



Implantando O Gestor Serviços®

Módulo de CRM

Manual Roteirizado e Dicas Úteis

VERSÃO

30.0.058

1605



CONSULTORIA - TREINAMENTO - SOFTWARE

Nós temos as Soluções para a sua Empresa Crescer.



ÍNDICE

1. CRM	3
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. Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente.....	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, DIFERENCIAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE COM BASE EM SEU HISTÓRICO.
- POTENCIALIZAR AS VENDAS E MAXIMIZAR OS LUCROS.



O módulo Comercial está dividido em dois grupos:

- 1.1. Tabelas;
- 1.2. Área Central.

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

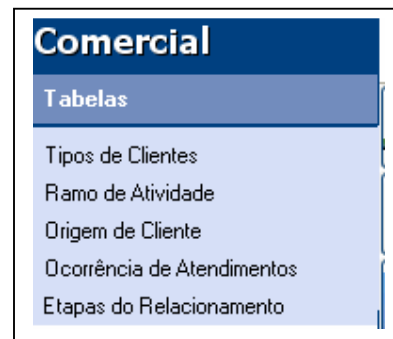
Para acessar um item no menu **“Comercial”**, clique sobre ele.

1.1. Tabelas

Nas **Tabelas** estão disponíveis os **“Cadastros 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 N.º 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**.

Etapa do Relacionamento				
Nível	Etapa	Nível de Relacionamento	Sector Relacionado	Status
01.ª Etapa	CAPTAÇÃO	Identificação e validação do perfil de consumidor.	Não Cadastrado	Ativo
02.ª Etapa	VALIDAÇÃO	Confirmar se o prospect tem perfil de consumidor, em caso afirmativo promovê-lo a consumidor.	Não Cadastrado	Ativo
03.ª Etapa	PESQUISAR DADOS	Pesquisar e confirmar os dados do consumidor (Nome da Empresa, nome do contato, endereço, fone, cidade)	Não Cadastrado	Ativo
04.ª Etapa	LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO	Ligar, apresentar-se, apresentar a Empresa, seus produtos e serviços. Argumentar superficialmente sobre nos.	Não Cadastrado	Ativo
05.ª Etapa	ENVIO DE APRESENTAÇÃO	Enviar apresentação por ...E-mail, correio, link de site.	Não Cadastrado	Ativo
06.ª Etapa	LIGAÇÃO DE CONFIRMAÇÃO	Confirmar o recebimento da apresentação, perguntar se gostou, fazer "teste de leitura". Pesquisar NECESSID	Não Cadastrado	Ativo
07.ª Etapa	1ª VISITA AGENDADA	Preparar material expositivo, baseado e dirigido às necessidades específicas do consumidor.	Não Cadastrado	Ativo
08.ª Etapa	CONFIRMAR VISITA	Ligar de 2 a 1 dia antes para confirmar a visita. Ou enviar e-mail de confirmação.	Não Cadastrado	Ativo
09.ª Etapa	VISITA COM O TÉCNICO	Identificação das necessidades técnicas e transformá-las em benefícios.	Não Cadastrado	Ativo
10.ª Etapa	FECHAMENTO	Levar o cliente ao fechamento de forma natural e em conjunto com o depto Técnico.	Não Cadastrado	Ativo
11.ª Etapa	ACOMPANHAMENTO	Acompanhar o andamento do evento e monitorar o grau de satisfação do cliente.	Não Cadastrado	Ativo
12.ª Etapa	CONTATO DE MANUTENÇÃO	Contatar o cliente periodicamente para relembrá-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 (**cliente¹** ou **empresa²**). 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.

