

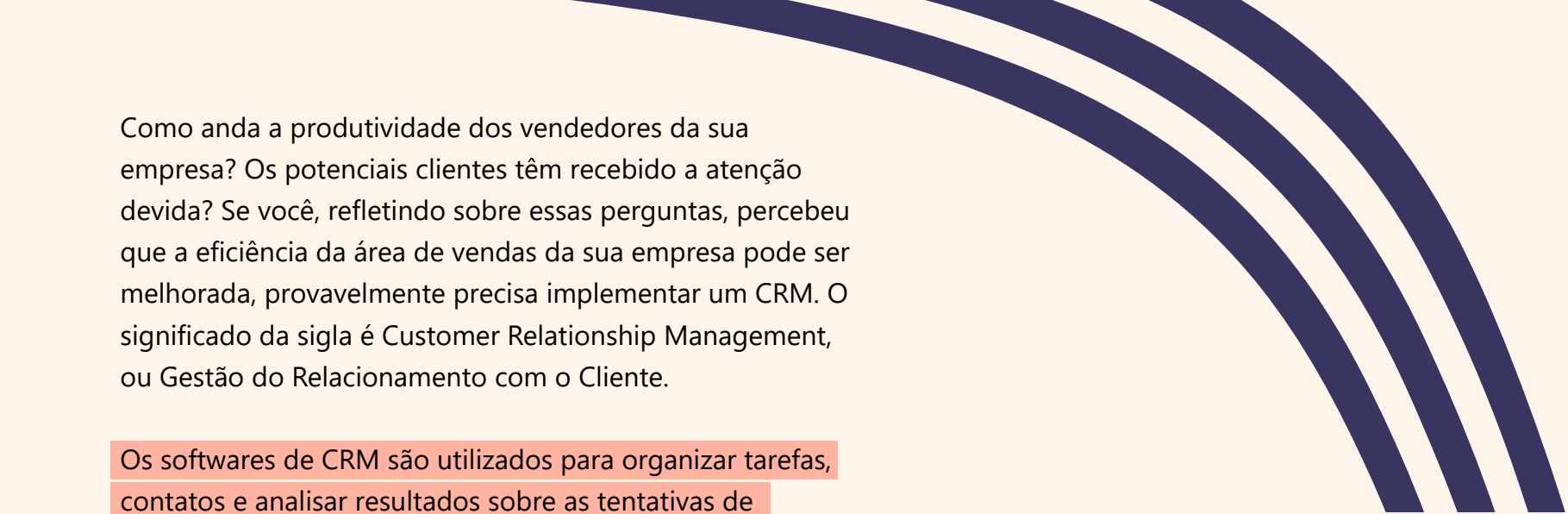
INOVACAO

SEBRAE



CRM PARA PMES:

como e por que implementar



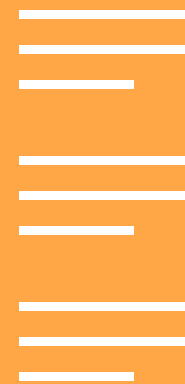
Como anda a produtividade dos vendedores da sua empresa? Os potenciais clientes têm recebido a atenção devida? Se você, refletindo sobre essas perguntas, percebeu que a eficiência da área de vendas da sua empresa pode ser melhorada, provavelmente precisa implementar um CRM. O significado da sigla é Customer Relationship Management, ou Gestão do Relacionamento com o Cliente.

Os softwares de CRM são utilizados para organizar tarefas, contatos e analisar resultados sobre as tentativas de venda. Muita gente imagina que apenas grandes empresas precisam de uma ferramenta desse tipo, mas a verdade é que elas podem beneficiar todo tipo de negócio. Além disso, existem opções para todos os orçamentos no mercado, algumas até oferecendo funções úteis sem cobrar nada.

79% dos negócios utilizam uma ferramenta de CRM.

Ao utilizar um CRM, sua equipe de vendas tem **81%** mais chances de ser considerada eficiente.

97% dos profissionais de vendas consideram o uso da tecnologia “importante” ou “muito importante” para seu trabalho.



