



# Implantando o Gestor Serviços®

## Módulo de CRM

### Manual Roteirizado e Dicas Úteis



**CONSULTORIA - TREINAMENTO - SOFTWARE**  
Nós temos as Soluções para a sua Empresa Crescer.



<b>1. CRM .....</b>	<b>3</b>
1.1. Tabelas .....	3
1.1.1. Etapas do Relacionamento .....	4
1.2. Área Central.....	4
1.2.1. Centro de Relacionamento .....	5
1.2.2. Relatórios Gerenciais.....	6
1.2.7.1. <i>Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente</i> .....	6

## 1. CRM

O CRM do Sistema Gestor permitem ao administrador/gerente, planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar os procedimentos comerciais e a equipe de vendas de sua empresa, o sistema fornece um conjunto de funcionalidades e visões que apóiam as áreas de negócios e trazem vantagem competitiva sobre os concorrentes e além de elevar o controle sobre o relacionamento com os seus prospects, consumidores e clientes.

Os objetivos são:

- CONTROLE DE RESULTADOS DE ANÚNCIOS DA EMPRESA, QUAIS SÃO OS VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO QUE DÃO MAIS RETORNO.
- AUMENTO DA EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO A CLIENTES.
- CENTRALIZAÇÃO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM INFORMAÇÕES CONSISTENTES DA ETAPA DO RELACIONAMENTO EM QUE O CLIENTE SE ENCONTRA.
- IDENTIFICAÇÃO, DIFERENCIAMENTO E PERSONALIZAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE COM BASE EM SEU HISTÓRICO.
- POTENCIALIZAR AS VENDAS E MAXIMIZAR OS LUCROS.



O módulo Comercial está divido em dois grupos:

- 1.1. Tabelas;
- 1.2. Área Central.

Para acessar o menu comercial, clique na “**barra de menu amarela**”, no “módulo **Comercial**”.

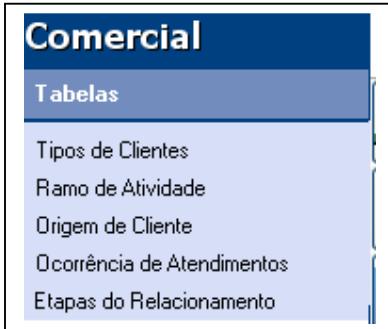
Para acessar um item no menu “**Comercial**”, clique sobre ele.

### 1.1. Tabelas

Nas **Tabelas** estão disponíveis os “**Cadastrados Auxiliares**”. As **Tabelas** estão localizadas ao lado esquerdo da tela.

Os cadastros disponíveis nas “**tabelas**” são:

#### 1.1.1. Etapas do Relacionamento



### 1.1.1. Etapas do Relacionamento

A “**Etapas do Relacionamento**” é utilizada para cadastro das etapas do relacionamento com o cliente e serão utilizadas para identificação dos progressos realizados no relacionamento com os clientes.

Para acessar a tela de **Etapas do Relacionamento**, clique no menu **Comercial**, clique no item **Etapas do Relacionamento** localizado nas **tabelas** do lado esquerdo da tela. Na tela de pesquisa clique com o botão direito do mouse, selecione a opção “**Adicionar**”.

Na nova janela que abrirá você irá digitar o nome da **Etapa**. Selecione o **setor** que pertence esta etapa. Digite a **descrição** da Etapa.

#### Ativo

Esta opção será ativada automaticamente no momento do registro de uma nova etapa, quando esta etapa não for mais utilizada pela Empresa, localize a etapa, modifique o registro e desative esta informação.

#### Obrigatório informar o Nº do Orçamento

Esta opção deve ser habilitada somente quando esta **etapa** tem relação aos **orçamentos** já elaborados no sistema. E neste caso quando o vendedor selecionar esta etapa, o sistema pedirá para selecionar o **número do orçamento** que está vinculado a esta.

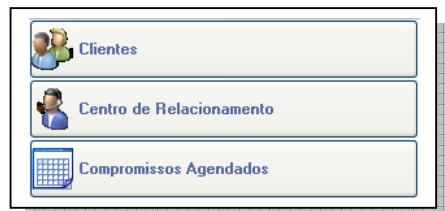
Clique em **Salvar**.

