

POR QUE EU PRECISO DE UM CRM?

Respostas a perguntas frequentes
sobre a gestão de relacionamento
com clientes.





INTRODUÇÃO

Em uma [pesquisa de 2015](#) realizada pela Salesforce, mais de metade dos proprietários de pequenas empresas afirmaram não usar nenhum tipo de solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente ([CRM](#)).

No entanto, as pequenas empresas que implementaram uma solução de CRM obtiveram benefícios importantes na produtividade de vendas e na satisfação dos clientes e, o mais importante, grande aumento de vendas! Então, o que impede que outros proprietários de pequenas empresas adotem uma solução de CRM?

Este e-book examina algumas perguntas frequentes de proprietários de pequenas empresas sobre CRM e oferece respostas úteis.

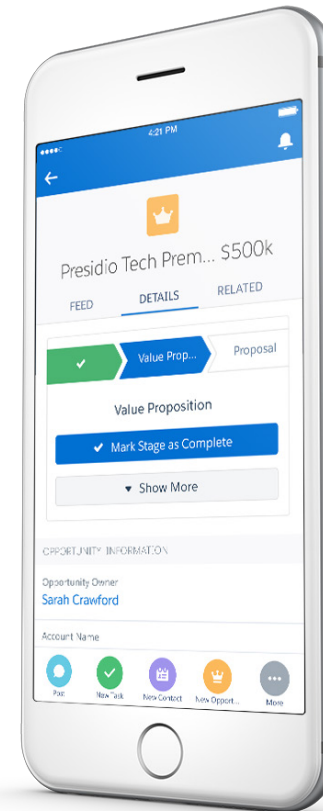
Sumário

- 4** Pergunta 1:
O que faz o CRM?

- 7** Pergunta 2:
O CRM é usado apenas por empresas de grande porte?

- 10** Pergunta 3:
O CRM está ao meu alcance?

- 14** Pergunta 4:
Se eu mesmo armazenar os dados, não terei mais segurança?



1

Pergunta 1: O que faz o CRM?

Algumas pessoas acreditam que vender é uma arte e que agentes de campo podem fechar negócios com charme e carisma. Pode ser que isso tenha funcionado no passado. Mas os vendedores atuais têm de contar com muito mais do que simplesmente a personalidade. Eles precisam de processos e análises para ajudá-los a fechar grandes negócios.

Superficialmente, o CRM parece como um catálogo de endereços digital que armazena as informações básicas dos contatos. No entanto, ao usar um sistema de CRM, além do tratamento pessoal, os agentes de campo mais bem-sucedidos também usam a inteligência, seguindo um processo de vendas orientado por insights. O CRM ajuda a sua equipe a percorrer o processo de fechamento de negócios com mais eficiência e rigor. Com ele, os agentes de campo têm uma visão completa do cliente, o que os ajuda a fechar negócios e criar relacionamentos. Os proprietários de empresas com visão empresarial descobriram que o CRM é uma ferramenta de negócios poderosa que realmente os ajuda a crescer.



Simplifique o gerenciamento de leads

Os vendedores passam apenas [um terço](#) de seu tempo vendendo. O resto do tempo é gasto em tarefas administrativas, como qualificação de leads, busca de informações, pesquisas e acompanhamento de detalhes. Esse é um dado importante, pois muitas vezes o sucesso das vendas é determinado pelo volume de novos negócios. Na verdade, a geração de novos negócios foi considerada como o principal objetivo dos vendedores em pequenas empresas, de acordo com [a nossa pesquisa recente](#). Com o crescimento

da concorrência, as equipes de vendas têm maior dificuldade para fechar negócios. A ausência de um fluxo de trabalho bem definido para gerenciar a entrada de oportunidades de vendas resulta em perda de tempo. O CRM foi projetado para ajudar as empresas a superar esse desafio e para permitir o fechamento de negócios da forma mais fácil e rápida possível. Os leads são automaticamente direcionados conforme chegam e são complementados com informações de contato, atividade da conta

e informações relevantes da empresa. Trabalhando em conjunto com ferramentas de automação de marketing, o mecanismo do fluxo de trabalho do CRM garante a pontuação automática dos leads. Os leads ainda não prontos para comprar podem ser enviados para campanhas de cultivo de leads, e os leads de boa qualidade podem ser encaminhados ao agente de campo adequado. Métricas de desempenho abrangentes ajudam a definir melhor o que funciona bem e o que precisa ser melhorado.



