

GESTÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES

SIMPLES E EFICAZ



PAULO ARAÚJO

INTRODUÇÃO

O desempenho do vendedor está diretamente relacionado a como ele conduz a **gestão da carteira de clientes**.

Esse é o maior diferencial dos vendedores de sucesso. Eles enxergam seus clientes como seu maior patrimônio.

Com o aumento da competitividade, adotar um **software de CRM** (Customer Relationship Management) é a melhor solução para, de forma simples e eficaz, não deixar de lado nenhum cliente.

Quer aprender a fazer a gestão da sua carteira de clientes de modo eficaz?

Continue a leitura!



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

1. Tenha bem claro o seu tempo disponível

Essa é uma etapa de extrema importância, uma vez que você precisa pautar o seu planejamento e as suas ações levando em consideração a gestão de dois fatores: tempo e esforço.

O tempo é um recurso inelástico, e, a meu ver, o mais perfeito dos recursos. Não discrimina ninguém e diariamente nos proporciona exatas 24 horas para que possamos nos organizar como bem entendemos.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Já no quesito esforço, podemos mensurar nossas ações, já que isso depende exclusivamente da realidade e da vontade de cada indivíduo. O ambiente em que vive, **condições financeiras** e **conhecimentos conquistados** no decorrer da vida também devem ser levados em consideração. O recurso tempo ninguém consegue mudar, então o grande diferencial que você precisa executar está nas suas ações e no seu esforço.

Mas não um esforço que fazemos sem pensar.

É preciso analisar os dados e fatos antecipadamente, seguir um plano e evitar nos ocupar com coisas que nada acrescentam.

Aliás, esse é um dos pontos em que um **software de CRM** pode ajudar a sua equipe de vendas em relação à **gestão da carteira de clientes**.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

2. Faça prospecção de clientes

Prospectar, prospectar, prospectar e nunca parar! O prospect de hoje é o cliente ativo de amanhã! Descubra a abrangência da sua região e quantos clientes potenciais existem em sua **área de atuação**.

Não importa se você é representante de um estado inteiro, de algumas cidades ou se tem uma rota de visitas de bairros em algum município. O importante é ter uma boa noção de quem poderá adquirir o seu produto ou serviço.

A partir deste plano, crie sua estratégia, seu **método de prospecção** e defina um período do seu dia só para buscar novos clientes. Isso é fundamental para sua carteira de clientes ser bem **sólida**.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

3. Cuide dos clientes inativos

No **sistema de CRM**, é preciso definir o que é um cliente inativo para o seu negócio. Para alguns, o cliente se torna inativo quando deixa de comprar por mais de três meses. Para outros, por mais de um ano. Sinceramente, para a gestão da carteira de clientes, o tempo não importa; o que importa é ter um **critério bem definido**.

Faça um **trabalho específico** e engajado nesse público e descubra os reais motivos que os afastaram da sua empresa. Lembre que recuperar clientes inativos é sempre uma maneira de:

- melhorar a qualidade do atendimento;
- resolver pendências do passado;
- desenvolver ainda mais o seu produto;
- aprender sobre o mercado e o comportamento do seu consumidor;
- aumentar as receitas.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

4. Foco, tempo e esforço na gestão dos clientes ativos.

O cliente ativo é quem paga o seu salário!

Aqui vai uma dica de ouro: faça a curva ABC dos seus clientes ativos. Baseado no princípio da **Curva de Pareto**, podemos concluir que:

- 20% dos seus clientes representam em média 80% do seu faturamento – esses são os clientes A;
- 30% dos seus clientes representam em média 15% do seu faturamento – esses são os clientes B;
- 50% dos seus clientes representam em média 5% do seu faturamento – esses são os clientes C.

Inclusive, o **software Clientar CRM** traz isso facilmente e em segundos para o usuário.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Elabore estratégias de atuação para cada grupo e lembre que se o recurso tempo é igual para todos, você deve focar os clientes **A, B e C** não de forma igualitária, mas sim de modo proporcional ao potencial de compra de cada grupo. Isso é essencial para uma excelente gestão comercial .

