



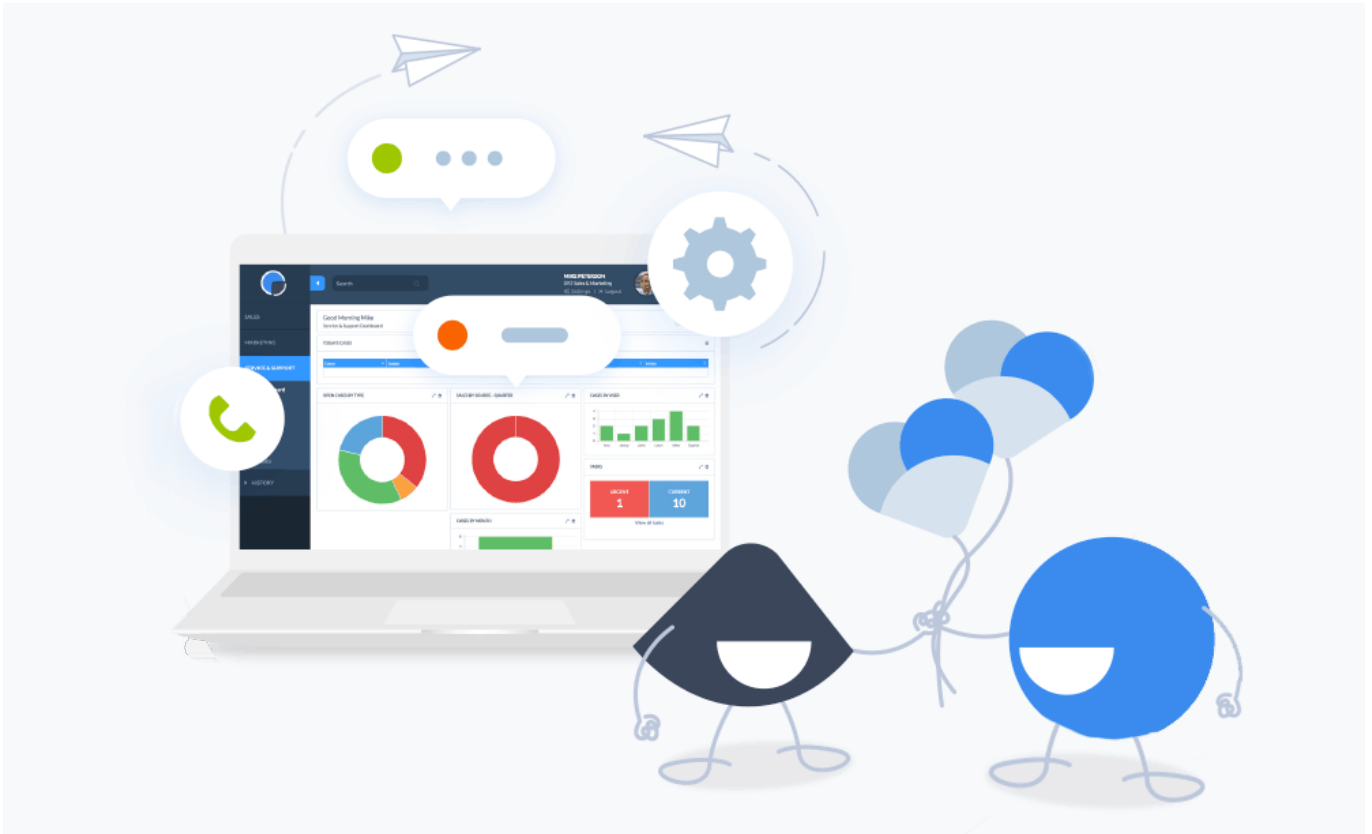
## **Esta é uma definição simples de CRM.**

[O gerenciamento de relacionamento com o cliente \(CRM\)](#) é uma tecnologia para gerenciar todos os relacionamentos e interações da sua empresa com clientes e clientes em potencial. O objetivo é simples: melhorar as relações comerciais para expandir seus negócios. Um sistema de CRM ajuda as empresas a se manterem conectadas aos clientes, otimizar processos e aumentar a lucratividade.