Principais conclusões sobre o CRM:

O CRM é mais que apenas um banco de dados completo. É uma forma de transformar sua empresa:

- Aumentando a produtividade de vendas e acelerando o processo de vendas
- Simplificando o processo de gerenciamento de leads mediante um fluxo de trabalho bem definido para leads.
- Conectando equipes com a ajuda de aplicativos, permitindo que elas trabalhem em qualquer lugar, a qualquer momento.

Informe-se sobre o que significa gerenciar o relacionamento com o cliente no mundo conectado atual.

Mantenha a sua equipe conectada

Apesar de todos os avanços da tecnologia moderna, o sucesso das vendas continua a depender de um único fator: comunicação. Há centenas de emails enviados e recebidos, canais de mídia social a monitorar e leads a cultivar. Um aplicativo de CRM baseado em nuvem ajuda suas equipes a manterem a produtividade, tanto no escritório quanto em campo. As equipes de venda em trânsito podem acessar todos os arquivos e atualizar registros de clientes usando aplicativos móveis como o [Salesforce1 Mobile App](#), alcançando uma altíssima capacidade de resposta. Muitas dessas soluções móveis incluem ferramentas de colaboração, onde os funcionários podem trabalhar em oportunidades de vendas, casos de atendimento e campanhas em toda a organização. A operação de negócios no smartphone logo será tão comum quanto pedir uma refeição usando um aplicativo.



2

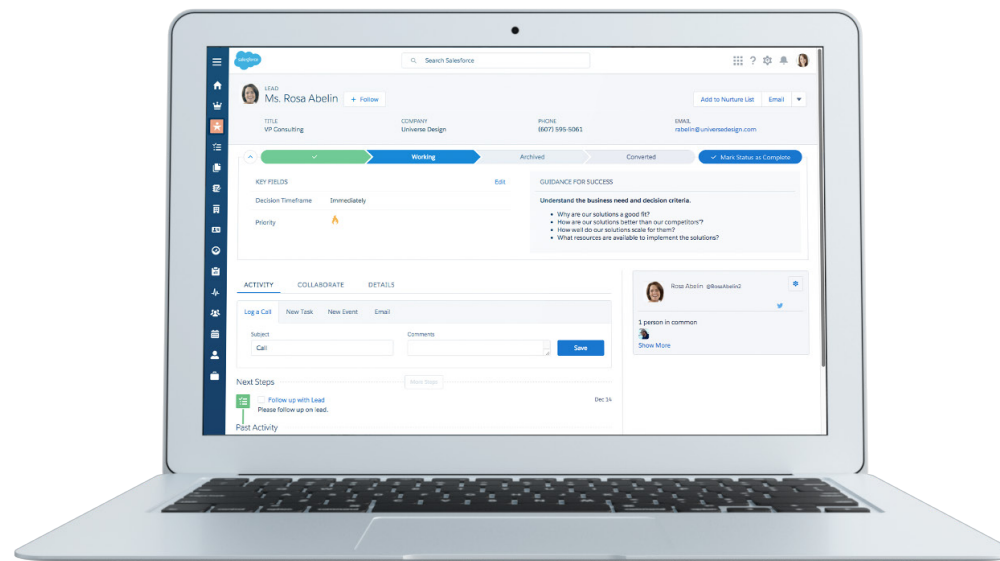
Pergunta 2: O CRM é usado apenas por empresas de grande porte?

Muitos proprietários de pequenas empresas acreditam que é necessário ser uma empresa de grande porte para realmente aproveitar os recursos de CRM. Afinal, um aplicativo de CRM é um gerenciador de relacionamento com o cliente. Portanto, é preciso ter um grande número de clientes para gerenciar, certo? Não é bem assim. Empresas de todos os portes podem obter grandes benefícios com o CRM, que as ajudará a aumentar o pipeline, acelerar o ciclo de vendas e proporcionar colaboração entre as equipes.



Faça mais com menos

Com recursos e mão de obra limitados, o CRM pode permitir que uma equipe de poucas pessoas faça o trabalho de um grupo muito maior. Com a maior eficiência e a vantagem de um processo de vendas repetível disponibilizado pelo CRM, a empresa pode concorrer com outras de porte muito maior e até mesmo superá-las com agilidade e flexibilidade.



