

# Gestão de Clientes 360

PLANOS DE SAÚDE

Dicas para implementação do pós-venda no SMark CRM



CRM  
SMark

CRM  
SMark

# IMPORTANTÍSSIMO

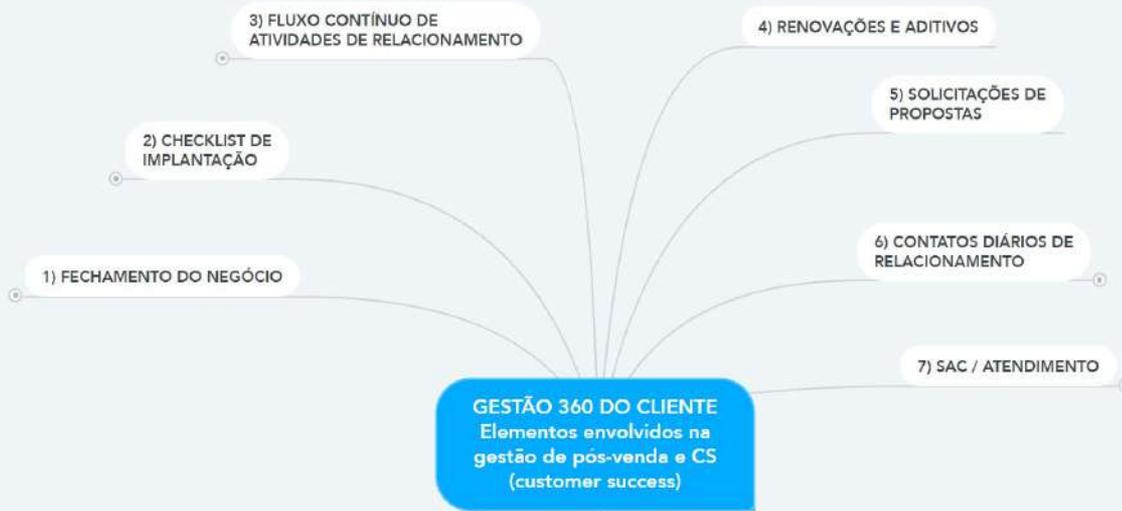
## --- Quando o pós-venda se transforma em Customer Success

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!

# Elementos do pós-venda



# Exemplos de funcionalidades para gestão do pós-venda

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

# Sinistralidade

Acompanhe o avanço da **sinistralidade** e tome ações preventivas para redução de custos.

SINISTRALIDADE							
Mês	Consultas	% Expansão cons.	Exames/procedimentos	% Expansão exames	Internações	% Expansão Intern.	
Dez/2019	90	0,00	30	0,00	2	0,00	
Jan/2020	130	44,00	52	73,00	7	350,00	
Fev/2020	120	0,00	45	0,00	3	0,00	

[+ Nova Linha](#)

# Status financeiro do cliente

Mantenha os gerentes de relacionamento atualizados sobre a **posição financeira dos seus clientes** (integração com sistema financeiro).

Acompanhe as **adesões e exclusões de vidas** nos clientes.

## Gestão de risco

### ADIMPLÊNCIA

Data vcto.	Valor	Data pgto.	Dias em atraso
05/12/2019	57.000,00	05/12/2019	0
05/01/2020	52.000,00	06/01/2020	0
05/02/2020	48.000,00	05/02/2020	0
05/03/2020	55.000,00		0

+ Nova Linha

### EXPANSÃO DO CONTRATO

Mês	Núm.vidas	Adesões	Exclusões
Dez/2019	550	30	5
Jan/2020	575	100	10
Fev/2020	665	0	200

+ Nova Linha

# Satisfação do cliente

— — —

Faça pesquisas periódicas com seus clientes e acompanhe a evolução da **satisfação em relação a sua empresa**.

