

Introdução

# O que é, e por que sua empresa precisa de CRM

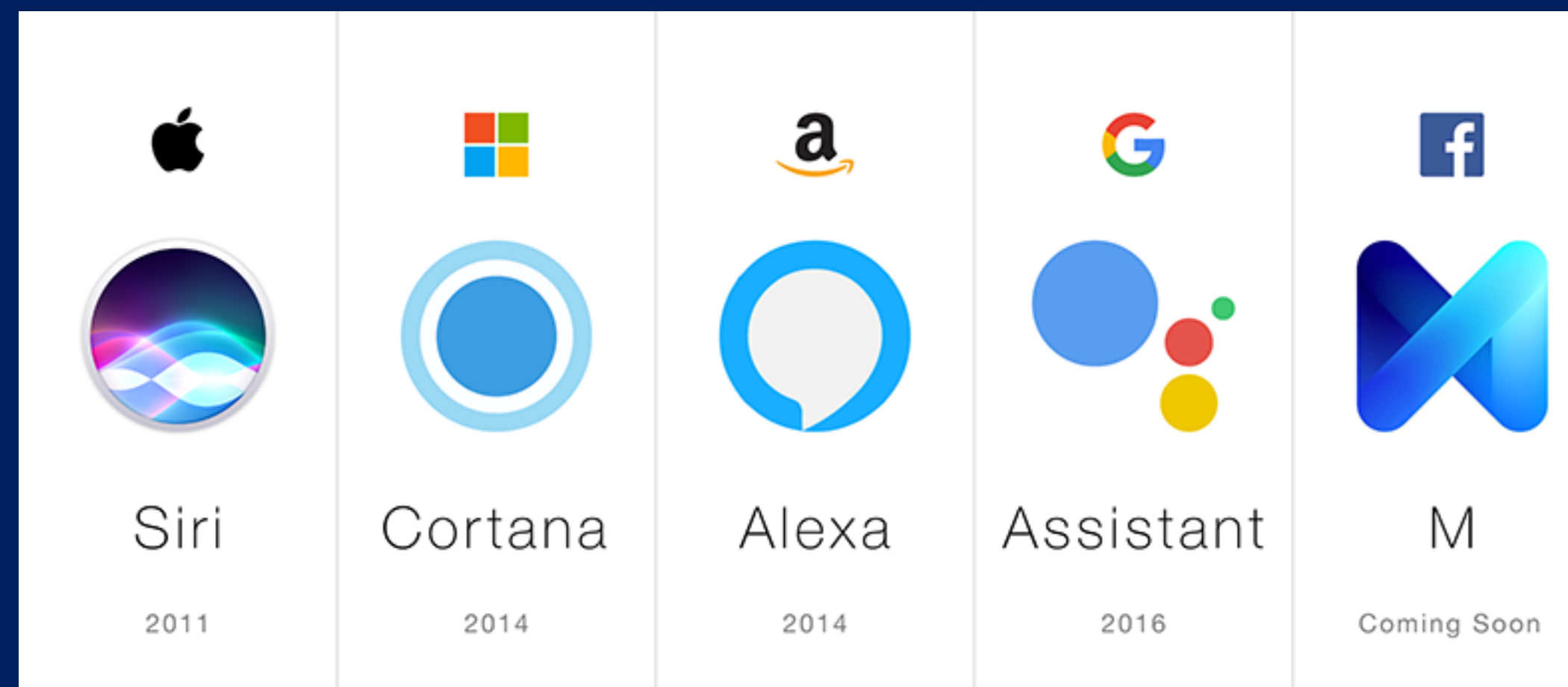
## Sridhar Ramaswamy

Ex-Vice Presidente de Ads e Commerce no Google

“

*Estamos entrando na era da assistência, um tempo em que, para o marketing, atrito significará fracasso e mensagens de massa serão ignoradas pelo público.*

”



# Cultura com Foco no Cliente

**CONHECER O CLIENTE**  
Entender o valor de cada cliente  
e saber sua necessidade melhor  
do que ele mesmo

**TEMPO REAL**  
Entregar o que seu cliente  
quer, na hora que ele precisa



**SIMPLICIDADE**  
Tornar toda interação o mais fácil e  
simples possível

**CONSISTÊNCIA**  
Ter consistência e assertividade em todas  
as comunicações

# Conceitos

---

“ *Customer Relationship Management, é uma combinação de estratégias, práticas e tecnologias que as empresas usam para gerenciar e analisar as interações dos clientes e seus dados ao longo do ciclo de vida do cliente. Seu objetivo é aumentar relacionamentos, retenção e direcionar aumento de vendas. (Smith, Lori).* ”



“ *Estratégia de negócio que otimiza a rentabilidade, faturamento, eficiência operacional e satisfação do cliente através da segmentação, prevendo os comportamentos e implantação de processos centrados no cliente e suas necessidades. (Gartner)* ”

“ *O CRM é uma estratégia de negócio para selecionar e gerenciar clientes a fim de otimizar o valor em longo prazo. Ele exige uma filosofia de negócio com foco no cliente para apoiar processos eficientes de marketing, vendas e serviços. (Turban)* ”



Stefano Balian

---

“

***Customer Relationship Management***, é uma estratégia de negócio destinada a entender e influenciar positivamente o comportamento e a experiência de seus clientes, consumidores ou prospects.

*Os princípios e práticas de CRM ajudam empresas a fidelizar, reter e aumentar a satisfação de seus clientes, através de uma gestão inteligente e personalizada de todas as suas interações e comunicações, visando aumento de lucratividade e rentabilidade do negócio no curto e longo prazo.*

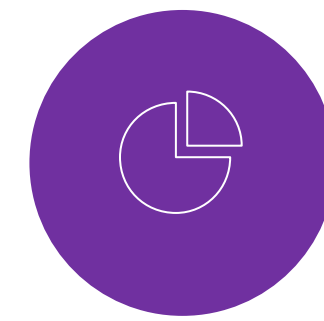
”

# Benefícios do CRM para o Negócio

---



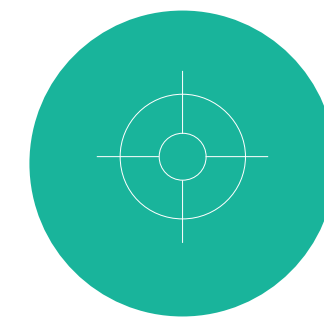
Fidelização e Retenção



Qualificação de Prospects



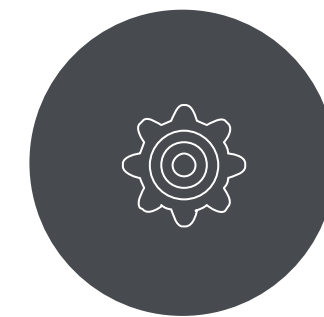
Aumento de Rentabilidade



Diferenciação – Marketing 1-1



Lucratividade Por Cliente



Eficiência Operacional



Richard Oliver

---

“**Fidelização** é o compromisso profundo de um cliente em recomprar um determinado produto ou serviço, de uma mesma marca, repetidamente no futuro, independentemente de influências externas, esforços de marketing da concorrência, ou qualquer outro fator que possa mudar seu comportamento”





# O que não é CRM

---

1

## **Uma tecnologia**

Ele é viabilizado e escalado através de tecnologia.

2

## **Disparo de email**

Email marketing é um canal, que pode ou não ser usado em uma estratégia de CRM

3

## **Solução de todos os seus problemas**

CRM não resolve produtos ruins, mal posicionados ou problemas operacionais