Nível	Etapa	Nível de Relacionamento	Setor Relacionado	Status
01.º Etapa CAPTAÇÃO	Identificação e validação do perfil de consumidor.	Não Cadastrado	Ativo	
02.º Etapa VALIDAÇÃO	Confirmar se o prospect tem perfil de consumidor, em caso afirmativo promovê-lo a consumidor.	Não Cadastrado	Ativo	
03.º Etapa PESQUISAR DADOS	Pesquisar e confirmar os dados do consumidor (Nome da Empresa, nome do contato, endereço, fone, cidade)	Não Cadastrado	Ativo	
04.º Etapa LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO	Ligar, apresentar-se, apresentar a Empresa, seus produtos e serviços. Argumentar superficialmente sobre nos:	Não Cadastrado	Ativo	
05.º Etapa ENVIO DE APRESENTAÇÃO	Enviar apresentação por E-mail, correio, link de site.	Não Cadastrado	Ativo	
06.º Etapa LIGAÇÃO DE CONFIRMAÇÃO	Confirmar o recebimento da apresentação, perguntar se gostou, fazer "teste de leitura"; Pesquisar NECESSIC	Não Cadastrado	Ativo	
07.º Etapa 1ª VISITA AGENDADA	Preparar material expositivo, baseado e dirigido às necessidades específicas do consumidor.	Não Cadastrado	Ativo	
08.º Etapa CONFIRMAR VISITA	Ligar de 2 a 1 dia antes para confirmar a visita. Ou enviar e-mail de confirmação.	Não Cadastrado	Ativo	
09.º Etapa VISITA COM O TÉCNICO	Identificação das necessidades e transformá-las em benefícios.	Não Cadastrado	Ativo	
10.º Etapa FECHAMENTO	Levar o cliente ao fechamento da forma natural e em conjunto com o depto Técnico.	Não Cadastrado	Ativo	
11.º Etapa ACOMPANHAMENTO	Acompanhar o andamento do evento e monitorar o grau de satisfação do cliente.	Não Cadastrado	Ativo	
12.º Etapa CONTATO DE MANUTENÇÃO	Contatar o cliente periodicamente para lembrá-lo da nossa Empresa e verificar se o mesmo tem novos event	Não Cadastrado	Ativo	

### 1.2. Área Central

Na área central do módulo Comercial estão disponíveis cadastro e visualização os seguintes itens:

#### 1.2.1. Centro de Relacionamento;



Para acessar qualquer um dos itens acima clique sobre os mesmos.

### 1.2.1. Centro de Relacionamento

Cadastro de todos os atendimentos realizados a clientes. Ele gerencia o seu relacionamento com o cliente, proporcionando a visualização deste histórico do seu cliente para os funcionários da Empresa.

Para acessar a tela de **Cadastro de Atendimentos**, clique no menu **Comercial**. Selecione o item **Controle de Atendimento ao Cliente**. Clique com o botão direito em “**Adicionar**”.

Selecione a **origem** do atendimento (**cliente**<sup>1</sup> ou **empresa**<sup>2</sup>). Digite o **nome do cliente**, pressione a tecla “**Enter**”. Selecione o **nome do cliente**. Pressione a tecla “**Enter**” para selecionar o cliente. Digite o **nome do contato**. Digite o **número do telefone**. Selecione o seu **setor** (**Comercial, Financeiro, Suporte Técnico, Gerencial**). Digite o **assunto** do atendimento.

Selecione o setor para o qual será enviada uma **cópia** do atendimento (**Não definido, Comercial, Financeiro, Suporte técnico, Gerencial**). Selecione a **ocorrência** do contato. Digite as **informações** passadas pelo **cliente**. Digite a **solução** do atendimento.

Selecione a **etapa** correspondente a este atendimento. As **etapas** serão visualizadas de acordo com o setor do **usuário** que está registrando o Atendimento. Caso o atendimento realizado ao cliente esteja vinculado a outro setor, selecione o setor e selecione a **etapa** desejada.

De acordo com o registro dos atendimentos e a seleção das etapas serão atualizadas as informações no Cadastro de Clientes as Etapas já atingidas no relacionamento com o cliente.

