@pauloaraujopalestrante

Clientar CRM

Metodologia e dicas de uso



1

Alterar a senha, vídeos e WhatsApp

O primeiro ato no CRM é alterar sua Senha e ver Vídeos - Tutoriais.

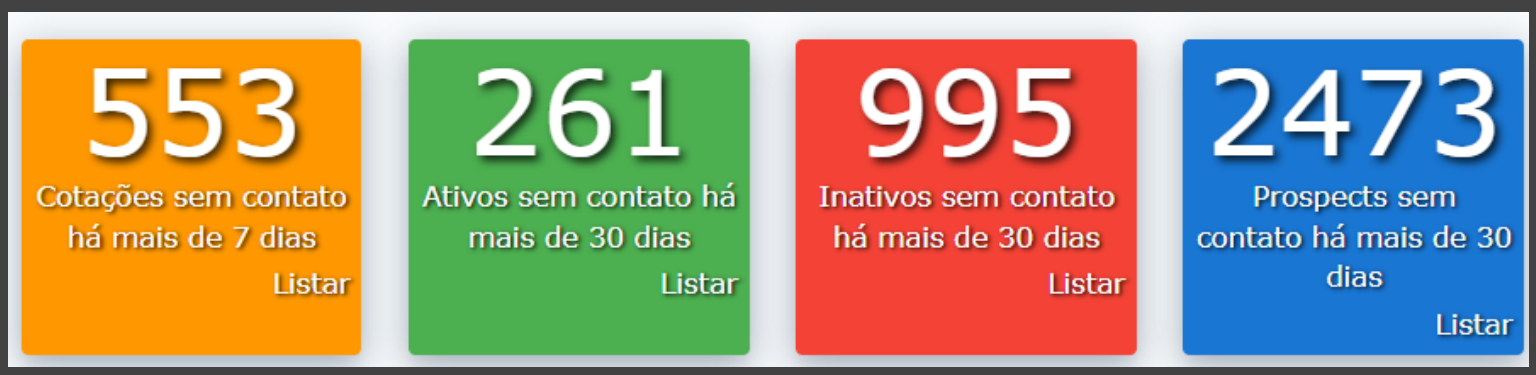
Você pode fazer isso logo abaixo do seu nome no canto direito superior.

Já aproveite e Ative o seu número de WhatsApp (espere os 2min, por favor)



Leia o artigo:
https://www.clientarcrm.com.br/software-crm-clientar/

2 Foco nos Cards



Clientar é agir para encantar o seu cliente.
O cliente é quem paga o seu salário.
O método Clientar é muito simples.
Só temos três formas para aumentar as vendas:
1. Vender para quem nunca comprou da sua empresa, o que chamamos de Prospect,
2. Vender mais para quem já compra da sua empresa, o que chamamos de Ativo, e;
3.Voltar a vender para quem deixou de comprar da sua empresa, o que chamamos de Inativo.

Grave isso...

PROSPECT – cliente que nunca comprou

INATIVO – cliente que está sem comprar há determinados dias (o gestor configura esse prazo no software de CRM. Ex: 90 dias)

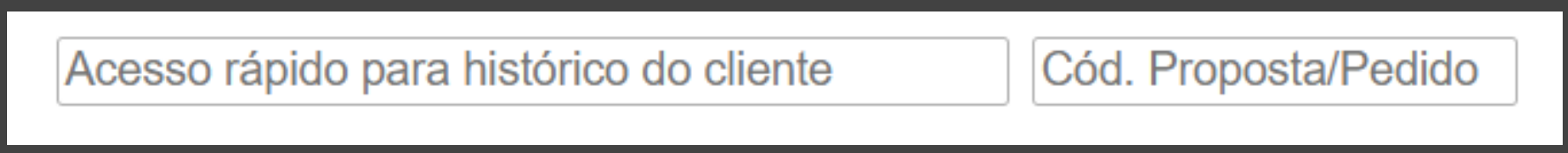
ATIVO – comprou dentro do prazo configurado
Ex: nos últimos 90 dias

ESSA É A BASE DO MÉTODO CLIENTE!
FOLLOW UP PADRÕES DEFINIDOS PELO GESTOR!

3

Use o Pesquisa Rápida para encontrar os Clientes

No Pesquisa Rápida você encontra o cliente por razão social, nome de fantasia, código, CNPJ ou telefone.
Busque a cotação pelo Código e registre sua interação.