Só com essa dica, você já pode criar um novo **roteiro de visitas** e fazer um uso mais adequado dos contatos via telefone e e-mails, por exemplo.

Leitura interessante: [O que é a Lei de Pareto](#)



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

5. Planeje as suas visitas

Planeje detalhadamente cada visita e conheça a fundo o cliente. Com uma **gestão da carteira de clientes** adequada, você poderá planejar e até prever como será cada visita.

O vendedor irá ao encontro do cliente já sabendo:

- o volume médio de compra;
- quais itens o cliente adquire regularmente que estão presentes em seu portfólio;
- o que a sua empresa pode oferecer que ele ainda não compra.;
- alguma oferta especial.

Veja que interessante: com todas essas informações em mãos o vendedor se transforma em um consultor, sendo capaz de propor novas soluções, atendendo os **desejos e as necessidades** do cliente.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Lembre-se de que você precisa adotar uma **postura diferenciada** para cada tipo de cliente, criando um plano de ação para cada segmento.

O plano de ação define como você lidará com cada cliente. Pense no seguinte:

- Qual é o seu objetivo?
- De quanto em quanto tempo você entrará em contato com esse cliente?
- Será uma visita pessoal?
- Será uma conversa por e-mail ou via redes sociais?
- Você enviará uma correspondência pelos Correios? Sim, isso ainda existe.
- O que será abordado em cada contato?

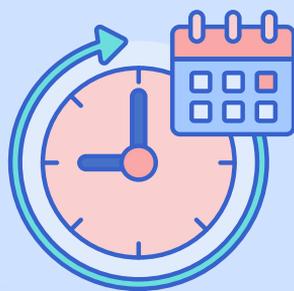
11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Planeje sua rotina, pois isso tornará seu processo mais **natural e produtivo**.

Por último e não menos importante: faça uma avaliação constante.

Use o Ciclo **PDCA** (Planejar, Desenvolver, Checar e Agir) para verificar o que está e o que não está funcionando, e o que pode ser melhorado para aprimorar a gestão da carteira de clientes.

Ao falar em planejar uma visita, incluo aí os telefonemas e o envio de e-mails. Cuidado com o que você escreve ou fala ao telefone, já que desfazer uma péssima impressão é sempre muito difícil e trabalhoso.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

6. Use a tecnologia na gestão da carteira de clientes

A gestão da carteira de clientes envolve lidar com uma infinidade de **dados** sobre produtos, serviços, clientes e vendedores.

Você pode tentar fazer isso com a ajuda de planilhas, mas a verdade é que elas nem sempre dão conta do serviço. Elas fazem cálculos, separam informações em colunas e abas, e proporcionam certa medida de organização.

No entanto, essa atividade requer **funcionalidades mais avançadas**. É aí que entram os softwares que são desenvolvidos com este objetivo em mente: gerenciar o relacionamento com os clientes.

Estou falando do **software de CRM**, que fica responsável por todos os dados gerados a partir do relacionamento entre empresa e clientes. Com ele, você tem acesso a um histórico completo de cada cliente e garante que nenhum fique sem receber atenção.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

7. Defina metas

O filósofo romano Sêneca disse algo que se aplica muito bem ao **estabelecimento de metas**:

“Nenhum vento sopra a favor para quem não sabe para onde ir”.

As metas ajudam os vendedores a saber para onde ir, ou seja, qual resultado alcançar. Além disso, elas ajudam o gestor a saber o que precisa ser aprimorado. Sem elas, não há motivação.

É a partir das metas que cada um define estratégias e trabalha tendo em mente os resultados esperados.

A falta de metas muitas vezes acaba **prejudicando o faturamento**.

