

04

Entrevista com vendas

Transcrição

Uma característica que devemos observar na equipe de vendas é quais sistemas que eles utilizam no seu cotidiano. Isso porque essa equipe conhece a plataforma MusicDot, mas isso não significa que ela a utiliza.

A equipe de vendas utiliza um sistema administrativo interno, no qual fazem o cadastro de novas empresas, realizam o gerenciamento de contratos, entre outras funcionalidades. Sendo assim, no cotidiano deles, a plataforma B2B da MusicDot é menos utilizada que o tal sistema administrativo. Isso não é um empecilho, afinal, além de conhecerem a plataforma, eles têm contato com as empresas e possuem informações relevantes para nós. Porém, não receberemos informações muito detalhadas sobre o cotidiano das empresas, já que a equipe de vendas faz o contato inicial com elas, mas não um acompanhamento da utilização da plataforma. Devemos lembrar desse tipo de característica quando estivermos criando as questões. Vamos às perguntas:

- Como funciona o seu processo de trabalho?

Nessa questão, buscamos entender o software que a equipe utiliza, como é o cotidiano do seu trabalho, como eles conversam com as empresas, entre outras informações.

- Você possui alguma dificuldade no seu processo de trabalho?

Repare que não estamos afirmando que existe uma dificuldade, mas sim perguntando se ela existe. Em caso positivo, perguntaremos qual é essa dificuldade, buscando mais detalhes sobre ela.

- A maioria das empresas entram em contato com vocês ou vocês vão atrás para apresentar a MusicDot para elas?

Talvez ocorra que, quando os entrevistados falarem do processo de trabalho, essa questão já seja respondida, o que não é um problema.

- O que chama mais a atenção das licenças da MusicDot quando vocês as oferecem?

Isso é importante para entendermos o que as empresas estavam procurando ou acharam interessante nas licenças da MusicDot.

- Tem alguma característica frequente das empresas que procuram a MusicDot?

Essa pergunta nos permite entender o que a equipe de vendas observa frequentemente nas empresas que entram em contato com a MusicDot, pois pode existir uma característica muito comum, ou algo incomum mas muito frequente. Tais particularidades são importantes para nossa pesquisa.

- Existe alguma dificuldade para que as empresas entendam sobre a MusicDot?

Quando a equipe de vendas está explicando a plataforma ou as licenças, existe alguma coisa que comumente leva mais tempo para ser entendida ou que as empresas precisam de mais detalhes?

- Se pudesse dar uma nota para o seu processo de trabalho atualmente, entre 1 e 5, qual você daria?

Talvez pareça estranho termos uma questão quantitativa ao final das nossas perguntas, mas ela pode ser utilizada como métrica. Se, no futuro, melhorarmos a plataforma, seria interessante sabermos se a nota aumentou ou não com tais

melhorias - ou seja, se as mudanças afetaram de alguma forma o processo de trabalho.

São poucas questões, não é? Isso porque vamos entrevistar pessoas de dentro da empresa. Dessa forma, se acharmos necessário ao longo da entrevista ou se tivermos mais dúvidas no futuro, podemos fazer novas questões ou novos agendamentos sem maiores problemas.

No próximo vídeo analisaremos as perguntas para a equipe de sucesso do cliente.