campanhas de cultivo de leads fáceis de criar, você também pode dar a todos os seus vendedores a capacidade de executar suas próprias microcampanhas para envolver e cultivar seus leads instantaneamente, aprimorando o tempo de resposta, aumentando a personalização e melhorando os recursos de sua equipe de vendas. Projetada para enviar informações apenas após um determinado período de tempo ou uma ação específica, as campanhas de cultivo de leads podem permitir que um rep de vendas oriente leads em uma escala praticamente infinita.



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

AUMENTE A PRODUTIVIDADE

As pequenas empresas conseguem uma vantagem competitiva trabalhando um pouco mais arduamente que seus concorrentes maiores. A mentalidade do “azarão” e o impulso de criar algo novo significa que as equipes de vendas das pequenas empresas estão constantemente se esforçando para alcançar os mais altos níveis de produtividade.

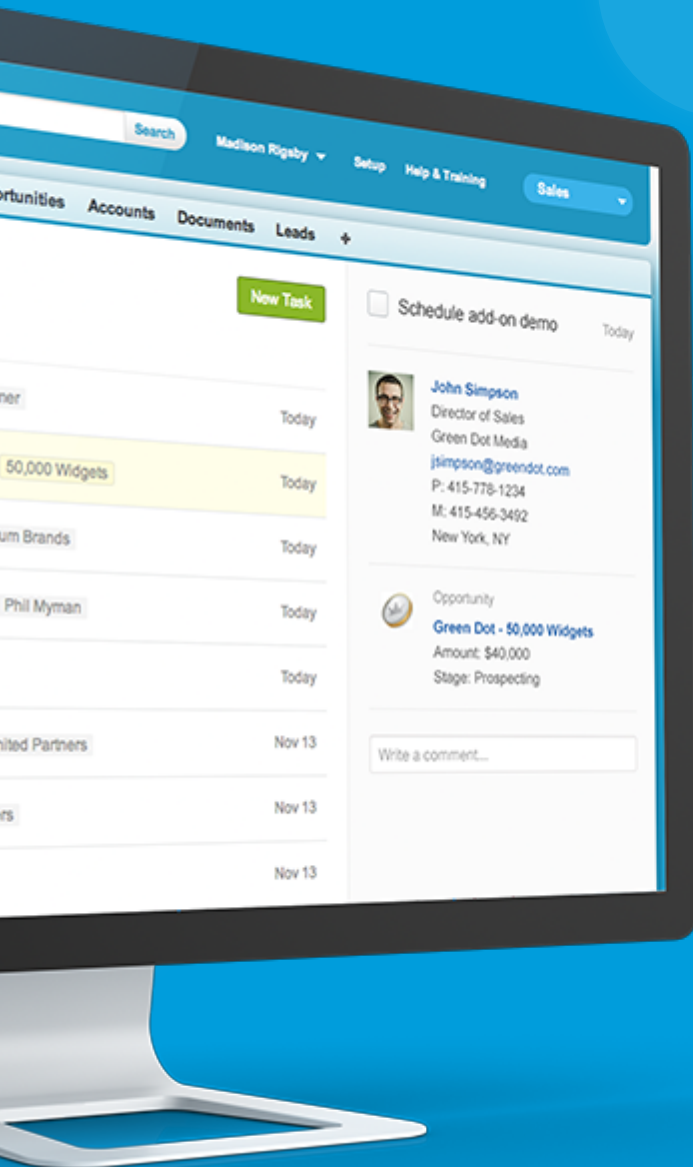
As soluções de CRM são projetadas para aumentar a produtividade de uma equipe e fazer com que todo o árduo trabalho gere dividendos. Com a simplificação do gerenciamento de leads, o aprimoramento do gerenciamento de territórios e o fornecimento de um hub central para todas as ferramentas de vendas, uma solução de CRM pode transformar qualquer pequena empresa em uma máquina bem coordenada.

Gerenciamento Simplificado de Leads

Quando os departamentos de marketing e vendas estão ambos gerando leads, as empresas precisam desenvolver fluxos de trabalho para gerenciar o novo e diverso influxo de oportunidades de vendas. Sem um sistema em vigor para gerenciar todos esses leads, uma equipe de vendas pode se ver em uma situação caótica.

É aí que uma solução de CRM como a Salesforce pode ajudar. Com a tecnologia de automação de marketing para lidar com boa parte do trabalho organizacional pesado e as ferramentas organizacionais para manter tudo organizado e em ordem,

As soluções de CRM são projetadas para aumentar a produtividade de uma equipe e fazer com que todo o árduo trabalho gere dividendos.



uma empresa pode aproveitar seu influxo de leads para começar a impulsionar resultados nos negócios.