"Se você demora a responder às pessoas, ou se recebe grande quantidade de mensagens de acompanhamento como 'Olá, estou aguardando sua resposta', provavelmente precisa de um CRM."

Ethan Senturia

Diretor executivo, Dealstruck

Para empresas de todos os portes

Todas as empresas, grandes e pequenas, precisam visualizar o pipeline para traçar um caminho nítido para o sucesso. Para aumentar a vantagem competitiva, é preciso saber quantos leads você tem e em que estágio do ciclo de vendas eles estão para poder avaliar o desempenho e prever os resultados trimestrais com precisão. É aí que entra o CRM, proporcionando transparência para os dados de vendas. Com relatórios e painéis totalmente personalizáveis, você pode ver o status de qualquer lead ou cliente, acompanhar negociações pendentes e obter uma visão geral e abrangente do desempenho da empresa. Basta acionar um botão. O que isso significa para você? Além de conhecer os principais contatos, você participará de reuniões conhecendo todas as comunicações, status de negociações, interações de campanhas e até mesmo insights da mídia social. A disponibilidade dessa [visualização completa do cliente](#) ajuda a equipe de vendas a criar relacionamentos mais profundos e mostra aos clientes que você realmente compreende suas necessidades empresariais.



Principais conclusões:

- Empresas de todos os portes podem obter benefícios com o uso do CRM para ver o status do pipeline.
- O CRM permite que pequenas equipes executem o trabalho de um grupo muito maior.
- O CRM ajuda as empresas a obter uma visualização completa dos clientes para crescer e alcançar o sucesso.

Saiba mais sobre como um CRM pode ajudar você a superar empresas maiores. Faça o download do nosso e-book gratuito *Small Business, Big Impact* para ver porque ser pequeno pode ser uma grande vantagem.

3

Pergunta 3: O CRM está ao meu alcance?

Quando você é uma pequena empresa, cada real é importante. Algumas vezes, você precisa de um fluxo de caixa extra para manter uma vantagem sobre os concorrentes. Outras vezes, precisa desse auxílio para manter as operações. Quando se trata de prioridades, o CRM frequentemente fica na lista "desejável" em vez de na lista "essencial". Para pequenas empresas, o CRM reúne todas as informações sobre os clientes e a empresa em um único lugar para aumentar a produtividade da sua equipe. O CRM correto pode conectar vendas, marketing, atendimento ao cliente, gerenciamento de inventário e relatórios internos em um só lugar.



Parece ótimo. Mas o custo do CRM não me força a mantê-lo na lista "desejável"? Não se você escolher a solução certa, com definição de preços simples e baixo risco de implementação.

Por exemplo, um modelo de assinatura mensal significa que você paga apenas pelo que precisa, quando precisa.

Além disso, o CRM baseado em nuvem normalmente reduz despesas de hardware e pessoal, bem como reduz os riscos de investimento e infraestrutura enfrentados pelas empresas quando expandem seus negócios.



O valor de uma visualização completa

As pequenas empresas continuam a investir em soluções de TI que as ajudam a operar melhor seus negócios e a acompanhar tudo o que diz respeito aos clientes. Isso ajuda os proprietários de empresas a ter uma visualização completa dos negócios para tomar decisões rápidas.

Invista com inteligência. Escolha uma solução que conecte facilmente as partes diferentes da empresa em torno do cliente: inventário, contratos, funil de vendas, informações sobre contas e todo o resto.

Quando a empresa dá os primeiros passos, é suficiente acompanhar tudo em uma planilha. No entanto, é simplesmente impossível continuar usando uma planilha para essa finalidade quando o número de clientes aumenta. Isso é particularmente verdadeiro quando você tenta criar uma jornada do cliente significativa. E o que acontece quando você começa a crescer e a conquistar mais clientes? Acompanhar, atualizar e qualificar leads em uma planilha é um processo excessivamente manual e demorado para os agentes de campo, que deveriam investir seu tempo vendendo e não atualizando planilhas.

Para cada US\$ 1 investido, o retorno médio oferecido pelo CRM é US\$ 8,71.

Nucleus Research

Principais conclusões:

- O CRM pode ser personalizado de acordo com o orçamento e as necessidades da sua empresa
- Os sistemas de CRM baseados em nuvem economizam dinheiro nas pequenas empresas eliminando custos de hardware e TI locais.
- O CRM cresce com a empresa. Personalize-o com mais recursos e ferramentas para acompanhar o crescimento.

