

Introdução

Entenda bem seu negócio antes de fazer CRM: Cases

Cartão de Crédito

- Tipo de Mercado: B2C, B2B
- Forte Influência e controle do emissor (bancos). A estratégia de publicidade, proposta de valor e envio dos cartões é dos bancos.
- O tipo de relacionamento é contínuo – o cliente precisa proativamente cancelar o cartão para interromper o serviço,
- Cliente e Consumidor são os mesmos indivíduos (eventualmente pessoas da família podem usar um mesmo cartão).
- Empresa não possui dados cadastrais do cliente, quem possui é o banco. Possui todo o transacional, assim como o banco.



Seguro de Automóvel

- Tipo de Mercado: B2C
- Forte Influência do distribuidor (corretor). Sentimento de “posse” do cliente é dividida entre a seguradora e a corretora.
- O tipo de Relacionamento é contratual – com data de vencimento estipulada e renovação anual.
- Cliente e Consumidor são os mesmos indivíduos (eventualmente um parente pode comprar para o outro).
- Empresa possui todos os dados cadastrais e transacionais do cliente.



Mercado Automobilístico

- Tipo de Mercado: B2C, B2B
- Vendidos diretamente (B2B) e indiretamente (B2C) pelas concessionárias.
- O tipo de relacionamento é “não-contínuo”, com pouca assertividade para definir quando o cliente não está mais em posse do veículo.
- Cliente e Consumidor normalmente são os mesmos indivíduos
- Empresa possui dados cadastrais do cliente
- Produto de uso de longo prazo, com necessidades de serviços periódicos (revisões e manutenções)



Plano de Saúde para Empresas

- Tipo de Mercado: B2B
- Forte Influência do distribuidor (corretor). “Posse” do cliente é dividida entre a seguradora e a corretora.
- O tipo de relacionamento é contratual, de alguns anos e com data estabelecida para renovação.
- Venda B2B, com diferentes papéis na tomada de decisão (RH, executivos, área de compras).
- Quem compra não é quem usa (Empresa x Funcionário)
- Seguradora possui dados cadastrais e transacionais do cliente