Quando as pessoas falam sobre CRM, normalmente se referem a um sistema de CRM, uma ferramenta que ajuda no gerenciamento de contatos, gerenciamento de vendas, produtividade do agente e muito mais. As ferramentas de CRM agora podem ser usadas para gerenciar relacionamentos com clientes em todo o ciclo de vida do cliente, abrangendo marketing , vendas , comércio digital e interações de atendimento ao cliente.

[O que é um cartão de visita digital? 5 Melhores ferramentas para criar o seu](#)

Uma solução de CRM ajuda você a se concentrar nos relacionamentos da sua organização com pessoas individuais - incluindo clientes, usuários de serviço, colegas ou fornecedores - em todo o seu ciclo de vida com eles, incluindo encontrar novos clientes, ganhar seus negócios e fornecer suporte e serviços adicionais em todo o relacionamento.



## Para quem é o CRM?

Um sistema de CRM oferece a todos - desde vendas, atendimento ao cliente, desenvolvimento de negócios, recrutamento, marketing ou qualquer outra linha de negócios - uma maneira melhor de gerenciar as interações e relacionamentos externos que levam ao sucesso. Uma ferramenta de CRM permite armazenar informações de contato de clientes e clientes em potencial, identificar oportunidades de vendas, registrar problemas de serviço e gerenciar campanhas de marketing, tudo em um local central - e disponibilizar informações sobre cada interação com o cliente para qualquer pessoa em sua empresa que possa precisar.

Com visibilidade e fácil acesso aos dados, é mais fácil colaborar e aumentar a



produtividade. Todos em sua empresa podem ver como os clientes foram comunicados, o que compraram, quando compraram pela última vez, quanto pagaram e muito mais. O CRM pode ajudar empresas de todos os tamanhos a impulsionar o crescimento dos negócios e pode ser especialmente benéfico para uma pequena empresa, onde as equipes geralmente precisam encontrar maneiras de fazer mais com menos.

[Precisa elaborar uma estratégia de vendas? Aqui está tudo o que você precisa saber](#)

## **Veja por que o CRM é importante para sua empresa.**

CRM é a maior categoria de software de aplicação empresarial e de crescimento mais rápido, e os gastos mundiais em CRM devem chegar a [US \\$ 114,4 bilhões até o ano de 2027](#). Se seu negócio vai durar, você precisa de uma estratégia para o futuro centrada em seus clientes e habilitada pela tecnologia certa. Você tem metas de vendas, objetivos de negócios e lucratividade. Mas obter informações atualizadas e confiáveis sobre seu progresso pode ser complicado. Como você traduz os vários fluxos de dados provenientes de vendas, atendimento ao cliente, marketing e monitoramento de mídia social em informações úteis de negócios?

Um sistema de CRM pode fornecer uma visão geral clara de seus clientes. Você pode ver tudo em um só lugar – um painel simples e personalizável que pode contar a história anterior de um cliente com você, o status de seus pedidos, quaisquer problemas pendentes de atendimento ao cliente e muito mais. Você pode até optar por incluir informações de suas atividades nas redes sociais públicas – gostos e desgostos, o que estão dizendo e compartilhando sobre você ou seus concorrentes. Os profissionais de marketing podem usar uma solução de CRM para gerenciar e otimizar



campanhas e jornadas de liderança com uma abordagem baseada em dados e entender melhor o fluxo de vendas ou clientes em potencial, tornando a previsão mais simples e precisa. Você terá uma visibilidade clara de cada oportunidade ou lead, mostrando um caminho claro desde as consultas até as vendas. Alguns dos maiores ganhos em produtividade e em fazer uma mudança de toda a empresa para o foco no cliente podem vir de ir além do CRM como apenas uma ferramenta de vendas e marketing e incorporá-lo ao seu negócio - de finanças a serviços ao cliente e gerenciamento da cadeia de suprimentos. Isso ajuda a garantir que as necessidades do cliente estejam na vanguarda dos processos de negócios e dos ciclos de inovação.