Clique aqui para descobrir os 7 sinais de que você precisa de um CRM.

Economize tempo com a nuvem

Com as soluções de CRM baseadas em nuvem, você não precisa instalar hardware. Portanto, não é necessário contratar uma equipe de suporte de TI para manter o sistema. Procure uma solução criada para você e que seja escalável para acompanhar o crescimento da sua empresa. Isso significa que ela é fornecida pronta para uso e oferece recursos para personalização posterior. Quando você estiver pronto para crescer, não será necessário perder tempo com aumento de infraestrutura. Basta adicionar mais usuários com alguns cliques do mouse e continuar a usar, sem interromper a disponibilidade de seus dados valiosos. Também será possível adicionar posteriormente funcionalidades e recursos novos que não eram necessários no início.



4

Pergunta 4: Se eu mesmo armazenar os dados, não terei mais segurança?

Entendemos sua preocupação. As pessoas estavam acostumadas a armazenar seus arquivos nos discos rígidos de seus computadores e servidores locais desde o início da computação. O armazenamento de dados na nuvem é um conceito relativamente novo que somente passou a predominar na década passada. No entanto, a maioria das pessoas não pensa sobre a segurança todos os dias. No mundo móvel atual, laptops, smartphones e tablets com informações corporativas importantes são levados para todos os lugares: escritório, bolsas de academia, esquecidos em cafeterias ou táxis e roubados de carros. Isso acontece. E se um funcionário sair da empresa e levar um dispositivo com ele?

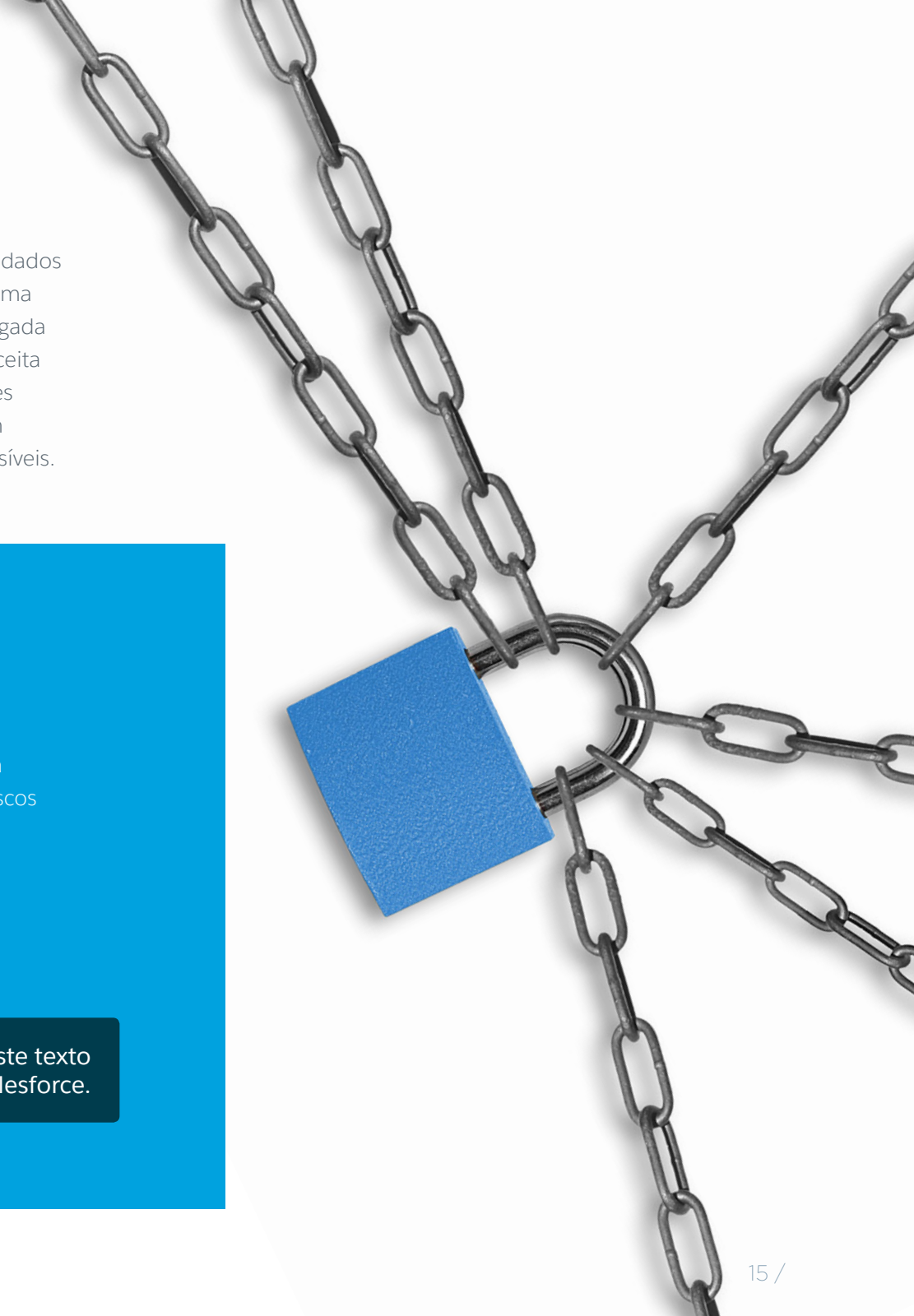
A boa notícia é que, quando você trabalha em um CRM baseado em nuvem, executado inteiramente em um data center protegido, esses dados importantes ficam sempre lá, onde você os deixou. Quando ocorre uma interrupção em uma solução no local, pode demorar horas até a chegada do técnico e a resolução do problema, o que causa uma perda de receita considerável. Com os benefícios adicionais do modelo de atualizações e serviços de baixo custo e alta eficiência, o CRM baseado em nuvem é adequado para empresas que procuram soluções com preços acessíveis.