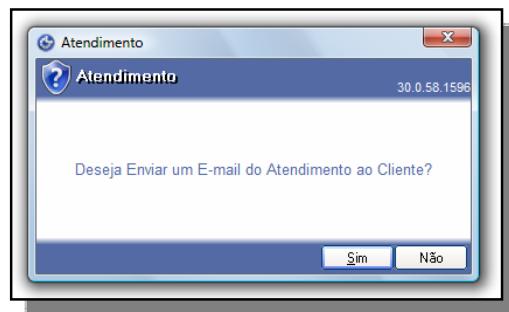
Selecione a opção **sim** em **Novo Agendamento** (quando não houve encerramento da solicitação ou assunto ou quando for necessário um novo contato com o cliente), digite a **data** do novo contato. Digite a **hora** do novo contato. Selecione o **rótulo** do agendamento (**Nenhum**<sup>3</sup>, **telefona**, **trabalho**, **particular**, **viagem** ou **datas especiais**). Clique em **Salvar**.

<sup>1</sup> Cliente: quando o cliente ligou para sua Empresa (ação passiva de Atendimento).

<sup>2</sup> Empresa: quando você ligou para o cliente (ação ativa de Atendimento).

<sup>3</sup> Nenhum...datas especiais: Serve para filtrar o relatório de Compromissos agendados de acordo com estas definições.

É possível também encaminhar uma cópia do atendimento para o cliente com o histórico do assunto tratado com o cliente, para encaminhar o atendimento por e-mail selecione a opção **Sim** para “**Deseja enviar um e-mail do atendimento para o cliente?**”. Com isso abrirá uma janela para que seja informado o endereço do e-mail.



### 1.2.2. Relatórios Gerenciais

Este módulo permite visualizar todas as informações gerenciais sobre o **Relacionamento** com o cliente e facilita a tomada de decisão com relação às metas que serão estabelecidas com a equipe Comercial, por meio da demonstração em qual etapa de relacionamento os clientes se encontram e se o mesmo está parado em alguma, há muito tempo.

#### 1.2.2.1. Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente.

Para acessar um este relatório, clique na barra de menus, selecione o menu **Relatórios**, selecione o item **Relatórios Gerenciais** e clique no **Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente**.

Rel. Geral de Relacionamento com o Cliente											
Relacionamento com o Cliente											
16/10/2009 16:34:55											
Relatório com o Cliente											
Pag.: 1											
Ramo de Atividade: Todos os Ramos de Atividade											
Vendedor: Todos os Vendedores											
Atendente: Todos os Atendentes											
Setor: COMERCIAL											
Etapa: Todas as Etapas											
Tipo Cliente: Todos os Tipos											
Ocorrência: Todas as Ocorrências											
Cliente											
AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA											
CLIENTE TESTE DE SALVAR											
JOÃOZINHO LTDA											
MÁRIA											
REGINALDO TESTE 1 LTDA											
Etapas do Relacionamento [Período de 01/10/2009 até 16/10/2009]											
01.º 02.º 03.º 04.º 05.º 06.º 07.º 08.º 09.º 10.º 11.º											
CAPTAÇÃO VALIDAÇÃO FERGUINHA TEL APRESENTAÇÃO ENVIAR PRESENTAÇÃO LIGAÇÃO DE CONFIRMAÇÃO VISITA MARCADA CONFIRMAR VISITA ORGANIZAMENTO NEGOCIAÇÃO FECHAMENTO											

#### 1.2.7.1. Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente.

Este relatório traz a relação de clientes com as etapas já atingidas por eles, de acordo com os seguintes filtros:

**Nome:** nome do cliente que será impresso o relatório.

**Ramo de Atividade:** atividade principal do cliente.

**Vendedor:** nome do responsável pelos contatos realizados com o cliente.

Rel. Geral de Relacionamento com o Cliente	
Nome	<input type="text"/>
Ramo de Atividade	<input type="text"/> Todos os Ramos de Atividade
Vendedor	<input type="text"/> Todos os Vendedores
Atendente	<input type="text"/> Todos os Atendentes
Etapa do Relacionamento	<input type="text"/>
Setor	<input type="text"/> COMERCIAL
Etapa	<input type="text"/> Todas as Etapas
Controle Geral	<input type="text"/>
Tipo	<input type="text"/> Todos os Tipos
Ocorrência	<input type="text"/> Todas as Ocorrências
Período	<input type="text"/> Data de Início: 01/10/2009 <input type="text"/> Data de Término: 16/10/2009
<input type="checkbox"/> Exibir Orçamentos Relacionados <input type="checkbox"/> Exibir data do Atendimento	
<input type="button" value="Visualizar Relatório"/>	