Embora os sistemas de CRM tenham sido tradicionalmente usados como ferramentas de vendas e marketing, o atendimento e suporte ao cliente é um segmento crescente de CRM e uma peça crítica no gerenciamento de um relacionamento holístico com o cliente. O cliente de hoje pode levantar um problema em um canal - digamos, Twitter - e então mudar para e-mail ou telefone para resolvê-lo em particular. Uma plataforma de CRM permite que você gerencie a consulta em todos os canais sem perder o controle e oferece às vendas, serviços e marketing uma visão única do cliente para informar suas atividades. A capacidade de conectar essas três funções e as equipes que as fornecem, em uma plataforma e com uma visão para o cliente, é inestimável para fornecer experiências conectadas relevantes.

[Quais métricas de comércio eletrônico você deve medir \(e por que são importantes\)](#)

## **Administrar uma empresa sem CRM pode custar dinheiro de verdade.**

Mais administração significa menos tempo para todo o resto. Uma equipe de vendas ativa pode gerar uma enxurrada de dados. Os representantes estão na



estrada, conversando com clientes, conhecendo clientes em potencial e descobrindo informações valiosas - mas com muita frequência essas informações são armazenadas em notas manuscritas, laptops ou na cabeça de seus vendedores.

Os detalhes podem se perder, as reuniões não são acompanhadas prontamente e a priorização dos clientes pode ser mais uma questão de adivinhação do que um exercício rigoroso baseado em dados. E tudo pode ser agravado se um vendedor importante seguir em frente. Mas não são apenas as vendas que sofrem sem CRM.

Seus clientes podem entrar em contato com você em uma variedade de plataformas diferentes - incluindo telefone, e-mail ou mídia social - fazendo perguntas, acompanhando pedidos ou entrando em contato com você sobre um problema. Sem uma plataforma comum para interações com o cliente, as comunicações podem ser perdidas ou perdidas na enxurrada de informações, levando a uma resposta lenta ou insatisfatória.

[Regras de mídia social para Instagram e Facebook que você precisa saber para uma campanha de mídia social de sucesso](#)

Mesmo se você coletar todos esses dados com sucesso, enfrentará o desafio de entendê-los. Pode ser difícil extrair inteligência. Os relatórios podem ser difíceis de criar e podem desperdiçar um tempo valioso de vendas. Os gerentes podem perder de vista o que suas equipes estão fazendo, o que significa que eles não podem oferecer o suporte certo na hora certa - enquanto a falta de supervisão também pode resultar na falta de responsabilidade da equipe.

## **O que um sistema de CRM faz?**

Uma solução de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) ajuda



Você a encontrar novos clientes, conquistar seus negócios e mantê-los felizes, organizando as informações de clientes e clientes potenciais de uma forma que o ajuda a construir relacionamentos mais fortes com eles e aumentar seus negócios mais rapidamente. Os [sistemas de CRM](#) começam coletando dados do site, e-mail, telefone e mídia social de um cliente - e muito mais - em várias fontes e canais. Ele também pode obter automaticamente outras informações, como notícias recentes sobre a atividade da empresa, e pode armazenar detalhes pessoais, como as preferências pessoais de um cliente nas comunicações. A ferramenta de CRM organiza essas informações para fornecer a você um registro completo de indivíduos e empresas em geral, para que você possa entender melhor seu relacionamento ao longo do tempo.

Com uma visão consolidada de cada cliente potencial e cliente, um sistema de CRM é então usado para gerenciar as atividades e interações do cliente no dia a dia. Do ponto de vista do marketing, isso significa envolver seus clientes em potencial com a mensagem certa, no momento certo, por meio de campanhas e jornadas de marketing digital direcionadas. Para vendas, os representantes podem trabalhar de forma mais rápida e inteligente com uma visão clara de seu pipeline e realizar previsões mais precisas. As equipes de comércio podem lançar e escalar rapidamente o comércio eletrônico - de pedidos on-line à coleta na calçada - para seus clientes consumidores (comércio B2C) e compradores empresariais (comércio B2B). E os agentes de atendimento ao cliente podem responder às necessidades do cliente em qualquer canal - de casa, no campo ou no escritório.

