

7 PERGUNTAS SOBRE O

SOFTWARE DE CRM



Por

Paulo Araújo

INTRODUÇÃO

O **CRM** está cada vez mais acessível para **pequenas e médias Empresas**.

Cada vez mais comuns, simples e baratos o **CRM** é uma daquelas ferramentas de gestão que não podem faltar no seu negócio.

Além do controle das vendas, o **CRM** ajuda na **prospecção, elaboração de estratégias de vendas e avaliação do desempenho do vendedor**.

Isso só para citar algumas das vantagens que o **CRM** traz para sua empresa.

Mesmo com tantos benefícios por que, em especial, as pequenas e médias empresas relutam em usar o **CRM** como uma ferramenta de controle da gestão comercial?

Nesse e-book destaco as **7 perguntas sobre CRM mais comuns** que os pequenos empresários têm ao começar a procurar um **bom software**.



PERGUNTAS

1. O que é CRM?

Muitas vezes a dúvida começa com essa simples pergunta:
O que é o CRM?

CRM nada mais é do que a abreviação ou iniciais de
“**Customer Relationship Management**” (**Gestão de Relacionamento com o Cliente**).

Essa técnica começou nas grandes empresas lá na década de 80, junto com os conceitos de inteligência em vendas, data base **Marketing** ou **Marketing de Guerrilha**.

Como tudo na vida o sistema de **CRM** evoluiu muito e se beneficiou das facilidades que a computação nas nuvens trouxe para nós. O que me leva ao ponto dois...



PERGUNTAS

2. O que é o CRM nas Nuvens?

A computação nas nuvens foi um grande advento recente que facilitou em muito o desenvolvimento do **CRM**, além de reduzir os custos para sua aquisição.

Basicamente isso significa que onde você estiver conectado a Internet é possível acessar o seu CRM.

Segundo o site **TecMundo**, quando se fala em computação nas nuvens, fala-se na possibilidade de acessar arquivos e executar diferentes tarefas pela internet.

Quer dizer, você não precisa instalar aplicativos no seu computador para tudo.

Você pode acessar diferentes serviços online para fazer o que precisa, já que os dados não se encontram em um computador específico, mas sim em uma rede.

Em suma o **CRM** não está instalado no seu computador, está nas **nuvens**, assim você pode acessar de qualquer lugar desde que tenha internet, de qualquer dispositivo como smartphone, tablet, notebook ou computador.

Está tudo na palma das suas mãos e isso, ao meu ver, é incrível!



PERGUNTAS

3. É importante ter um software de CRM?

Bem, para você é importante usar roupa?
Então, não deixe **despida a sua área comercial**.

Exagero? Não!

Sabe quando você quer saber de um cliente e liga para um, liga para outro e gasta tempo e esforço em algo que se você tiver no **CRM**, pimpa!

O **software de CRM** é onde estará armazenado o que há de mais importante na sua empresa, o relacionamento da sua **equipe de vendas** com a sua **base de clientes**.

O **CRM** deve fazer parte da cultura organizacional, não deve ser motivo de brigas entre o gestor e a equipe comercial, mas sim um aliado para mudar e ajudar todos a ganharem mais e a **satisfazer o seu cliente**.



PERGUNTAS

4. Qual devo escolher?

São tantas as opções que fica difícil indicar.

Esqueça o preço.

Veja qual se adequa mais ao seu modelo e processos comerciais.

O que eu recomendo é estudar profundamente e analisar quais deles se adequam melhor a sua **equipe de vendas** e o seu **modelo de negócio**.

Um detalhe: muitas vezes o seu **ERP** dirá que tem um **CRM**, mas cuidado, dificilmente será tão completo quanto o **software de CRM** desenvolvido especialmente para esse fim.

Outra dica: pesquise com outros colegas de vendas qual **CRM** ele usa, por vezes, você tem amigos que já fazem uso de alguma ferramenta e podem ajudar nesse processo de escolha.



PERGUNTAS

5. CRM é caro? Cabe no meu bolso?

Não é caro, e sim, cabe no seu bolso.

Costumo dizer que é mais barato do que sair jantar com a família no shopping.

Dependendo de onde você mora é menos do que quatro cervejas das marcas mais tradicionais.

E olha que estou falando da sua empresa, seu maior patrimônio e de onde sai o seu pão.

Definitivamente preço não é mais um obstáculo para a sua empresa não ter um **CRM**.



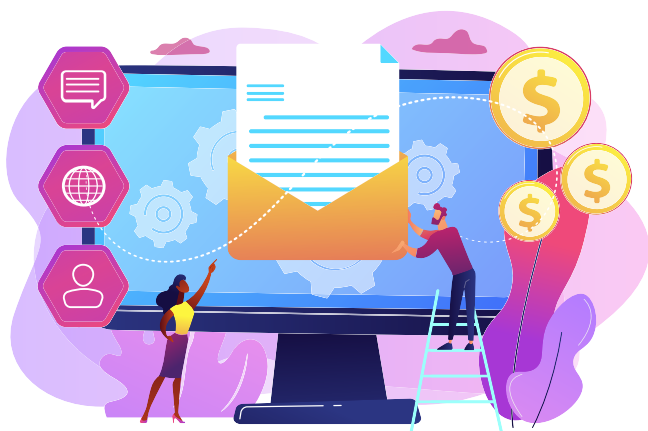
PERGUNTAS

6. Quais as funcionalidades de um software CRM?

Olha são tantas as funcionalidades que seria preciso um artigo só para isso.

Mas entre as principais posso citar:

- controle e gestão do follow up,
- gestão da carteira de clientes Prospects, Inativos e Ativos,
- Classificação ABC de clientes,
- relatório de visitas in loco,
- relatório de reclamações,
- controle das propostas, e;
- gestão do desempenho do vendedor, e muito mais...



PERGUNTAS

7. E se minha empresa não tiver um CRM?

Essa é fácil de responder.

Simple, seu concorrente terá uma **vantagem competitiva** sobre o seu negócio.

Ele terá mais informações e se a sua empresa não tiver um **diferencial muito, mas muito significativo** logo, logo ficará para trás no mercado.

O **diferencial** hoje não está só no produto ou no atendimento.

Isso é muito fácil de copiar, mas **relacionamento é algo único** que se constrói no dia a dia.

Uma relação de confiança demora tempo para se consolidar e é no **software de CRM** onde estará toda a gestão do relacionamento e a possibilidade de criar um novo **círculo virtuoso** para a sua empresa.



ASSISTA O VÍDEO SOBRE O TEMA

Novos tempos exigem a aplicação de novas soluções!

A adoção de um **CRM** pela sua empresa, pode acreditar, é só questão de tempo, então que tal começar agora!

[Confira um vídeo exclusivo sobre o tema.](#)



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