Etapas do Relacionamento (últimos 13 Orçamentos)				
Etapas	Pré-Orçamento	1754 [0]	1753 [0]	1740 [0]
01.* CAPTAÇÃO	✓			
02.* VALIDAÇÃO				
03.* PESQUISAR DADOS				
04.* LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO				

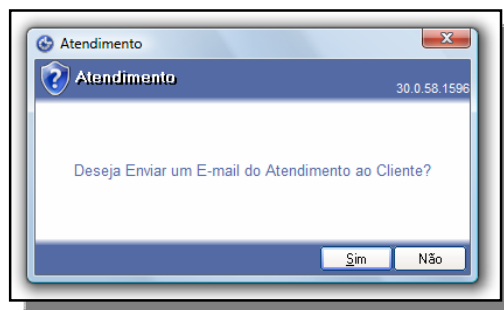
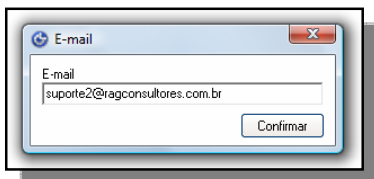
Selecione a opção **sim** em **Novo Agendamento** (quando não houve encerramento da solicitação ou assunto ou quando for necessário um novo contato com o cliente), digite a **data** do novo contato. Digite a **hora** do novo contato. Selecione o **rótulo** do agendamento (**Nenhum³, telefonema, trabalho, particular, viagem ou datas especiais**). Clique em **Salvar**.

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

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

³ 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**.

Relatório Geral de Relacionamento com o Cliente - 16/10/2009 16:34:55

Relacionamento com o Cliente - Pág. 1

Ramo de Atividade: Todos os Ramos de Atividade

Vendedor: Todos os Vendedores

Atendente: Todos os Atendentes

Sector: COMERCIAL

Etapas: Todas as Etapas

Tipo Cliente: Todos os Tipos

Ocorrência: Todas as Ocorrências

Período de 01/10/2009 até 16/10/2009

Cliente	01.º	02.º	03.º	04.º	05.º	06.º	07.º	08.º	09.º	10.º	11.º
	CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISITA MARCADA	CONFIRMAR VISITA	ORÇAMENTO	NEGOCIACAO	FECHAMENTO
AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CLIENTE TESTE DE SALVAR						✓					
JOÃOZINHO LTDA						✓				✓	
MARIA	✓	✓									
REGINALDO TESTE 1 LTDA							✓				

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: Visualizar Relatório

Ramo de Atividade: Todos os Ramos de Atividade

Vendedor: Todos os Vendedores

Atendente: Todos os Atendentes

Etapas do Relacionamento:

Sector: COMERCIAL

Etapas: Todas as Etapas

Controle Geral:

Tipo: Todos os Tipos

Ocorrência: Todas as Ocorrências

Período:

Data de Início: 01/10/2009 Data de Término: 16/10/2009

☐ Exibir Orçamentos Relacionados

☐ Exibir data do Atendimento

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

Sector: todos os sectores da empresa ou somente um específico.

Etapas: 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

16/10/2009 16:38:06

Relacionamento com o Cliente

Pag. 1

Ramo de Atividade:
Todos os Ramos de Atividade

Vendedor:
Todos os Vendedores

Atendente:
Todos os Atendentes

Sector:
COMERCIAL

Etapas:
Todas as Etapas

Tipo Cliente:
Todos os Tipos

Ocorrência:
Todas as Ocorrências

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
CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACAO TEL APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISTA MARCADA	CONFIRMAR VISTA	ORÇAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Cliente


AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA

N.º Orçamento

Etapas do Relacionamento por Orçamento

1353 [I]	✓									
1360 [D]		✓								
1367 [D]	✓									

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:
Todas as Etapas
Tipo Cliente:
Todos os Tipos
Ocorrência:
Todas as Ocorrências

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				
	CAPTACAO	VALIDACAO	PESQUISAR DADOS	LIGACÃO TEL APRESENTACAO	ENVIAR APRESENTACAO	LIGACAO DE CONFIRMACAO	VISTA MARCADA	CONFIRMAR VISTA	ORÇAMENTO	NEGOCIAÇÃO	FECHAMENTO				
AKADENIX COMÉRCIO SERVIÇOS LTDA	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:

SUPOORTE:

E-MAIL: suporte2@ragconsultores.com.br
suporte5@ragconsultores.com.br
treinamento@ragconsultores.com.br

SKYPE: anapaularag
suporterag
suporterag5

INTERNET: 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

OUTROS DADOS:

SITE: www.ragconsultores.com

ENDEREÇO P/ CORRESPONDÊNCIA:

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