Uma plataforma de CRM também pode se conectar a outros aplicativos de negócios que ajudam você a desenvolver relacionamentos com clientes. As soluções de CRM de hoje são mais abertas e podem se integrar às suas ferramentas de negócios favoritas, como assinatura de documentos, contabilidade e faturamento, e pesquisas, para que as informações fluam em ambos os sentidos para fornecer uma visão verdadeira de 360 graus de seu cliente.



O que é CRM e para que serve?



E uma nova geração de CRM vai um passo além: inteligência integrada e IA automatizam tarefas administrativas, como entrada de dados e encaminhamento de leads ou casos de serviço, para que você possa liberar tempo para atividades mais valiosas. Os insights gerados automaticamente ajudam a compreender melhor seus clientes, até mesmo prevendo como eles se sentirão e agirão para que você possa preparar o alcance certo. A IA também ajuda você a encontrar oportunidades que podem estar ocultas em seus dados de negócios.

[O que é um sistema de gerenciamento de estoque? Definição de sistemas de gerenciamento de inventário, benefícios, melhores práticas e muito mais](#)

**Veja como um sistema de CRM pode ajudar sua empresa hoje.**



## **1. CONECTE SEUS FUNIS DE VENDAS.**

Cinquenta e seis por cento dos líderes de negócios admitem que os funis organizacionais afetam negativamente a qualidade das experiências de seus clientes e clientes potenciais. Os silos de informações são um grande problema, mas uma plataforma e um processo compartilhados para gerenciar os relacionamentos com os clientes entre as funções podem realmente ajudar. Na verdade, 80% dos líderes de negócios do mesmo estudo dizem que estão usando cada vez mais o CRM de sua empresa como uma fonte única de verdade sobre seus clientes em todos os departamentos.

Com um CRM compartilhado, os funcionários recebem as ferramentas e os dados certos para gerenciar os relacionamentos com os clientes de forma mais eficaz em todas as linhas de negócios e têm visibilidade das interações com os clientes de outros departamentos. Eles podem trabalhar juntos de forma mais eficaz e eficiente para permitir experiências conectadas ao cliente.

Base: 484 diretores e tomadores de decisão acima, com responsabilidade pela estratégia de CRM e investimentos em tecnologia.

Fonte: Um estudo encomendado conduzido pela Forrester Consulting em nome da Salesforce, agosto de 2019.

## **2. FAÇA MELHORIAS EM SEUS RESULTADOS.**

Foi demonstrado que a introdução de uma plataforma de CRM produz resultados reais - incluindo melhorias diretas nos resultados financeiros. Usando o [nosso CRM](#), clientes globais em todos os tamanhos de negócios.





### **3. IDENTIFICAR E CATEGORIZAR LEADS.**

Um sistema de CRM pode ajudá-lo a identificar e adicionar novos leads com facilidade e rapidez, e categorizá-los com precisão. Ao focar nos leads certos, as vendas podem priorizar as oportunidades que fecharão negócios, e o marketing pode identificar os leads que precisam de mais incentivos e prepará-los para se tornarem leads de qualidade.

Com informações completas, precisas e centralizadas sobre clientes e clientes em potencial, vendas e marketing podem concentrar sua atenção e energia nos clientes certos.



