

CRM PARA EMPRESAS DE SERVIÇOS B2B

Nas empresas de serviços b2b, o principal ativo e, conseqüentemente, o principal produto é a capacidade que as pessoas têm de trabalhar e gerar valor para os seus clientes e essa capacidade geralmente é vendida e medida em horas de trabalho. A BOA GESTÃO dessa unidade de serviço é a CHAVE PARA O SUCESSO ou o fracasso de qualquer empresa desse setor.



Por isso, o CRM em empresas de serviços B2B é tão importante para o controle e o sucesso do negócio, veja:

NO MARKETING:

Muito frequentemente o investimento em marketing é bastante restrito e limitado, pois os volumes de dinheiro que elas movimentam não se aproximam de outros setores como indústria ou comércio e, portanto o "furo" tem que ser certeiro. Por isso gerenciar bem as campanhas e os resultados delas é essencial para que não se perca dinheiro.



NO PRÉ-VENDAS

É comum neste tipo de empresa que haja um processo relativamente complexo em que os serviços são "desenhados" antes da emissão da proposta e esses processos geralmente precisam de ação da área técnica ou de operações, que, por conseguinte, precisa "abandonar" o processo principal da empresa para então apoiar na conquista de novos clientes, mas essas tarefas são caras e precisam ser bem gerenciadas, pois geralmente impactam em conflitos e gargalos para o processo de vendas. Com um CRM o processo de pré-vendas se torna estruturado e organizado e com apropriação dos custos de todas as pessoas envolvidas.



NAS VENDAS

Implementar um ciclo de vendas de forma estruturada permite que as pessoas mais experientes da empresa, que geralmente fazem o papel comercial, compartilhem parte das responsabilidades inerentes à área de vendas, por exemplo, com um CRM todas as atividades de qualificação e atendimentos podem ser feitos por pessoas juniores, possibilitando que as pessoas mais experientes atuem em ações bem específicas para o processo de vendas. Com o CRM, o diretor comercial de uma empresa de serviços não precisa se envolver nas etapas de prospecção e demonstração dos produtos, mas somente no processo de negociação ou fechamento.



NO PÓS-VENDAS

Outro ponto fundamental é garantir que os seus clientes continuarão comprando sempre, pois como geralmente é muito trabalhoso conquistar um novo cliente, então para mantê-lo satisfeito e comprando novos serviços sempre é necessário estratégia e organização. Com um CRM é possível criar um plano de atendimento e gestão das contas, possibilitando que os clientes continuem sendo atendidos com qualidade e presença contínua, mas também que os relatos das visitas sejam arquivados no local certo, que os e-mails estarão sempre relacionados ao respectivo contato na empresa cliente e que os documentos e contratos possam ser recuperados a qualquer momento em seu contexto adequado.

NO BACKOFFICE DE VENDAS

Chamamos de backoffice todas as atividades que acontecem após o "aceite" formal do cliente para a prestação dos serviços. Essas atividades que sucedem o "OK" do cliente são importantíssimas para o sucesso da entrega e geralmente são as principais causas de falhas e prejuízos para o negócio. Com a automação desses processos de CRM todas as atividades relacionadas à formalização de condições comerciais, geração de contrato, lançamentos financeiros, ativação da área de operação ou projetos e geração de cronograma são orquestradas e organizadas na sequência a fim de garantir que nenhuma atividade será esquecida e que tudo o que foi negociado com o cliente será entregue de forma satisfatória.



SE A SUA EMPRESA ESTÁ PASSANDO POR **DIFICULDADES** PARA CONTROLAR AS ATIVIDADES DA EQUIPE, ESTÁ **PERDENDO DINHEIRO** POR NÃO COBRAR CORRETAMENTE, NÃO ESTÁ ATRAINDO NOVOS NEGÓCIOS E NEM CONSEGUINDO COBRIR A CARTEIRA TODA, ENTÃO É **IMPORTANTE VOCÊ ENTENDER UM POUCO MAIS SOBRE CRM** E COMEÇAR A DAR UM PASSO NA **MELHORIA DO SEU NEGÓCIO**. MAS LEMBRE-SE, NÃO ESPERE CONTRATAR AQUELA PESSOA MASTER, NEM AGUARDE IMPLANTAR O ERP, TAMBÉM NÃO ESPERE FECHAR AQUELE GRANDE NEGÓCIO OU MUDAR DE SEDE. ACREDITE: EM EMPRESAS DE SERVIÇOS B2B 06 (SEIS) MESES PODEM FAZER MUITA DIFERENÇA. ENTÃO, VIRE A MESA E COMECE AGORA.