Tenha em mente que, independentemente do tamanho do seu negócio, é preciso saber onde chegar. Não importa se sua empresa é só você, ou se há alguns empregados, ou se ela é de grande porte. Para que a gestão da carteira de clientes funcione bem, defina **metas** para que todos saibam o que devem fazer.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

8. Analise o desempenho dos vendedores

Você definiu metas para os vendedores, mas será que isso vai surtir efeito se você não analisar o desempenho de cada um?

Por meio das metas, é possível avaliar onde cada vendedor precisa melhorar.

Essa **análise de KPIs** (indicadores-chave de performance) pode ser feita de várias maneiras. Você pode verificar o valor total das vendas, a quantidade de determinado produto, os itens adicionais que o profissional conseguiu agregar nos pedidos, entre outras **possibilidades**. Assim fica mais fácil conversar e ajudar os vendedores que não atingem metas.

Além disso, é essencial reconhecer o bom trabalho realizado.

Dica: crie campanhas para que os **profissionais sejam valorizados**.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

9. Seja justo na distribuição dos clientes entre os vendedores

Essa distribuição de clientes geralmente não funciona do mesmo modo para todas as empresas. Mas uma coisa é verdade: **distribuindo a carteira entre os vendedores**, você aumenta as chances de que todos os clientes recebam a atenção necessária. **Quais critérios você poderia usar para fazer essa separação?** Bem, isso pode ser feito de acordo com o porte da empresa cliente ou com a região em que ela se localiza. Outro critério possível seria o tipo de produto ou serviço. Também podemos ter uma estrutura com **vendedores que focam só os clientes novos ou inativos**.

Analise qual das várias opções de estrutura comercial é a mais adequada para a realidade da sua empresa.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

10. Faça pós vendas

Sempre existem alguns clientes que **se afastaram**. Existem tantos motivos para isso ter acontecido! Será que o problema foi o preço? Será que o cliente pode ter ficado insatisfeito com alguma coisa? Ou será que ele era muito ligado a um vendedor que saiu da sua empresa?

A gestão da carteira de clientes envolve apurar o que aconteceu com um bom sistema de pós vendas.

Não veja os ex-clientes como portas que se fecharam de forma definitiva. Desde que eles se afastaram a situação pode ter mudado e uma ligação ou uma visita pode ser suficiente para **retomar o relacionamento**.



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Recuperar ex-clientes é lucrativo!

Sabe por que vale a pena tentar reconquistar um ex-cliente? Basta lembrar de algo que foi dito por **Philip Kotler, pai do marketing**: “Conquistar um novo cliente custa de cinco a sete vezes mais que manter um atual”.

Isso tem a ver com todos os custos envolvidos no processo. Acontece que um ex-cliente já passou por essa fase. Por isso, reconquistá-lo pode sair mais barato do que conquistar um novo.

Leia também – 13 Maneiras de recuperar clientes inativos



11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

11. Trate as reclamações

Tendo em mente que alguns clientes podem se afastar é fundamental prestar atenção em todos os detalhes.

Do contrário, existe o risco de eles irem embora e você só se dar conta disso muito tempo depois.

Sendo assim, o que fazer para mantê-los satisfeitos?

Uma dica é gerenciar as reclamações de maneira eficiente. É preciso garantir que o cliente não fique sem seu **problema resolvido**. Além disso, é importante fazer um acompanhamento **cuidadoso** de tudo o que é **tratado nas reclamações**.

Está aí mais uma coisa que seria praticamente impossível fazer apenas com planilhas. Um **software de CRM** pode oferecer a você todas as funcionalidades necessárias para manter todo o histórico da reclamação até sua solução.

11 DICAS PARA FAZER UMA GESTÃO DE CARTEIRA DE CLIENTES

Com essas 11 dicas, tenho certeza de que a sua gestão da carteira de clientes será muito mais eficaz.

Já que falei sobre a **importância da tecnologia** neste ebook, confira o artigo:

Como um software de CRM pode alavancar as vendas do seu negócio!



E AÍ?
GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso
Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.



clientarcrm.com.br

CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