Principais conclusões:

Por que as soluções locais não são para todos:

- As pessoas não pensam sobre a segurança todos os dias. A perda de laptops ou smartphones com informações corporativas gera riscos para a empresa.
- O CRM baseado em nuvem pode garantir que todos os dados importantes fiquem exatamente onde você os deixou.

Ainda com dúvidas sobre a Computação em Nuvem? Acesse este texto sobre o tema no Site da Salesforce.





Uma ferramenta de vendas tão poderosa quanto você.

Mesmo os melhores vendedores precisam das ferramentas certas para fechar negócios. O Salesforce é líder de mercado no gerenciamento de relacionamento com o cliente e foi projetado tendo em mente as melhores equipes de vendas de alto desempenho. Além de oferecer os recursos de CRM mais desejados do mundo, a Salesforce disponibiliza novas funcionalidades que estão redefinindo o setor e persegue um único objetivo: garantir o sucesso da sua empresa.

Feche mais negócios, capte mais leads, obtenha mais insights e acelere a produtividade com o Salesforce Sales Cloud.

Saiba mais

45% Aumento no pipeline de vendas.

44% de aumento na produtividade de vendas.

37% de aumento na receita de vendas.



Encontre, conquiste, mantenha e cresça

A compreensão das soluções de CRM e de seus recursos é a primeira etapa para começar a vender como uma grande empresa. O CRM pode aumentar a produtividade da empresa, ajudando a adquirir novos clientes e mantendo todos os dados em único lugar conveniente. Com a inclusão de recursos de colaboração e as opções flexíveis de integração, o CRM permite que você trabalhe da forma que quiser.

Lembre-se, o CRM ajuda você a:



Encontrar novos clientes em potencial.

Usado em conjunto com ferramentas de automação de marketing, permite que sua empresa gere leads de qualidade e acompanhe os canais dos clientes em potencial.



Conquistar mais negócios.

A disponibilidade de uma visualização completa dos clientes em um único local conveniente proporciona os detalhes necessários para fechar novos negócios com mais rapidez e iniciar um processo de vendas repetível, personalizado para cada cliente.



Manter seus clientes satisfeitos.

Integre seu CRM com ferramentas inteligentes de atendimento ao cliente para que suas equipes de suporte possam responder rapidamente em todos os canais, automatizar tarefas repetitivas e configurar sites de autoatendimento para uso dos clientes.



Ampliar a sua empresa.

Um CRM flexível e pronto para uso pode ajudar sua empresa a superar os problemas do crescimento. Sem necessidade de atualizar hardware e gastar meses na implementação. A flexibilidade permite que as empresas adicionem funcionalidades e recursos diferentes conforme a necessidade.

Outros recursos que podem ser úteis:



Faça o download do e-book



Faça o download do e-book



**CONNECT TO YOUR CUSTOMERS
IN A WHOLE NEW WAY**



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 aplicam a sua situação específica.

© 2016 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados.