

Gestão de Clientes 360

Dicas para implementação do pós-venda no SMark CRM



SMark^{CRM}

IMPORTANTÍSSIMO

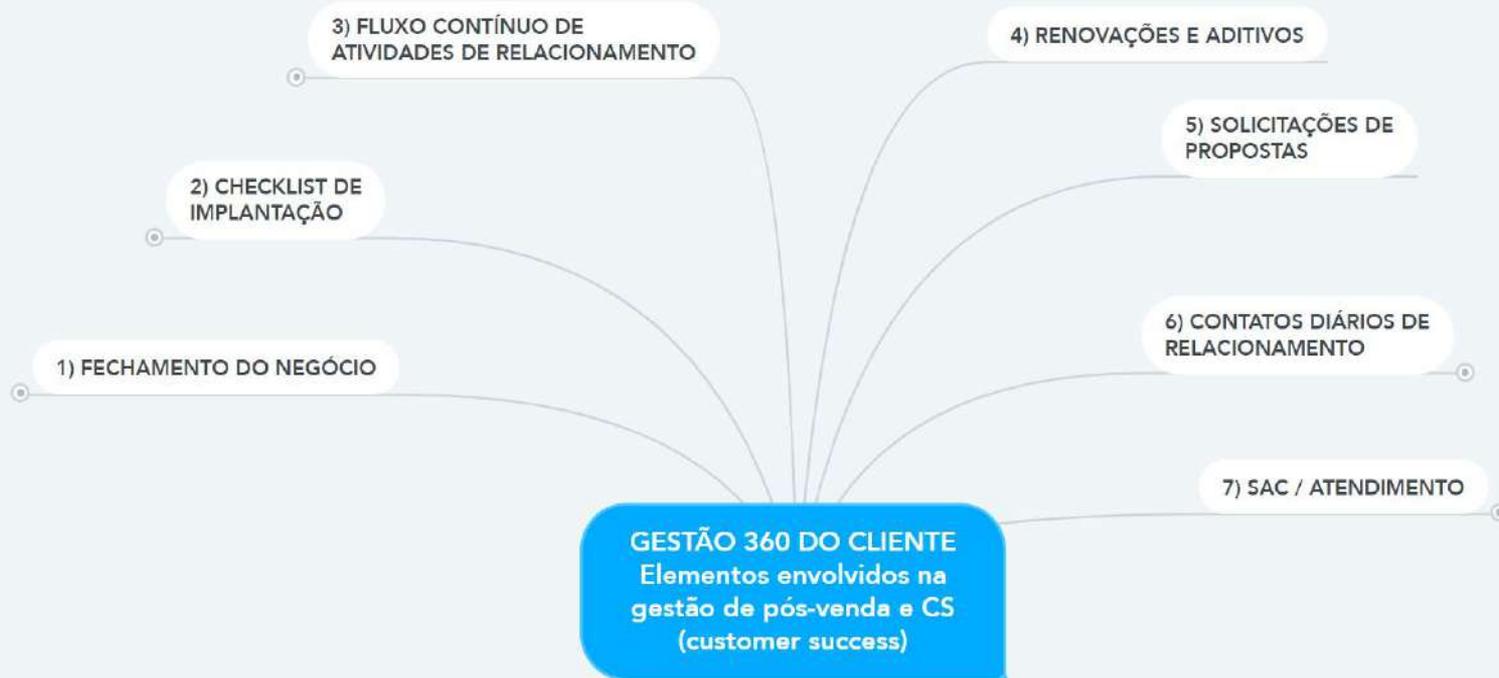
--- Quando o pós-venda se transforma em Customer Success

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!

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.

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

Pesquisa de satisfação

Data	Qualidade dos serviços	Qualidade dos equipamentos	NPS	
20/01/2020	Bom	Ótimo	8	
20/03/2020	Ótimo	Bom	9	

+ Nova Linha

Preencha em caso de risco de perda do contrato

Contrato vence só em julho porém houve troca do gerente de RH e este trabalhava com nosso concorrente.