Isso é válido inclusive quando a sua empresa não possui uma área de vendas bem determinada, com profissionais se dividindo entre outras funções, o que é comum em PMEs. O CRM ajuda a manter o trabalho organizado e em dia, reduzindo o tempo gasto com erros e atualização das informações. Investir em um CRM pode trazer um retorno alto, deixando claros os seus benefícios.

Acontece que apenas implementar uma ferramenta e esperar que ela traga bons frutos não é o melhor caminho. É preciso treinar os funcionários, além de mostrar a eles como o CRM facilita seu trabalho e potencializa o relacionamento com clientes.

Neste e-book, você terá um guia completo que vai explicar como funciona um CRM, o que você deve olhar antes de contratar um e as principais dicas para uma implementação de sucesso. Boa leitura!



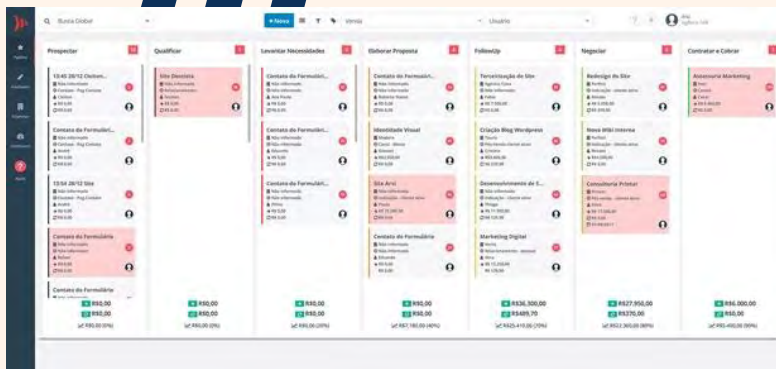
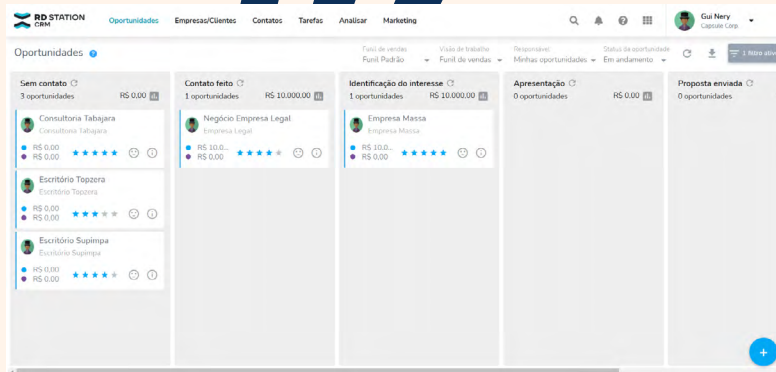
Neste e-book, você vai encontrar:

- ✓ **O que é um CRM e suas funções**
- ✓ **Benefícios de implementar um CRM**
- ✓ **O que um CRM para PMEs deve ter**
- ✓ **Serviços de CRM disponíveis no Brasil**
- ✓ **Dicas práticas para tirar o melhor do seu CRM**



O QUE É UM CRM

e quais as suas funções



CRM, como falamos na introdução, significa Gestão do Relacionamento com o Cliente. A ideia é manter todos os dados sobre os clientes em um só lugar, mas não para por aí. Um CRM pode ter diversas funções, a depender do que uma empresa precisa, até indo além das tarefas do time de vendas.

