

**S**mark

# GESTÃO DE CLIENTES 360

Dicas para implementação  
do pós-venda no **Smark CRM**





# IMPORTANTÍSSIMO

## Quando o pós-venda se transforma em Customer Success

Tradicionalmente, as empresas são reativas no atendimento aos seus clientes.

Será que garantindo o sucesso e satisfação do cliente pode ajudar a manter contratos e expandir a venda na base?

Nós da **Smark CRM**, queremos ajudar a criar uma cultura de Customer Success na sua empresa!

# GESTÃO DE CLIENTES 360

Elementos envolvidos na gestão de pós-venda e CS (Customer Success)

- 1 Fechamento do negócio
- 2 Checklist de implantação
- 3 Fluxo contínuo de atividades de relacionamento
- 4 Renovação e aditivos
- 5 Solicitações de propostas
- 6 Contatos diários de relacionamento
- 7 SAC/Atendimento

# EXEMPLOS DE FUNCIONALIDADES PARA GESTÃO DO PÓS-VENDA

Os formulários nos slides seguintes são exemplos e podem ser personalizados para o seu negócio.



# HISTÓRICOS DE RELACIONAMENTO



Todas as visitas, ligações e e-mails centralizados num só lugar para você acompanhar todos os contatos realizados com seus clientes.



Ação

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Ligação feita** com João da Silva

🕒 25/03/2023 09:41:00

Conversei com João e precisa de uma proposta para a nova unidade fabril.

Mostrar mais



E-mail

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **E-mail - Assuntos Diversos** com João da Silva

🕒 10/03/2023 10:39:00

Bom dia, João. Confirmada nossa reunião na próxima segunda-feira? Att... Leandro Ceccato Fones: (51) 3226-9530 | (11) 4118-3195  
www.smark.com.br ...

Mostrar mais



Ação

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Visita pós-venda** com João da Silva

🕒 05/02/2023 10:37:00

Reunião com gerente de segurança; devem contratar mais 4 profissionais.

Mostrar mais

TOTAL Despesas **R\$ 27,00**

# REDES DE INFLUÊNCIA

Construa uma rede de relacionamentos forte com os interlocutores nos seus clientes.

## Contatos



João da Silva (Diretor)



(51) 9 9999-9999

joaodasilva@empresa.com

Maria dos Santos (Supervisora)



(11) 9 9999-9999

mariasantos@empresa.com



## Contato

### Identificação



Alterar imagem

Nome

João da Silva

Interlocutor

Decisor

Setor

Comercial

Cargo

Diretor

Função

Gestor de vendas

E-mail

joaodasilva@empresa.com

Website

Data de Aniversário

01/01/1980

Sexo

Masculino

Contato principal

Ativo

### Telefones

Telefone	Ramal	Editar	Deletar
(51) 9 9999-9999			

# VISITAS DE RELACIONAMENTO

Defina um calendário de visitas de relacionamento **recorrentes** com os clientes premium. O **Smark** avisa o **gerente de relacionamento** quando elas devem ocorrer e não deixa que caiam no esquecimento.

## Visita de relacionamento e checklist operacional

Criada por: Leandro Ribeiro Ceccato em 17/03/2023

**Fábrica Renault do Brasil**

Código: 41	<b>INÍCIO</b> 📅 17/03/2023	<b>PRAZO</b> 📅 15/06/2023
Status: Não iniciada	Estimado: 90 dias	Faltam: 79 dias
Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato		
Encarregado: João Clivatti		

### Descrição

Verificação trimestral da satisfação do cliente, checklist de qualidade dos serviços e eventuais riscos de rescisão contratual.

<Preencha checklist no formulário da aba de campos Genéricos>

# CHECKLIST DA VISITA

As visitas de relacionamento também devem ter **foco em indicadores e coleta de informações**. Crie um checklist para que o gerente relacione **tudo que não está funcionando adequadamente** na prestação dos seus serviços ao cliente.

## Checklist operacional

Equipamentos funcionando adequadamente

Equipamento	Funcionando corretamente	Não conformidades	
Refrigeração	Sim <input type="text" value="X"/>		
Câmaras	Não <input type="text" value="X"/>	Dois equipamentos desligados	

## Cliente expressou insatisfações

## Qual será seu plano de ação

Cliente reclamou da DEMORA no nosso SAC. Vou conversar com nosso supervisor de atendimento para verificar todas as pendências que temos com o cliente.

# STATUS FINANCEIRO DO CLIENTE

Mantenha os gerentes de relacionamento atualizados sobre a **posição financeira dos seus clientes** (integração com sistema financeiro). Acompanhe as **reduções e expansões dos seus serviços** nos clientes.

## Situação atual do contrato

Status financeiro

Data de vencimento	Valor	Data de pagamento	
05/01/2023 	R\$ 87.000,00	06/01/2023 	
05/02/2023 	R\$ 97.000,00	12/02/2023 	
05/03/2023 	R\$ 105.000,00		

Nova Linha

## Profissionais contratados

Profissionais	Quantidade	Mês	Variação sobre mês anterior (%)	Escala	
Limpeza 	5	01/2023	5	24x7 	
Manutenção 	2	01/2023	0	12x36 	
Segurança armada 	3	01/2023	15	24x7 	

Nova Linha

# DOCUMENTOS DO CLIENTE

Centralize contratos, aditivos, propostas e todos os demais documentos do cliente num único local.

## Anexos

Q Lista de anexos de Pós-venda

Anexo de Arquivo

Remover Pesquisar Anexos diversos ▾ Anexar

Responsável	Arquivo	Data	Download	Categoria	Visualizar	Excluir
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato CFTV.pdf	10/03/2023 10:48:50		Contrato ▾		
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato FM e Seg.pdf	10/03/2023 10:43:44		Contrato ▾		

# CHAMADOS DO CLIENTE

Veja num só lugar, todas as solicitações e reclamações do seu cliente e certifique-se que estejam sendo atendidas.

Status	Encarregado	Resumo	Previsão
Em andamento	Lenise Santana	<b>Fábrica Renault do Brasil</b> Título: Cobrança Tipo: Reclamação do cliente Descrição: Cliente ligou reclamando que... <a href="#">Ver descrição</a> Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	27/03/2023
Não iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	<b>Fábrica Renault do Brasil</b> Título: Visita de relacionamento e checklist operacional Tipo: Visita de relacionamento e checklist operacional Descrição: Verificação trimestral da... <a href="#">Ver descrição</a> Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	15/06/2023
Não iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	<b>Fábrica Renault do Brasil</b> Título: Renovação contratual - anual Tipo: Renovação contratual - anual Descrição: Iniciar tratativas para renovação... <a href="#">Ver descrição</a> Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	12/03/2024

# DÊ O PRIMEIRO PASSO

Fale conosco!  
Vamos te ajudar a colocar em prática as ferramentas do **Smark** para a gestão do seu pós-venda.





**S**mark