Históricos de relacionamento

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

The screenshot displays a list of three interaction history entries, each featuring a profile picture of Leandro Ribeiro Ceccato on the left and a timestamp on the right. The entries are as follows:

- Entry 1:** A green 'Ação' tag is followed by 'Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Ligação feita** com **Alex Matos**' and the timestamp '25/03/2020 09:41:00'. The main text reads 'Conversei com Alex e precisa de uma proposta para a nova unidade fabril.' with a 'Mostrar Mais' link on the right.
- Entry 2:** A blue 'E-mail' tag is followed by 'Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **E-mail - Assuntos Diversos** com **Alex Matos**' and the timestamp '10/03/2020 10:39:00'. The main text reads 'reunião' followed by 'Bom dia, Alexa. Confirmada nossa reunião na próxima 2a.feira? Att... Leandro Ribeiro Ceccato Fones: (51) 3226-9530 | (11) 4118-3195 www.smark.com.br ...' with a 'Mostrar Mais' link on the right.
- Entry 3:** A green 'Ação' tag is followed by 'Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Visita pós-venda** com **Alex Matos**' and the timestamp '05/02/2020 10:37:00'. The main text reads 'Reunião com gerente de segurança; devem contratar mais 4 profissionais.' with a 'Mostrar Mais' link on the right. At the bottom left of this entry, it says 'TOTAL Despesas **R\$ 27.00**'.

Redes de influência

— — —

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

Contatos

- Alex Matos (Diretor)**
 - (41) 9-8855-4477
 - ceccato@gmail.com
- Sonia Martelli (Supervisor)**
 - (11) 9-5544-7788
 - sonia.martelli@renault-fab.com.br

Contato

Identificação



[Alterar imagem](#)

Contato principal
 Ativo

Nome	Alex Matos	Interlocutor	Decisor
Setor	Comercial	Cargo	Diretor
Função	Gestor de vendas	E-mail	ceccato@gmail.com
Web-Site		Data de Aniversário	01/10/1980
Sexo	Masculino		

Telefones

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

Telefone:

Ramal:

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 **17/03/2020**

Fábrica Renault do Brasil (Fábrica Renault do Brasil)

Código: 41

Status: Não Iniciada

Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato

Encarregado: João Clivatti

INÍCIO

 17/03/2020

Estimado: 90 Dias

PRAZO

 15/06/2020

Faltam 79 Dias

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 ✕ ▾		🗑️
Câmeras	Não ✕ ▾	2 equipamentos desligados	🗑️

Cliente expressou insatisfações

Sim ✕ ▾

Qual será seu Plano de Ação

Cliente reclamou da falta 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 vcto.	Valor	Data pgto.
05/01/2020	87.000,00	06/01/2020
05/02/2020	97.000,00	12/02/2020
05/03/2020	105.000,00	

+ Nova Linha

Profissionais contratados

Profissionais	Quant.	Mês	Varição sobre mês anterior (%)	Escala
Limpeza ✕ ▾	5	jan/2020		5 24x7 ✕ ▾
Manutenção ✕ ▾	2	jan/2020		0 12x36 ✕ ▾
Segurança armada ▾	3	jan/2020		15 24x7 ✕ ▾

+ Nova Linha

Contatos

Alex Matos (Diretor)

(41) 9-8955-4477
ceccato@gmail.com

Sonia Martelli (Supervisor)

(11) 9-5544-7788
sonia.martelli@renault-fab.com.br



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

Remove Browse ... Anexos diversos Anexar

Responsável	Arquivo	Data	Download	Categoria	Visualizar	Excluir
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato CFTV.pdf	10/03/2020 10:48:50	📄	Contrato	👁	🗑
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato FM e Seg.pdf	10/03/2020 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	Fábrica Renault do Brasil Título: Cobrança Tipo: Reclamação de cliente Descrição: Cliente ligou reclamando que Ver descrição	Pós-Venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato 27/03/2020
Não Iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	Fábrica Renault do Brasil Título: Visita de relacionamento e checklist operacional Tipo: Visita de relacionamento e checklist operacional Descrição: Verificação trimestral da Ver descrição	Pós-Venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato 15/06/2020
Não Iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	Fábrica Renault do Brasil Título: Renovação contratual - anual Tipo: Renovação contratual - anual Descrição: Iniciar tratativas para renovação do contrato com cliente. Ver descrição	Pós-Venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato 12/03/2021

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

www.smark.com.br

CRM
SMark