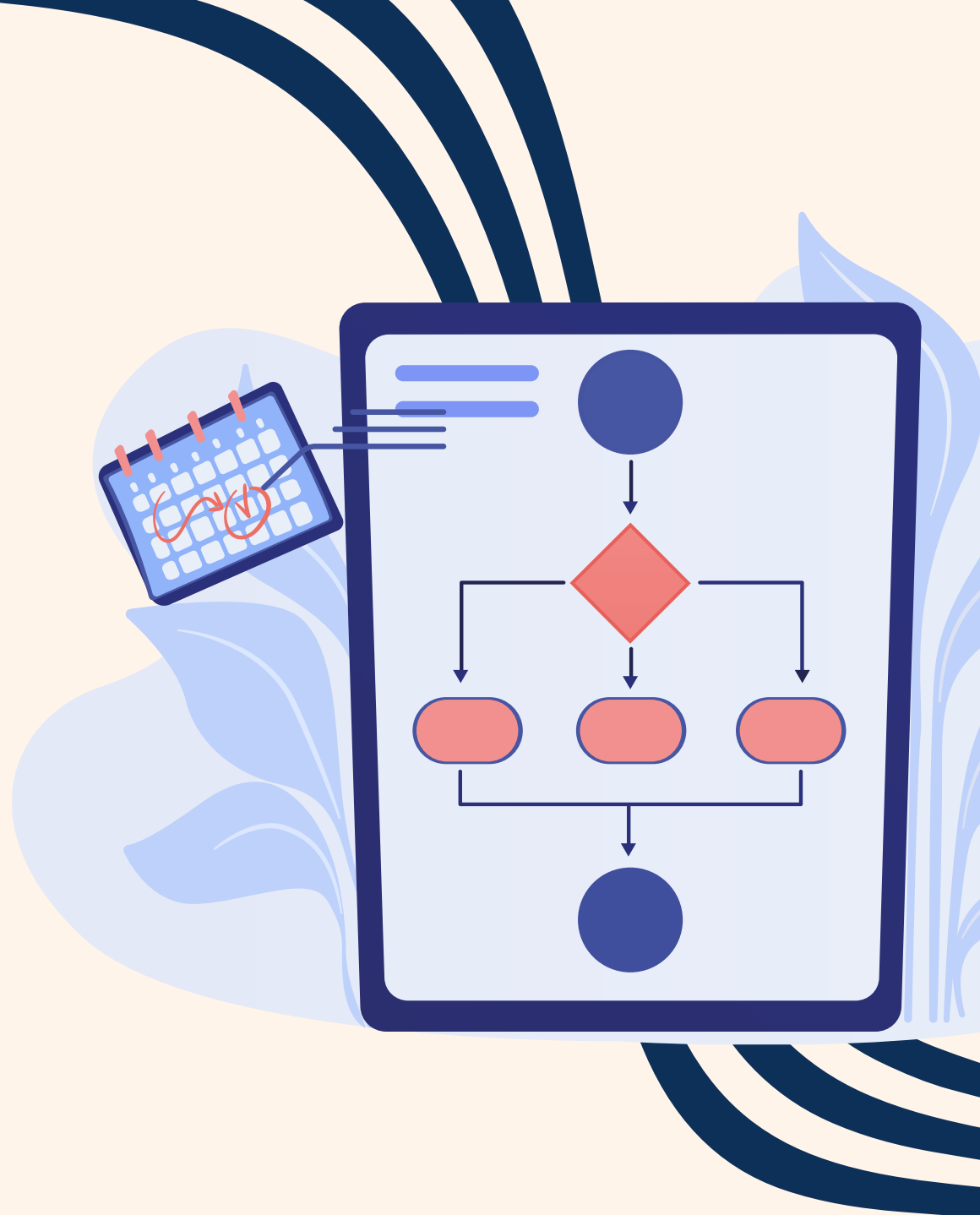
- **71%** dos consumidores esperam uma experiência personalizada das empresas. Um CRM pode ajudar você a entregar essa personalização tão desejada.

Cada cliente tem uma ficha de informações, contendo tudo o que a empresa sabe sobre ele. Contatos, responsáveis, histórico de transações, histórico de interações com a empresa, passos da jornada e muito mais. O CRM também cobre as etapas prévias, como a inserção de um lead, interações com o time de vendas e a distribuição desses leads entre os profissionais.

Veja outras funções do CRM que podem ser úteis para pequenas e médias empresas:

- ◆ ***Criação de fluxos de trabalho automatizados;***
- ◆ ***Gestão dos membros dos times de vendas e marketing;***
- ◆ ***Integração com outros serviços, como Google Ads e automação de marketing (RD Station, por exemplo);***
- ◆ ***Dashboard com análise de dados, como quantidade de leads perdidos, tempo da jornada, lucro gerado, etc.***

Tudo isso contribui para uma experiência fluida do cliente com a sua empresa. Não importa o tamanho, todo negócio deve conhecer bem seus potenciais e atuais clientes. As respostas devem ser rápidas, sem perder informações no meio do caminho e utilizando o que se sabe sobre o cliente para ajudá-lo. Se você ainda não se convenceu sobre a necessidade de implementar um CRM, veja a seguir alguns benefícios.