**Etapa do Relacionamento:** etapa que o cliente se encontra do relacionamento, dentro desta opção temos mais dois filtros:

**Setor:** todos os setores da empresa ou somente um específico.

**Etapa:** todas as etapas registradas ou somente uma específica.

**Controle Geral:** filtra os relacionamentos aos contatos registrados no Centro de Relacionamento.

**Tipo:** grupo de clientes selecionado no registro do cliente.

**Ocorrência:** ocorrência de atendimento selecionada no contato com o cliente.

**Período:** período que serão filtrados os atendimentos (data de início e de término).

**Exibir Orçamentos Relacionados:** Exibe as etapas já atingidas pelo cliente de acordo com o número do orçamento. Para selecionar esta opção habilite o campo Exibir Orçamentos Relacionados, esta opção depende também dos filtros anteriores.

Rel. Geral de Relacionamento com o Cliente																																												
Relacionamento com o Cliente																																												
16/10/2009 16:38:06																																												
Pag.: 1																																												
Ramo de Atividade:																																												
Todos os Ramos de Atividade																																												
Vendedor:																																												
Todos os Vendedores																																												
Atendente:																																												
Todos os Atendentes																																												
Setor:																																												
COMERCIAL																																												
Etapas:																																												
Todos as Etapas																																												
Tipo Cliente:																																												
Todos os Tipos																																												
Ocorrência:																																												
Todas as Ocorrências																																												
Cliente																																												
AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>01.<sup>o</sup></th><th>02.<sup>o</sup></th><th>03.<sup>o</sup></th><th>04.<sup>o</sup></th><th>05.<sup>o</sup></th><th>06.<sup>o</sup></th><th>07.<sup>o</sup></th><th>08.<sup>o</sup></th><th>09.<sup>o</sup></th><th>10.<sup>o</sup></th><th>11.<sup>o</sup></th></tr> <tr> <td>CAPTACAO</td><td>VALIDACAO</td><td>PESQUISAR DADOS</td><td>LIGACAO TEL/APRESENTACAO</td><td>ENVIAR APRESENTACAO</td><td>LIGACAO DE CONFIRMACAO</td><td>VISITA MARCADA</td><td>CONFIRMAR VISITA</td><td>ORCAMENTO</td><td>NEGOCIAÇÃO</td><td>FECHAMENTO</td></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr> </tbody> </table>												01. <sup>o</sup>	02. <sup>o</sup>	03. <sup>o</sup>	04. <sup>o</sup>	05. <sup>o</sup>	06. <sup>o</sup>	07. <sup>o</sup>	08. <sup>o</sup>	09. <sup>o</sup>	10. <sup>o</sup>	11. <sup>o</sup>	CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL/APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISITA MARCADA	CONFIRMAR VISITA	ORCAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
01. <sup>o</sup>	02. <sup>o</sup>	03. <sup>o</sup>	04. <sup>o</sup>	05. <sup>o</sup>	06. <sup>o</sup>	07. <sup>o</sup>	08. <sup>o</sup>	09. <sup>o</sup>	10. <sup>o</sup>	11. <sup>o</sup>																																		
CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL/APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISITA MARCADA	CONFIRMAR VISITA	ORCAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO																																		
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																		
N.º Orçamento																																												
Etapas do Relacionamento por Orçamento																																												
1353 [1]																																												
1360 [0]																																												
1367 [0]																																												

