

# Marketing Digital



# Introdução ao CRM



# GUIA DA AULA 1



# Entenda o que é CRM

- **Introdução**
- **O que é CRM**
- **Marketing de relacionamento**



Acompanhe aqui  
os temas que  
serão tratados  
na videoaula.



# Introdução



## **O QUE VAMOS APRENDER NESTE MÓDULO:**

Neste módulo vamos trazer uma introdução ao CRM desde sua definição, principais pilares de atuação, conceitos, tendências para a área e aplicações do mercado.

Além disso, vamos ver diferentes objetivos, e como construir jornadas de relacionamento eficientes.

•••



# O que é CRM



# INTRODUCTION TO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

O CRM (Customer Relationship Management) ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, é um conjunto de estratégias de negócio e tecnologias com foco no cliente.

Pode ser usado para controlar e analisar a comunicação com o consumidor, podendo prever seus desejos. Essa ação aumenta a chance de acerto ao oferecer um produto ou serviço e também a captação de novos clientes, pois oferece um maior conhecimento do perfil do usuário e de suas necessidades.



# INTRODUCTION TO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Além disso, a plataforma de CRM armazena todas as informações dos clientes, desde nome, endereço, até seus pontos de contato com a empresa e atividades, como visitas no site e e-mails, por exemplo. E não para por aí, o CRM não só combina esses dados, como pode fornecer informações de grande importância, incluindo históricos e preferências de compra.

→ **O CRM pode ser usado para duas coisas diferentes:** primeiro é a estratégia, que é usada para direcionar os setores da empresa ao relacionamento com o cliente. O segundo é a ferramenta que usamos para fazer a estratégia acontecer.



## #EXAMPLE

**VOCÊ VAI ATÉ UMA LOJA PROCURANDO UM PRODUTO ESPECÍFICO.** O VENDEDOR TE INFORMA QUE ESTE PRODUTO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL EM ESTOQUE E PEDE SEU NÚMERO DE CELULAR PARA QUE POSSA ENTRAR EM CONTATO QUANDO RECEBEREM O PRODUTO.

NA SEMANA SEGUINTE, O VENDEDOR TE LIGA AVISANDO QUE O PRODUTO QUE VOCÊ ESTAVA PROCURANDO CHEGOU E HÁ DUAS OPÇÕES: IR ATÉ A LOJA SE AINDA NÃO ADQUIRIU O QUE ESTAVA EM BUSCA OU AVISAR O VENDEDOR QUE NÃO VAI COMPRÁ-LO MAIS, POIS JÁ ENCONTROU O QUE PRECISAVA. NESSE CONTATO ENTRE VOCÊ E O VENDEDOR, ELE DEVE TIRAR O MÁXIMO DE INFORMAÇÃO DE VOCÊ, COMO ONDE FOI FEITA A COMPRA, COM QUAL FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA O PRODUTO, ETC.

...



## #EXAMPLE

DEPOIS DESSE CONTATO, O VENDEDOR ARMAZENA AS INFORMAÇÕES QUE CONSEGUIU NO CRM. DESSA FORMA, QUANDO O VENDEDOR OU QUALQUER OUTRA PESSOA DA EMPRESA PRECISAR FAZER UM CONTATO COM O CLIENTE, ELE SABERÁ ALGUMAS INFORMAÇÕES SOBRE O PERFIL DO CLIENTE E PODERÁ DIRECIONAR MAIS O ATENDIMENTO.

**A PERSONALIZAÇÃO FICA MAIS PRECISA** TAMBÉM, **POIS A EMPRESA ENTENDE QUAL A LINGUAGEM DO SEU CONSUMIDOR**, O CANAL QUE ELE PREFERE RECEBER O CONTATO (E-MAIL, TELEFONE, SMS...) E QUE TIPOS DE PRODUTOS PODEM INTERESSAR.

...



# Marketing de relacionamento



# WHAT IS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT FOR?

**O Marketing de Relacionamento é uma estratégia que tem o objetivo de criar e manter um relacionamento próximo entre a empresa e seus clientes.** Envolve todas as ações realizadas pela empresa para manter seu público fiel e em constante relacionamento com a empresa. Para conquistar este objetivo, a empresa deve realizar uma série de ações para encantar seus clientes e, com isso, conquistar a fidelidade de cada um deles.

Além de ajudar no processo de fidelização dos clientes, diminuindo custos em sua organização, o Marketing de Relacionamento é capaz de ajudar a empresa em vários aspectos.

Por meio de um relacionamento próximo com seus clientes, sua empresa será capaz de colocar o cliente no centro do negócio e colher feedbacks constantes sobre seus produtos e serviços, permitindo com isso a sua melhoria contínua.



•••

# WHAT IS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT FOR?



...



## #KEEPINMIND

O GRANDE OBJETIVO DE UMA ESTRATÉGIA DE MARKETING DE RELACIONAMENTO É GERAR CLIENTES FIÉIS QUE, POR ACREDITAREM E CONFIAREM NAS SOLUÇÕES DE SUA EMPRESA, PASSAM A ATUAR COMO ADVOGADOS OU DEFENSORES DA MARCA, RECOMENDANDO PARA AMIGOS E CONHECIDOS E ATÉ MESMO DEFENDENDO EM ALGUMAS SITUAÇÕES.

...



# Bons estudos!