BENEFÍCIOS DE implementar um CRM

Um CRM vai ajudar você e sua empresa a melhorar as vendas, manter clientes por mais tempo e economizar o tempo dos colaboradores. Conheça outros detalhes sobre os benefícios de investir em um CRM.

Leia também:

**COMO MONTAR UM TIME
ORIENTADO A RESULTADOS**



Dados mais organizados

Planilhas e agendas são úteis até certo ponto. Se você quer se preparar para o crescimento da sua empresa, não pode contar apenas com esses recursos para entregar uma boa experiência a leads e clientes.

Com um CRM, fica mais fácil encontrar informações. Cada cliente tem uma seção com tudo o que um vendedor ou profissional de marketing precisa saber sobre ele. Muito mais fácil do que procurar por cada detalhe em uma planilha que corre o risco de estar desatualizada.



Atendimento ao cliente eficiente

- **80%** das pessoas dizem deixar de fazer negócio com uma empresa depois de uma má experiência no atendimento.

Imagine a situação: um vendedor finaliza a compra com um cliente, que agora espera que seu serviço seja feito. Em seguida, outro vendedor entra em contato com esse cliente oferecendo o mesmo serviço. Pela falta de comunicação entre os colaboradores, esse cliente vai deixar de confiar na empresa.

Esse é um benefício muito importante do CRM: evitar que erros de comunicação acabem por se transformar em uma experiência ruim para o cliente. Com um serviço bem organizado, você pode ainda oferecer algo a mais, como um follow up depois de algum tempo para conversar sobre o atendimento e como você pode ajudar ainda mais.

Leia também:

**FOLLOW UP DE VENDAS:
O QUE É E PORQUE FAZER**



Priorização de potenciais clientes

Se você tem gerado muitos leads e não sabe por onde começar, precisa de ajuda para priorizar seu atendimento. Com um CRM, é possível entender quais leads têm maior potencial de conversão.

Se o seu cliente tem mais tendência a comprar se ele for uma empresa de mais de 200 funcionários, por exemplo, é fácil priorizar leads com essa característica dentro do software. Ou então, se seu negócio é apenas local, você deve priorizar aqueles que moram na área de cobertura. Tudo isso é fácil de observar dentro do sistema.



Aumento da produtividade do time

Esse é um benefício fácil de perceber. Se os colaboradores não precisam mais preencher planilhas complexas toda vez que executam uma tarefa e se não precisam checar a todo tempo se aquela tarefa já foi completada, sua produtividade vai aumentar.

Isso sem contar as funções de automação de um CRM. É possível programar lembretes para fazer o follow up de um cliente, por exemplo. O disparo de e-mails também pode estar dentro do seu pacote, o que tira do colo dos profissionais várias tarefas.



Sincronização entre dispositivos e contas

A maioria dos serviços de CRM são hospedados dentro da nuvem. Isso significa que todos os dispositivos e todas as contas estarão sempre atualizados com novas informações. Se um lead executou a compra, ele terá seu status atualizado para cliente, possivelmente com o valor da venda designada para o vendedor que a executou.

- Uma **pesquisa** revelou que 65% dos times de venda que utilizam um CRM no mobile atingiram suas metas, enquanto apenas 22% dos que não utilizam executaram o feito.



Estratégias de vendas e marketing integradas

Todo CRM oferece uma gama de integrações com outros serviços. Se o time de marketing utiliza o RD Station, por exemplo, ele pode ser conectado ao CRM, como o da própria RD Station, ou outros, como Salesforce ou Pipedrive.

Imagine, então, que um lead gerado pelo marketing pode entrar direto para o CRM a fim de ser trabalhado pelo time de vendas. O vendedor terá acesso a todo o histórico daquele lead, quais conteúdos consumiu, quando interagiu com a marca, etc.

