

GESTÃO DE CLIENTES 360

PLANOS DE SAÚDE

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.



SINISTRALIDADE

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

Sinistralidade

Mês	Consultas	% Expansão cons.	Exames/procedimentos	% Expansão exames	Internação	% Expansão intern.	
12/2022	90	0,00	30	0,00	2	0,00	
01/2023	130	44,00	52	73,00	7	350,00	
02/2023	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 de vencimento	Valor	Data de pagamento	Dias em atraso	
05/12/2022 	R\$ 57.000,00	05/12/2022 	0	
05/01/2023 	R\$ 52.000,00	06/01/2023 	0	
05/02/2023 	R\$ 48.000,00	05/02/2023 	0	
05/03/2023 	R\$ 55.000,00	05/02/2023 	0	

Nova Linha

Expansão do contrato

Mês	Núm. vidas	Adesões	Exclusões	
12/2022	550	30	5	
01/2023	575	100	10	
02/2023	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	
20/02/2023 	Alta × ◂	8 × ◂	
20/03/2023 	Média × ◂	5 × ◂	
20/04/2023 	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 Ribeiro Ceccato realizou uma ação de E-mail - Assuntos Diversos com João da Silva

🕒 15/01/2023 22:47:00

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

Mostrar mais



Ação

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de Visita comercial com João da Silva

🕒 10/01/2023 22:45:00

Visita para expansão de contrato.

Mostrar mais



Ação

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

🕒 08/01/2023 22:46:00

João 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.

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

Setor

Comercial

Função

Gestor de vendas

Website

Sexo

Masculino

Interlocutor

Decisor

Cargo

Diretor

E-mail

joaodasilva@empresa.com

Data de Aniversário

01/01/1980

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.



Tarefa

TAREFA

GENÉRICOS

Visita de relacionamento trimestral

Criada por: Leandro Ceccato em 04/05/2023

UNIDAS S.A. (UNIDAS RENT A CAR)

Código: 60

Status: Não iniciada

Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato

Encarregado: Fábio Beck

INÍCIO

📅 04/05/2023

Estimado: 90 dias

PRAZO

📅 02/08/2023

Faltam: 89 dias

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

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	Protocolo entrega carteiras beneficiários.pdf	12/02/2023 18:34:23		Documentos diversos ▾		
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato Ambulatorial SADT.pdf	12/02/2023 18:30:49		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
Não iniciada	Depto. Financeiro	Unidas Rent A Car Título: Boleto errado Tipo: Reclamação do cliente - Financeiro Descrição: Cliente alega que foi cobrado... Ver descrição Pós-venda: 1081 Responsável: -	12/02/2023

DÊ O PRIMEIRO PASSO

Fale conosco!

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





Smark