

A faded background image of three business professionals in an office setting. A woman on the left is smiling and looking towards the center. A man in the middle is smiling broadly and shaking hands with a man on the right. The man on the right is seen from the side, wearing a suit and a watch. They are seated at a table with papers and a calculator.

**WEBINAR**

# **CRM: Como melhorar o atendimento de sua agência a partir de agora**

**16/06/2016**

# O que é CRM?

- **Gestão do Relacionamento com o Cliente**



# É possível aplicar CRM em uma agência?



Segmentar clientes  
● Aniversariantes



Controle de atendimentos  
● Histórico de compra

- Preparação do voucher
- Dicas de roteiro



- Suporte / Dúvidas
- Pós-venda / Feedback



# CRM não é só para empresas grandes!

- Como você faz controle dos seus atendimentos?



# A HISTÓRIA DE CARLOS





Carlos era um ótimo vendedor, se preocupava muito com seus clientes e, quando estava atendendo, dava toda atenção possível à eles.

**Todos adoravam!**



**Sempre lembrado pela boa organização, Carlos fazia questão de anotar cada atendimento no papel. Isso o deixava mais seguro e o cliente percebia o quanto Carlos se importava com ele!**



Mas, na prática, essa organização não funcionava tão bem.

Quando o cliente ligava Carlos tinha dificuldade de se encontrar nos papéis. E, as vezes, nem se lembrava dos detalhes daquele cliente.





**E agora? Sem se lembrar do cliente, perdendo esse fator humano, como Carlos vai se destacar contra aquelas empresas de vendas online, que fazem propagandas na televisão?**



A situação de Carlos ficou ainda pior quando, ao voltar do almoço, Lilian contou que um cliente o procurou, mas ela não conseguiu continuar o atendimento e pediu para o cliente voltar outra hora.



Como assim? Uma pessoa demora anos para entrar em uma agência, algumas nunca entraram na vida. E simplesmente mandaram o cliente “voltar depois”? Carlos percebeu que havia algo muito errado.



Então Carlos viu que precisava organizar melhor os atendimentos.

Assim, ele se lembraria de seus clientes e seus colegas conseguiriam dar sequência quando ele não estivesse.



Carlos passou a utilizar a ferramenta de Tarefas do Monde.

Lá ele anotou cada atendimento, colocando assunto, prazo, termos combinados e já cadastrando o cliente.



Agora, quando Carlos não está na agência e um de seus clientes chegam, Lilian pode continuar o atendimento. Basta que ela pesquise o nome do cliente no Monde e visualize todo o atendimento

...



**... Quando um cliente liga, só de bater o olho na respectiva tarefa Carlos já se lembra dele e visualiza todos os termos combinados.**

**Assim ele pode prestar todo suporte necessário e o fator humano fica mais evidente.**



**Além disso, os diretores da agência conseguiram ter muito mais controle.**

**Como Carlos cadastrou tudo no Monde, com alguns cliques eles podem visualizar todos os números.**





Por fim, Carlos acompanha os prazos pelo Monde e não esquece de retornar para clientes. Mesmo que os clientes não comprem agora Carlos os segmenta e faz a venda no futuro.

E foi assim que Carlos se tornou um vendedor TOP!