Leia também:

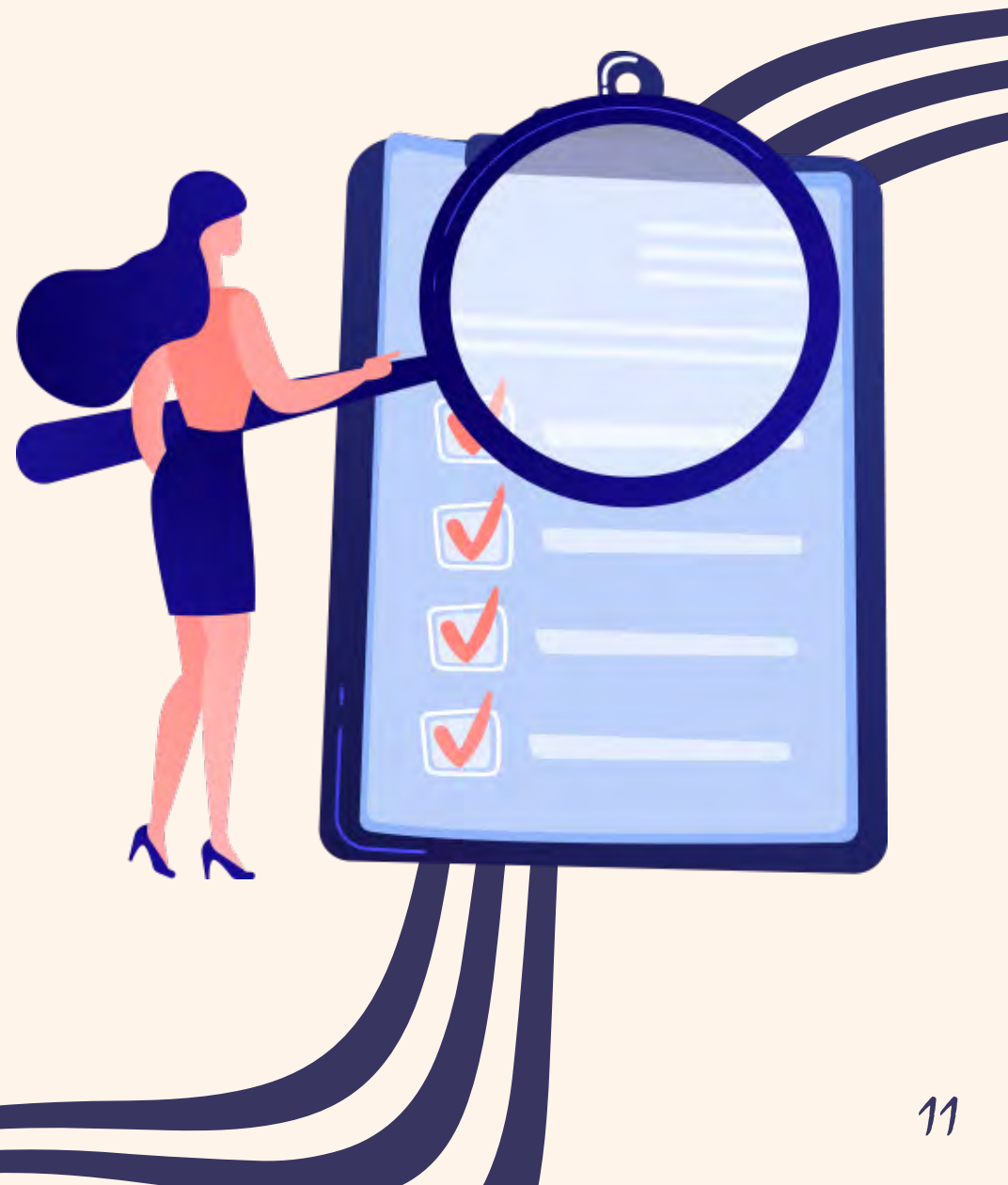
5 DICAS PARA REDUZIR O SEU CICLO DE VENDAS



Acompanhamento de resultados

Para quem precisa basear suas decisões de negócio em dados, um CRM é fundamental. Todo software desse tipo terá uma dashboard com informações sobre os resultados gerados, permitindo um planejamento mais assertivo. Se a sua empresa vende decorações de Natal e Reveillon, por exemplo, pode se preparar melhor para a flutuação nas vendas de acordo com os resultados analisados.

