



GESTÃO DE CLIENTES 360

Dicas para implementação
do pós-venda no **Smark CRM**





IMPORTANTÍSSIMO

Quando o pós-venda se transforma em Customer Success

Tradicionalmente, as empresas são reativas no atendimento aos seus clientes.

Será que garantindo o sucesso e satisfação do cliente pode ajudar a manter contratos e expandir a venda na base?

Nós da **Smark CRM**, queremos ajudar a criar uma cultura de Customer Success na sua empresa!

GESTÃO DE CLIENTES 360

Elementos envolvidos na gestão de pós-venda e CS (Customer Success)

- 1 Fechamento do negócio
- 2 Checklist de implantação
- 3 Fluxo contínuo de atividades de relacionamento
- 4 Renovação e aditivos
- 5 Solicitações de propostas
- 6 Contatos diários de relacionamento
- 7 SAC/Atendimento

EXEMPLOS DE FUNCIONALIDADES PARA GESTÃO DO PÓS-VENDA

Os formulários nos slides seguintes são exemplos e podem ser personalizados para o seu negócio.

Smark



HISTÓRICOS DE RELACIONAMENTO



Todas as visitas, ligações e e-mails centralizados num só lugar para você acompanhar todos os contatos realizados com seus clientes.



Ação

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Ligação feita** com João da Silva

🕒 25/03/2023 09:41:00

Conversei com João e precisa de uma proposta para a nova unidade fabril.

Mostrar mais



E-mail

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **E-mail - Assuntos Diversos** com João da Silva

🕒 10/03/2023 10:39:00

Bom dia, João. Confirmada nossa reunião na próxima segunda-feira? Att... Leandro Ceccato Fones: (51) 3226-9530 | (11) 4118-3195
www.smark.com.br ...

Mostrar mais



Ação

Leandro Ribeiro Ceccato realizou uma ação de **Visita pós-venda** com João da Silva

🕒 05/02/2023 10:37:00

Reunião com gerente de segurança; devem contratar mais 4 profissionais.

Mostrar mais

TOTAL Despesas **R\$ 27,00**

REDES DE INFLUÊNCIA

Construa uma rede de relacionamentos forte com os interlocutores nos seus clientes.

Contatos



João da Silva (Diretor)



(51) 9 9999-9999

joaodasilva@empresa.com

Maria dos Santos (Supervisora)



(11) 9 9999-9999

mariasantos@empresa.com



Contato

Identificação



Alterar imagem

Nome

João da Silva

Interlocutor

Decisor

Setor

Comercial

Cargo

Diretor

Função

Gestor de vendas

E-mail

joaodasilva@empresa.com

Website

Data de Aniversário

01/01/1980

Sexo

Masculino

Contato principal

Ativo

Telefones

Telefone	Ramal	Editar	Deletar
(51) 9 9999-9999			

VISITAS DE RELACIONAMENTO

Defina um calendário de visitas de relacionamento **recorrentes** com os clientes premium. O **Smark** avisa o **gerente de relacionamento** quando elas devem ocorrer e não deixa que caiam no esquecimento.

Visita de relacionamento e checklist operacional

Criada por: Leandro Ribeiro Ceccato em 17/03/2023

Fábrica Renault do Brasil

Código: 41	INÍCIO 📅 17/03/2023	PRAZO 📅 15/06/2023
Status: Não iniciada	Estimado: 90 dias	Faltam: 79 dias
Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato		
Encarregado: João Clivatti		

Descrição

Verificação trimestral da satisfação do cliente, checklist de qualidade dos serviços e eventuais riscos de rescisão contratual.



<Preencha checklist no formulário da aba de campos Genéricos>

CHECKLIST DA VISITA

As visitas de relacionamento também devem ter **foco em indicadores e coleta de informações**. Crie um checklist para que o gerente relacione **tudo que não está funcionando adequadamente** na prestação dos seus serviços ao cliente.

Checklist operacional

Equipamentos funcionando adequadamente

Equipamento	Funcionando corretamente	Não conformidades	
Refrigeração	Sim <input type="text" value="X"/>		
Câmaras	Não <input type="text" value="X"/>	Dois equipamentos desligados	

Cliente expressou insatisfações

Qual será seu plano de ação










Cliente reclamou da DEMORA no nosso SAC. Vou conversar com nosso supervisor de atendimento para verificar todas as pendências que temos com o cliente.

STATUS FINANCEIRO DO CLIENTE

Mantenha os gerentes de relacionamento atualizados sobre a **posição financeira dos seus clientes** (integração com sistema financeiro). Acompanhe as **reduções e expansões dos seus serviços** nos clientes.










Situação atual do contrato

Status financeiro

Data de vencimento	Valor	Data de pagamento	
05/01/2023 	R\$ 87.000,00	06/01/2023 	
05/02/2023 	R\$ 97.000,00	12/02/2023 	
05/03/2023 	R\$ 105.000,00		

Nova Linha

Profissionais contratados

Profissionais	Quantidade	Mês	Varição sobre mês anterior (%)	Escala	
Limpeza 	5	01/2023	5	24x7 	
Manutenção 	2	01/2023	0	12x36 	
Segurança armada 	3	01/2023	15	24x7 	

Nova Linha

DOCUMENTOS DO CLIENTE







Centralize contratos, aditivos, propostas e todos os demais documentos do cliente num único local.

Anexos

Q Lista de anexos de Pós-venda

Anexo de Arquivo

[Remover](#) [Pesquisar](#) Anexos diversos ▾ [Anexar](#)

Responsável	Arquivo	Data	Download	Categoria	Visualizar	Excluir
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato CFTV.pdf	10/03/2023 10:48:50		Contrato ▾		
Leandro Ribeiro Ceccato	Contrato FM e Seg.pdf	10/03/2023 10:43:44		Contrato ▾		

CHAMADOS DO CLIENTE

Veja num só lugar, todas as solicitações e reclamações do seu cliente e certifique-se que estejam sendo atendidas.

Status	Encarregado	Resumo	Previsão
Em andamento	Lenise Santana	Fábrica Renault do Brasil Título: Cobrança Tipo: Reclamação do cliente Descrição: Cliente ligou reclamando que... Ver descrição Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	27/03/2023
Não iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	Fábrica Renault do Brasil Título: Visita de relacionamento e checklist operacional Tipo: Visita de relacionamento e checklist operacional Descrição: Verificação trimestral da... Ver descrição Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	15/06/2023
Não iniciada	Leandro Ribeiro Ceccato	Fábrica Renault do Brasil Título: Renovação contratual - anual Tipo: Renovação contratual - anual Descrição: Iniciar tratativas para renovação... Ver descrição Pós-venda: 1050 Responsável: Leandro Ribeiro Ceccato	12/03/2024

DÊ O PRIMEIRO PASSO

Fale conosco!
Vamos te ajudar a colocar em prática as ferramentas do **Smark** para a gestão do seu pós-venda.





Smark