Antes mesmo de um lead chegar a um vendedor, as ferramentas de automação de marketing, como o Pardot, podem cuidar da maior parte do trabalho administrativo automaticamente. Os leads podem ser pontuados e classificados automaticamente de acordo com a correspondência com seu perfil de lead ideal. Os leads menos promissores podem ser adicionados a jornadas de cultivo de leads (lead-nurturing), e os mais promissores podem ser direcionados ao vendedor apropriado com base em sua localização, setor ou tipo de negócios.

Gerenciamento de Territórios

Apesar de serem comuns na maioria das empresas e dos setores, os modelos de território são conhecidos pela dificuldade de serem instalados, configurados e mantidos. As soluções de CRM, como a Salesforce, estão mudando isso com os sistemas de gerenciamento de territórios. As equipes de vendas não precisam mais envolver o departamento de TI para criar modelos de território nem lutar com a ambiguidade de designar e trabalhar clientes.

Envolver a TI no processo de configuração dos modelos de território acaba por excluir as equipes que mais usarão, de fato, os modelos. A Salesforce permite que as

equipes de vendas configurem seu próprio sistema sem o envolvimento da TI. Agora as equipes podem otimizar sua cobertura de vendas rapidamente em questão de minutos, não meses. Um modelo mais flexível significa uma geração de previsões mais precisas, menos ambiguidade e uma maior capacidade de resposta aos problemas.

Todas as Ferramentas Reunidas

Não são poucas as ferramentas disponíveis para os representantes de vendas hoje em dia. Novos produtos estão surgindo para resolver pontos fracos todos os dias. Porém, todas essas soluções podem dividir nossa atenção e nossos dados de uma maneira eventualmente demorada e ineficaz, principalmente em empresas de pequeno porte e em crescimento, onde o tempo é precioso.

As soluções de CRM servem como um hub central para todas as suas ferramentas e todos os seus dados essenciais. Tudo o que você precisa para conquistar um negócio, trazer um novo cliente e gerar relatórios sobre seu desempenho está acessível em uma única interface. O Salesforce AppExchange também permite a integração das ferramentas essenciais de terceiros que você utiliza, reduzindo o tempo que seria gasto trocando de ferramenta e tornando seus dados mais acessíveis e fáceis de entender.

Capítulo 4


O PODER DAS GRANDES EMPRESAS

Muitas pequenas empresas enfrentam os mesmos obstáculos em algum ponto de sua história: elas têm um ótimo produto ou serviço, mas não sabem como levar seus negócios ao próximo nível. Como aumentar a receita e os índices de sucesso? Como aumentar seu pipeline e manter seus custos sob controle ao mesmo tempo?

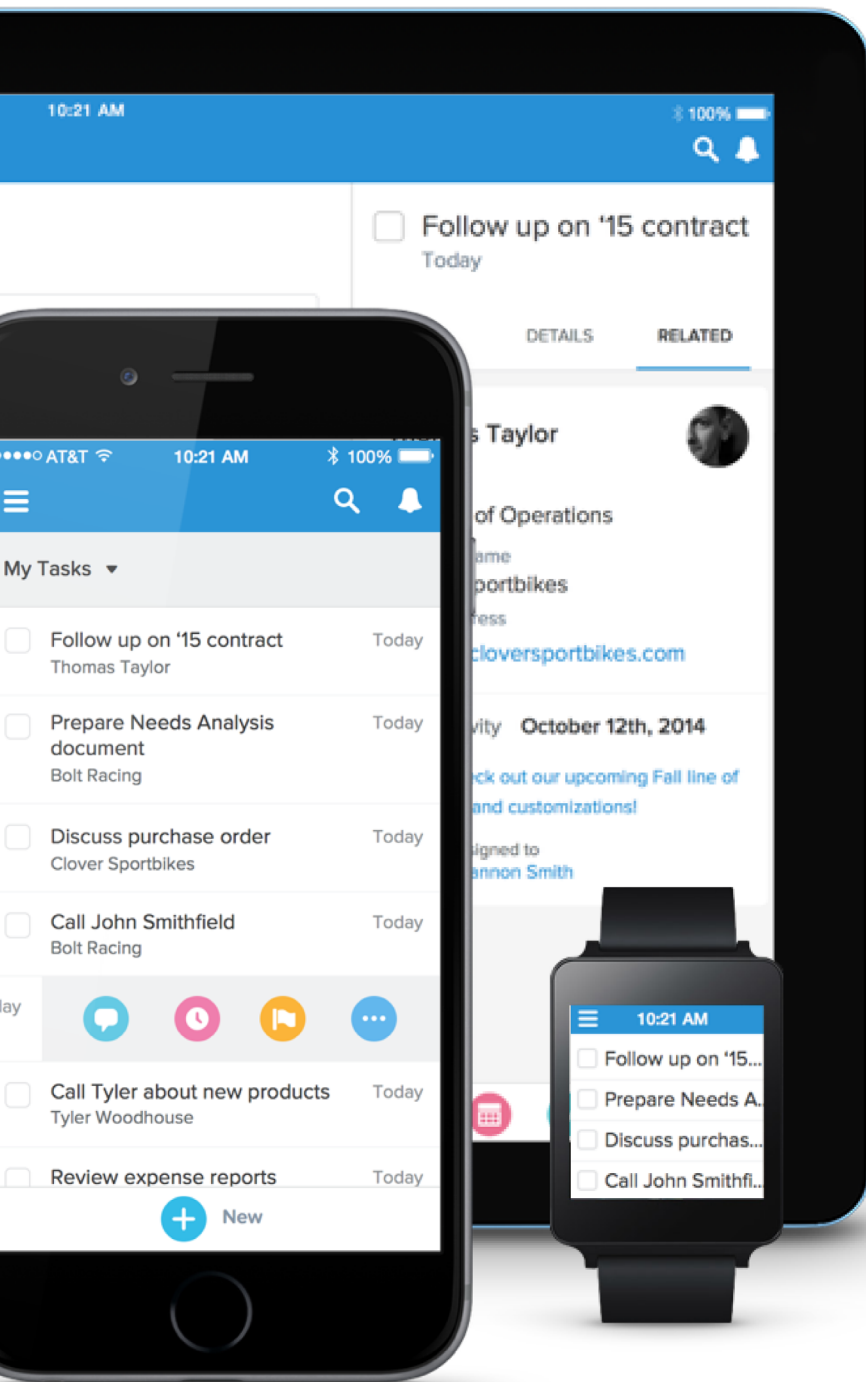
As soluções de CRM podem ajudar com o empurrão inicial necessário para que seus negócios cresçam. Os CRMs simplificam as operações, permitindo que você aumente seus índices de sucesso, aumente seu pipeline e diminua seus custos.