Viu só como implementar um CRM traz muitos benefícios? No entanto, só é possível atingir esses objetivos quando o CRM é customizável para as suas necessidades e do seu time, além de outras características. Veja o que um serviço deve oferecer para ser útil para PMEs.





O QUE UM CRM
para PMEs deve ter



Algumas funcionalidades são parte de todo CRM:

- ◆ **Gerenciamento de contatos;**
- ◆ **Automação de tarefas de vendas;**
- ◆ **Gestão de leads;**
- ◆ **Análise de dados.**

Mas, para uma pequena ou média empresa aproveitar o potencial de um serviço e ter um bom retorno sobre seu possível investimento (existem CRMs gratuitos, como veremos mais à frente), é preciso contar com outras características.

Integração com as ferramentas necessárias

Antes de contratar um CRM, você deve conferir se ele possui integração com os serviços que você já utiliza. Se o colaborador precisar passar as informações de um software para outro, o objetivo se perde. É possível integrar com:

- ◆ **Serviços de anúncios pagos, como Google Ads e Facebook Ads;**
- ◆ **Serviços de automação de marketing, como Hubspot, RD Station e Pardot;**
- ◆ **Softwares de produtividade, como Trello, Asana e Slack;**
- ◆ **Softwares de e-mail, como Outlook;**
- ◆ **Serviços de disparo de e-mails, como MailChimp;**
- ◆ **Serviços de Marketplace.**



Cada integração terá suas limitações. Se você utiliza o CRM do RD Station, vai ter mais opções de funções de integração se utilizar também a ferramenta de automação de marketing da mesma empresa. Se utilizar o Salesforce e sua ferramenta irmã Pardot, funciona da mesma forma. É por isso que analisar bem quais são suas necessidades no dia a dia é importante antes de implementar um CRM.

Automação do fluxo de trabalho

Muito pode ser automatizado dentro de um CRM. As funções que mais podem ajudar seu time a economizar tempo são:

- ◆ ***Notificação de um vendedor toda vez que entrar um lead novo;***
- ◆ ***Lembrete de follow up;***
- ◆ ***Configuração de tarefas recorrentes;***
- ◆ ***Envio de e-mails (boas vindas, lead perdido, lead que não interage há muito tempo);***
- ◆ ***Atualização de status do lead de acordo com o tempo.***

O que você vai precisar depende das suas necessidades. Provavelmente, algum dos itens dessa lista já vai adicionar muitas horas de produtividade ao time.



Visualização do pipeline

Todo CRM vai oferecer algum nível de visualização da jornada do cliente. Você deve escolher aquele que traz uma visualização mais clara e útil para o time, de preferência com filtros personalizáveis.

Deve ser possível observar quais são os leads do período, quais executaram uma compra há determinado tempo, quais possuem uma característica específica (ex.: tamanho da empresa), entre outros critérios. É nessa visualização que a eficiência do seu time estará.



Fácil de entender

Se você resolver contratar um CRM, deve querer que ele possa ser implementado sem muitos problemas. Por isso, é preciso contar com um serviço fácil de visualizar e customizar, além de permitir que todos os colaboradores possam entendê-lo.

Para isso, uma interface amigável é fundamental. Além disso, acesso em todos os dispositivos também é uma característica indispensável. Um software que todos vão acessar com frequência, inclusive quando estiverem trabalhando remotamente, deve estar sincronizado e ao alcance fácil.



SERVIÇOS DE CRM
disponíveis no Brasil

Confira alguns serviços de CRM disponíveis no Brasil para facilitar a sua escolha:

Salesforce: um dos CRMs mais famosos, a Salesforce oferece um software robusto para equipes de venda. É possível testar gratuitamente e o plano mais barato é de 25 dólares por usuário por mês.

Pipedrive: outro CRM utilizado por muitas empresas, também no Brasil. O plano mais barato é de 14,90 dólares por usuário por mês.