**Venda de maneira mais inteligente e aumente sua receita de qualquer lugar.**



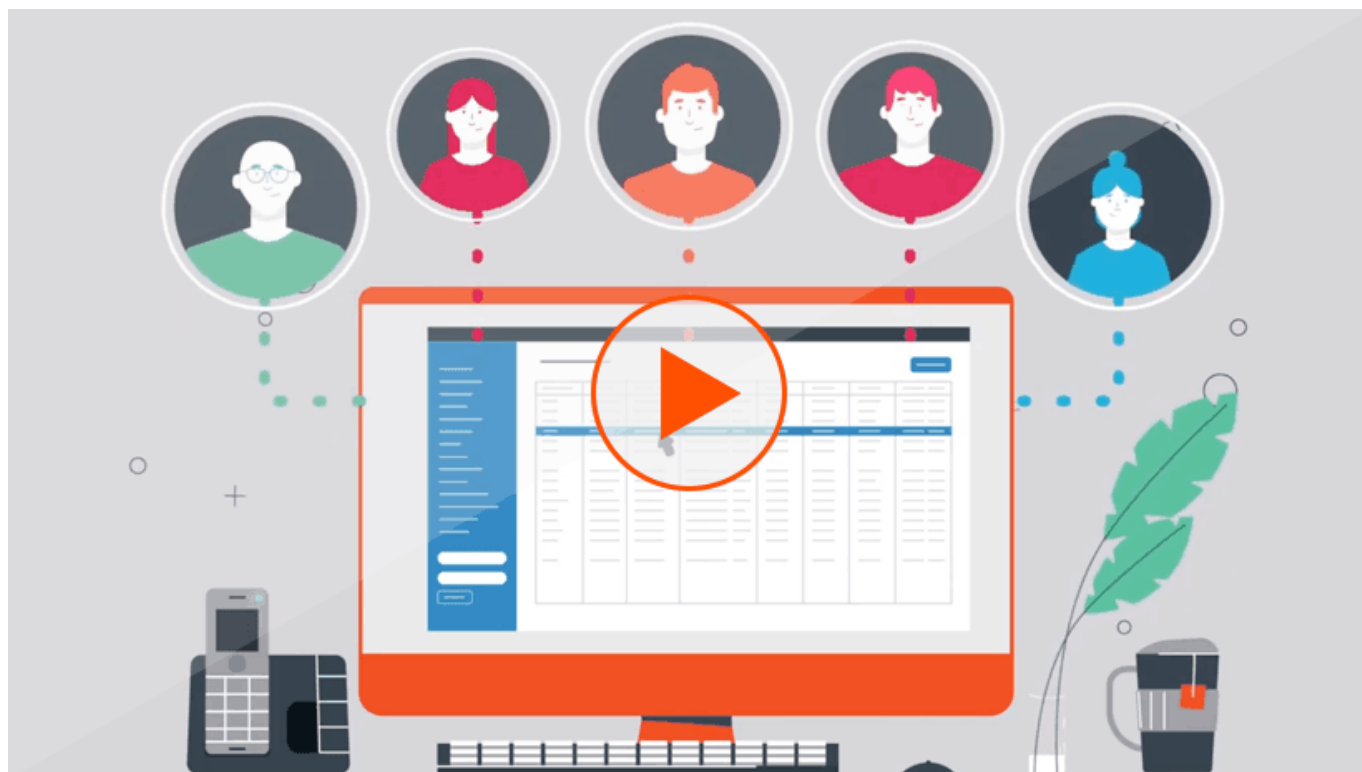
#### **4. AUMENTE O VALOR DA VIDA ÚTIL DO CLIENTE.**

Ao entender melhor seus clientes, as oportunidades de vendas cruzadas e upsell tornam-se claras - dando a você a chance de ganhar novos negócios com os clientes existentes. Isso ajuda você a desenvolver relacionamentos duradouros e mais lucrativos com seus clientes.

Com melhor visibilidade, você também poderá manter seus clientes satisfeitos com um serviço melhor. Os clientes satisfeitos tendem a se tornar clientes habituais e os clientes habituais gastam mais - até 33% mais, de acordo com alguns estudos.