**Exibir data do Atendimento:** exibe a data em que a etapa foi concluída com o cliente.

Rel. Geral de Relacionamento com o Cliente																																												
Relacionamento com o Cliente																																												
16/10/2009 16:44:56																																												
Pag.: 1																																												
Ramo de Atividade:																																												
Todos os Ramos de Atividade																																												
Vendedor:																																												
Todos os Vendedores																																												
Atendente:																																												
Todos os Atendentes																																												
Setor:																																												
COMERCIAL																																												
Etapas:																																												
Todos as Etapas																																												
Tipo Cliente:																																												
Todos os Tipos																																												
Ocorrência:																																												
Todas as Ocorrências																																												
Cliente																																												
AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>01.<sup>o</sup></th><th>02.<sup>o</sup></th><th>03.<sup>o</sup></th><th>04.<sup>o</sup></th><th>05.<sup>o</sup></th><th>06.<sup>o</sup></th><th>07.<sup>o</sup></th><th>08.<sup>o</sup></th><th>09.<sup>o</sup></th><th>10.<sup>o</sup></th><th>11.<sup>o</sup></th></tr> <tr> <td>CAPTACAO</td><td>VALIDACAO</td><td>PESQUISAR DADOS</td><td>LIGACAO TEL/APRESENTACAO</td><td>ENVIAR APRESENTACAO</td><td>LIGACAO DE CONFIRMACAO</td><td>VISITA MARCADA</td><td>CONFIRMAR VISITA</td><td>ORCAMENTO</td><td>NEGOCIAÇÃO</td><td>FECHAMENTO</td></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16/10/2009</td><td>14/10/2009</td><td>06/10/2009</td><td>06/10/2009</td><td>07/10/2009</td><td>14/10/2009</td><td>07/10/2009</td><td>14/10/2009</td><td>08/10/2009</td><td>07/10/2009</td><td></td></tr> </tbody> </table>												01. <sup>o</sup>	02. <sup>o</sup>	03. <sup>o</sup>	04. <sup>o</sup>	05. <sup>o</sup>	06. <sup>o</sup>	07. <sup>o</sup>	08. <sup>o</sup>	09. <sup>o</sup>	10. <sup>o</sup>	11. <sup>o</sup>	CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL/APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISITA MARCADA	CONFIRMAR VISITA	ORCAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO	16/10/2009	14/10/2009	06/10/2009	06/10/2009	07/10/2009	14/10/2009	07/10/2009	14/10/2009	08/10/2009	07/10/2009	
01. <sup>o</sup>	02. <sup>o</sup>	03. <sup>o</sup>	04. <sup>o</sup>	05. <sup>o</sup>	06. <sup>o</sup>	07. <sup>o</sup>	08. <sup>o</sup>	09. <sup>o</sup>	10. <sup>o</sup>	11. <sup>o</sup>																																		
CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL/APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISITA MARCADA	CONFIRMAR VISITA	ORCAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO																																		
16/10/2009	14/10/2009	06/10/2009	06/10/2009	07/10/2009	14/10/2009	07/10/2009	14/10/2009	08/10/2009	07/10/2009																																			

**FIM**

**VERSÃO**

**30.0.058**

**1605**

Para solucionar dúvidas sobre a utilização do sistema Gestor Serviços® utilize os meios de contato com a RAG Consultores:

**SUporte:**

---

**E-MAIL:** [suporte2@ragconsultores.com.br](mailto:suporte2@ragconsultores.com.br)  
[suporte5@ragconsultores.com.br](mailto:suporte5@ragconsultores.com.br)  
[treinamento@ragconsultores.com.br](mailto:treinamento@ragconsultores.com.br)

**SKYPE:** anapaularag  
suporterag  
suporterag5

**INTERNET:** [www.ragconsultores.com.br](http://www.ragconsultores.com.br)  
(clique em “Comunidade Gestor” e em “Dúvidas”, preencha o formulário e envie).

**POR TELEFONE:** (19) 3256-5464 / 3256-3610 / 3256-3619

**DEPTO DE DIVULGAÇÃO:**

---

Nos telefones acima ou,

**E-MAILS:** [comercial3@ragconsultores.com.br](mailto:comercial3@ragconsultores.com.br)

**OUTROS DADOS:**

---

**SITE:** [www.ragconsultores.com](http://www.ragconsultores.com)

**ENDEREÇO P/ CORRESPONDÊNCIA:**

Rua Euclides Vieira, 405  
Parque São Quirino – CEP: 13088-280  
Campinas – São Paulo - Brasil