RD Station CRM: propriedade da empresa brasileira que também oferece uma ferramenta de automação de marketing, oferece um plano gratuito para começar a utilizar várias funções.

Zoho CRM: mais de 250 mil empresas utilizam esse CRM, que oferece várias opções de customização e automação. Os planos mais baratos começam em 14 dólares por usuário.

Hubspot CRM: Vertente de CRM da empresa que também oferece um software de automação de marketing. Planos a partir de 45 dólares ao mês, também com algumas funções gratuitas.

Sendinblue: além das funções básicas de CRM, também oferece automação de e-mails transacionais e envio de comunicações via chat e SMS. Oferece um plano gratuito com várias funcionalidades.

Ploomes: empresa brasileira que oferece um sistema de CRM bem completo específico para quem lida com vendas muito complexas. A partir de R\$195,00 por mês.



DICAS PRÁTICAS
para tirar o melhor do seu CRM

Se você chegou até aqui decidido a contratar um CRM, vamos finalizar este e-book com algumas dicas práticas e rápidas para já começar acertando:

- 1 Defina a sua estratégia antes de começar a utilizar o CRM. Sua equipe precisa saber muito bem qual é o público-alvo e os formatos de priorização de leads. Mais dicas sobre planejamento aqui.
- 2 Ouça os membros do time para definir as prioridades do CRM e qual deve ser sua customização. Eles vão se engajar no uso muito mais facilmente dessa forma. Saiba como fortalecer o espírito colaborativo da equipe.
- 3 Divida com os colaboradores os benefícios de investir em um CRM. Você pode até compartilhar este e-book com eles!
- 4 Foque sempre em um processo de vendas simples. Quanto menos passos o time precisar percorrer antes de executar uma venda, melhor.
- 5 Quando começar a utilizar um CRM, faça uma força-tarefa para atualizar todas as informações de clientes anteriores. Assim você já começa com tudo sincronizado.
- 6 Solicite da empresa de CRM um treinamento de todos os funcionários. A maioria vai poder ajudá-lo com isso.
- 7 Forneça ajuda incremental com tutoriais, FAQs e outros conteúdos que ajudam os colaboradores a tirar o melhor proveito do CRM.
- 8 Deixe as prioridades e metas sempre claras. Um bom uso do CRM vai depender dos seus objetivos.
- 9 Durante o período de adaptação, preste atenção no que pode melhorar e utilize o suporte da empresa para resolver ruídos no processo.
- 10 Se algum erro acontecer, garanta que você e seu time vão aprender com ele e implementar mudanças para evitar que o mesmo aconteça no futuro.

Gostou deste conteúdo? Você encontra muito mais no site do Inovação Sebrae Minas.

SOBRE O Inovação SEBRAE Minas

COMO AUMENTAR A COMPETITIVIDADE DE EMPRESAS E REGIÕES?

A plataforma Inovação Sebrae Minas foi criada para ajudar empreendedores e gestores públicos a encontrar as diversas respostas que existam para essa pergunta.

Não acreditamos na ideia de Inovação apenas como algo grandioso, complexo e com base tecnológica. Pensando dessa forma, inovar parece fazer parte de uma realidade distante da maioria das pessoas, empresas e regiões.

A Inovação, entretanto, pode estar em uma mudança simples de atitude, na definição de um novo processo, no aperfeiçoamento de um produto e em tudo aquilo que de alguma forma possa ser melhorado.

Existem empresas e regiões no Brasil e no mundo passando por desafios muito parecidos com o seu. Aqui você verá como elas estão utilizando a Inovação para vencer esse jogo.

Se ligue na plataforma Inovação Sebrae Minas e tenha acesso a ferramentas, cases, boas práticas, estudos, tendências, entrevistas e muito mais.

Queremos ser uma fonte de inspiração capaz de ajudar você a tornar a sua empresa ou a região mais competitiva por meio da Inovação. Inovar é pra você, pode acreditar.

O Sebrae conta com um time de consultores prontos para ajudá-lo a impulsionar seu negócio. Se você precisa de ajuda com alguma ação, não deixe de entrar em contato.

Aproveite também para nos acompanhar nas redes sociais e no nosso portal.