Contratos em risco também podem ser informados no CRM para que Diretoria e Gerentes de Relacionamento possam se antecipar a possíveis rescisões.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data	Satisfação com rede credenciada	NPS	
20/02/2020 	Alta  	8  	
20/03/2020 	Média  	5  	
20/04/2020 	Alta  	8  	

[+ Nova Linha](#)

PREENCHA EM CASO DE RISCO DE PERDA DO CONTRATO

# Históricos de relacionamento

---

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

 **E-mail** Leandro C. realizou uma ação de **E-mail - Assuntos Diversos** com **Alex Vargas** 🕒 15/01/2020 22:47:00

reajuste

Prezado Alex, Podemos conversar nessa semana para tratarmos do reajuste previsto para Março? Att. Leandro Ribeiro Ceccato  
ceccato@gmail.com F: (11) 2223-9988

[Mostrar Mais](#)

 **Ação** Leandro C. realizou uma ação de **Visita comercial** com **Alex Vargas** 🕒 10/01/2020 22:45:00

Visita para expansão de contrato.

[Mostrar Mais](#)

 **Ação** Leandro C. realizou uma ação de **Ligação feita** com **Alex Vargas** 🕒 08/01/2020 22:46:00

Alex pediu reunião para discutir valores para adesão da filial Curitiba.

[Mostrar Mais](#)

# Redes de influência

— — —

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



A screenshot of a contact form titled 'Contato'. It is divided into two main sections: 'Identificação' and 'Telefones'.

**Identificação**

- Nome:** Alex Matos
- Setor:** Comercial
- Função:** Gestor de vendas
- Web-Site:**
- Sexo:** Masculino
- Interlocutor:** Decisar
- Cargo:** Diretor
- E-mail:** ceccato@gmail.com
- Data de Aniversário:** 6/17/01980

**Contato principal**

**Ativo**

**Telefones**

Telefone	Canal	Editar	Deletar
(41) 9-8855-4477			

Telefone:

Canal:

# 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.

Tarefa

TAREFA GENÉRICOS

### Visita de relacionamento trimestral

Criada por: Leandro C. em 04/05/2020

**UNIDAS S.A. (UNIDAS RENT A CAR)**

Código: 60	INÍCIO 📅 04/05/2020	PRAZO 📅 02/08/2020
Status: Não Iniciada	Estimado: 90 dia(s)	Faltam: 89 dia(s)

Responsável: Leandro C.

Encarregado: Fábio Beck

Descrição

Verificar nível de satisfação do cliente e eventuais riscos de perda de contrato (CHURN).

# Documentos do cliente

---

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

## Anexos

🔍 Lista de anexos do Pós-Venda

Anexo de Arquivo							
<input type="text"/>				Remove	Browse ...	Documentos diversos	Anexar
Responsável	Arquivo	Data	Download	Categoria	Visualizar	Excluir	
Leandro C.	Protocolo entrega carteiras beneficiários.pdf	12/02/2020 18:34:23		Documentos diversos			
Leandro C.	Contrato-Ambulatorial-SADT_.pdf	12/02/2020 18:30:49		Contratos			

# 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	
46	Não Iniciada	Depto Financeiro	<b>UNIDAS RENT A CAR</b> <b>Título:</b> Boleto errado <b>Tipo:</b> Reclamação de cliente - Financeiro <b>Descrição:</b> Cliente alega que foi cobrada coparticipação indevida no exame. Esconder descrição	<b>Pós-Venda:</b> 1081 Leandro C. <b>Responsável:</b> <b>12/02/2020</b>	

# Dê o primeiro passo

Fale conosco!

Vamos te ajudar a colocar em  
prática as ferramentas do SMark  
para a gestão do seu pós-venda.



# Contatos

(51) 3226-9530

(11) 4118-3195

[comercial@smark.com.br](mailto:comercial@smark.com.br)

[www.smark.com.br](http://www.smark.com.br)

**CRM**  
**SMark**