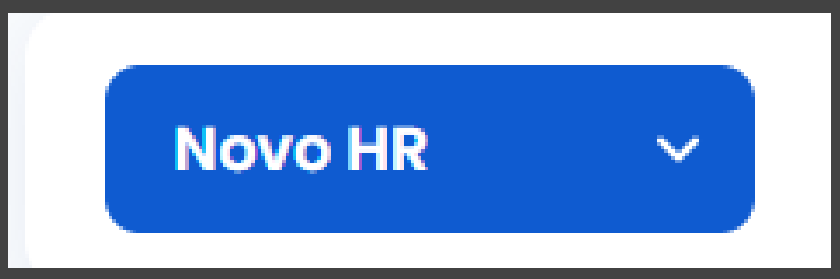


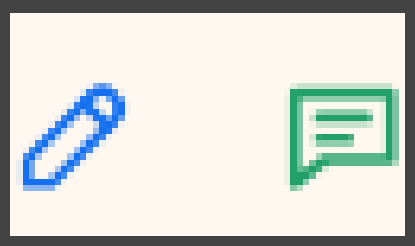
4

Registre as Interações com os Clientes

Essa é a pincipal finalidade do CRM.
Registrar um reusmo da conversa seja feita por telefone, Whats, email ou visita pessoal.

Sempre em Novo HR e escolha o formulário adequado.
IMPORTANTE: se o assunto for um que já está registrado clique em Alterar ou Interação.





5

Use sempre o Resumo da Ópera

Aqui tem uma ficha do cliente para ajudar em sua abordagem de vendas!

Relação dos produtos que mais compra (limitado aos 25 primeiros colocados)

	Código Referência	Produto	Menor Valor	Maior Valor	Valor Médio	Qtd.	Valor Total
1º		ENSACADEIRA DE ROSCA	64.000,00	64.000,00	64.000,00	1	64.000,00
2º		KERRYLAC 250 25KGS	600,00	600,00	600,00	40	24.000,00
3º		VALE ALIMENTAÇÃO	123,00	5.000,00	566,36	11	6.230,00
4º		0114A - CERVEJARIA BACKER	77,57	3.000,00	227,41	21	4.775,70
5º		FITA IMPRESSA HOT MEL 48X100	19,12	200,00	89,73	26	2.332,98
6º		0161 - CAIXA P/CENTRAL DE ALARME (UNIVERSAL)	13,31	13,31	13,31	10	133,10
7º		AR CONDICIONADO	80,61	80,61	80,61	1	80,61

Produtos em cotações perdidas que não foram vendidos (limitado a 25)

	Código Referência	Produto	Cotações	Quantidade	Total	Maior Valor Unitário	Menor Valor Unitário
1º		0114D - CENTRAL SULTON 09 SET CLS900 C/1 TX C/DISC C LEARN	2	2	5.130,07	5.000,00	130,07
2º		FITA IMPRESSA HOT MEL 48X100	2	72	35.100,00	500,00	50,00
3º		FIMAN	1	1	50.000,00	50.000,00	50.000,00
4º		0114A - CERVEJARIA BACKER	1	1	4.500,00	4.500,00	4.500,00

6

Vendas é rotina...

Dicas para Rotina de Vendas Eficaz

☞ deixar os contatos cadastrados com nome, cargo, email e Whats, na cotação colocar nome do contato

☞ ativar o seu número de Whats no CRM

☞ ao abrir o CRM ao menos 10 a 20 follow ups.

☞ manter os cards de relacionamento próximo de 0, em especial, de cotação, e depois os ativos, inativos e prospects.

Dicas para Rotina de Vendas Eficaz

☞ analisar a meta do mês e emitir seu relatório de cotações, ordenar pelo valor e planejar a abordagem.

☞ registrar todas as interações com os clientes, lembre-se de salvar as conversas do WhatsApp, nada de frases genéricas. Frases curtas e objetivas. Ex: cliente deve decidir daqui a 3 dias. Pediu contato para 5 dias.

☞ Follow up na cotação é soberano em relação aos dias configurados no card. Ex: pedido aguardando material — colocar follow up para daqui a 10 dias que não aparece no card laranja.

Dicas para Rotina de Vendas Eficaz

☞ no fim do dia emitir o Relatório – Histórico – Interações.

☞ emitir relatório de Cotação e de Prospects/Ativos todo começo de mês. Ver taxa de conversão e novos clientes.

☞ imprimir a curva ABC de vendas e inativos todo começo de mês.

☞ explorar um novo relatório por dia.

7

Diariamente recomendo

1. Ao chegar na empresa, reúnam a equipe de vendas, abram o CRM e mostrem o card laranja — as cotações em aberto sem interação há mais de X dias.

Reforcem a necessidade de ligar para o cliente e registrar um resumo do que foi conversado, ou inserir a conversa do WhatsApp no CRM.