Aumente seus Índices de Sucesso

Em praticamente todos os setores, a concorrência está mais acirrada do que nunca. Isso significa que conquistar uma negociação competitiva nunca foi tão difícil. Fechar um negócio se resume a quem está mais bem organizado, mais bem preparado e mais bem informado. Uma solução de CRM alinha seus processos para que você possa vender com a serenidade e a eficiência de uma empresa da Fortune 500.



Muitas pequenas empresas enfrentam os mesmos obstáculos em algum ponto de sua história: elas têm um ótimo produto ou serviço, mas não sabem como fazer seus negócios crescerem



As soluções de CRM foram projetadas para 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.

Expanda seu Pipeline

Fazer o acompanhamento de leads em uma planilha simplesmente não é mais possível. As empresas não podem mais se dar ao luxo de permitir

que o pipeline seja um mistério. Você precisa saber exatamente quantos leads estão em seu pipeline e exatamente onde eles estão no ciclo de vendas para avaliar o desempenho e gerar previsões sobre seus trimestres. A Salesforce permite que você organize todos os seus leads, obtenha uma visão precisa de seu pipeline e gere previsões melhores sobre suas negociações.

Diminua seus Custos

O uso de recursos próprios para iniciar um negócio associado a um crescimento mais gradual e uma estrutura enxuta permite que as pequenas empresas mantenham uma vantagem competitiva em relação a competidores maiores. A Salesforce ajuda a manter os gastos com hardware e pessoal baixos, melhora o suporte enquanto diminui os tempos de inatividade e diminui o risco e a dificuldade de expandir sua organização de vendas.

A man with glasses and a blue striped shirt is clapping a woman in a white shirt. They are in a meeting room with a blurred background showing another person at a desk.

Conclusão

Sonhe Alto e Surpreenda a Todos

É um mundo novo para pequenas empresas. A agilidade e a flexibilidade se tornaram importantes recursos de negócios, permitindo que as empresas de pequeno e médio portes tenham sucesso contra até mesmo os maiores concorrentes. A Salesforce ajuda a tirar ainda mais proveito dessa vantagem.

Faça sua empresa crescer aumentando as taxas de fechamento e aprimorando o pipeline. Aumente a produtividade com colaboração e personalização. Estimule a inovação e dimensione rapidamente com os produtos líderes no setor. As empresas de pequeno e médio portes já têm uma vantagem sobre os competidores maiores. Com a Salesforce, as possibilidades são infinitas.

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.



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.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 o CRM Ajuda
na Expansão de
seus Negócios



Como um CRM Móvel
Faz Você Ser Mais
Bem-Sucedido



Como Decidir Qual
é a Solução de CRM
Certa Para Você



A CUSTOMER SUCCESS PLATFORM