#### **5. OFEREÇA MELHOR SUPORTE AO CLIENTE.**

Os clientes de hoje esperam um suporte rápido e personalizado, a qualquer hora do dia ou da noite. Um sistema de CRM pode ajudá-lo a fornecer o serviço de alta qualidade que os clientes procuram. Seus agentes podem ver rapidamente quais produtos os clientes solicitaram e podem obter um registro de cada interação para que possam dar aos clientes as respostas de que precisam, rapidamente.



## **6. MELHORAR PRODUTOS E SERVIÇOS.**

Um bom sistema de CRM reunirá informações de uma grande variedade de fontes em sua empresa e fora dela. Dessa forma, pode servir como um mecanismo de escuta do cliente, dando a você insights sem precedentes sobre como seus clientes se sentem e o que eles estão dizendo sobre sua organização – para que você possa melhorar o que oferece, identificar problemas antecipadamente e identificar lacunas.

## **7. ESTEJA PRONTO PARA O QUE VEM A SEGUIR.**

Em um mundo de trabalho em qualquer lugar, nunca foi tão importante para suas equipes estarem conectadas em uma plataforma compartilhada que lhes permite colaborar e trabalhar em qualquer lugar. E forças externas de lado, as expectativas do cliente continuarão a impulsionar sua empresa a evoluir com o tempo, e um CRM flexível, escalável e baseado em nuvem pode ajudá-lo a permanecer ágil e expandir seus negócios, independentemente das



circunstâncias. Mas mais sobre isso abaixo.

## **Aqui está o que o CRM baseado em nuvem oferece ao seu negócio.**

O CRM e a revolução da computação em nuvem mudaram tudo. Talvez o desenvolvimento recente mais significativo em sistemas de CRM tenha sido a [migração do](#) software de CRM local [para a nuvem](#) . Livres da necessidade de instalar software em dezenas, centenas ou milhares de computadores desktop e dispositivos móveis, as organizações em todo o mundo estão descobrindo os benefícios de mover dados, software e serviços para um ambiente online seguro.

### **TRABALHE EM QUALQUER LUGAR.**

Os sistemas de CRM baseados em nuvem, como o nosso CRM (Saiba mais: [o melhor CRM](#)), Significam que cada usuário tem as mesmas informações o tempo todo. Suas equipes de vendas em trânsito podem verificar os dados, atualizá-los instantaneamente após uma reunião ou trabalhar em qualquer lugar. A mesma informação está disponível para quem dela precisar, desde a equipe de vendas até os representantes de atendimento ao cliente.

### **REDUZIR CUSTOS.**

O CRM pode ser rápido e fácil de implementar. Um sistema baseado em nuvem não precisa de instalação especial e não há hardware para configurar, mantendo os custos de TI baixos e eliminando a dor de cabeça do controle de versão e cronogramas de atualização.

Geralmente, os sistemas de CRM baseados em nuvem são cobrados de acordo com o número de usuários que acessam o sistema e os tipos de recursos necessários. Isso pode ser muito econômico em termos de desembolso de



capital e também é extremamente flexível - permitindo que você amplie e adicione mais pessoas à medida que sua empresa cresce. O nosso CRM também é flexível em termos de funcionalidade - você não está pagando por nenhum recurso que não seja útil para você.

## **UMA PLATAFORMA DE CRM BASEADA EM NUVEM OFERECE A VOCÊ:**

- Implantação mais rápida
- Atualizações automáticas de software
- Custo-benefício e escalabilidade
- A capacidade de trabalhar em qualquer lugar, em qualquer dispositivo
- Maior colaboração

## **Continue aprendendo.**

Aprenda o que é necessário para mudar mentalidades, conectar silos de negócios e centralizar seu cliente novamente.

### **[Faça do CRM a base de sua estratégia obcecada pelo cliente](#)**

Leia este estudo, com base em dados de centenas de líderes de negócios, para entender por que as empresas estão tomando medidas para eliminar silos departamentais, aprender os dois fatores mais críticos para melhorar a satisfação do cliente com CRM e obter insights sobre o uso de CRM hoje e como as empresas estão investindo nele para alcançar a centralização no cliente amanhã.