

## RELACIONAMENTO COM CLIENTES: PRÁTICAS E FERRAMENTAS PARA VENDER MAIS

### 1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

### 2. Subtema

Transformação Digital

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica

### 5. Modalidade

Online - Remoto/A distância

### 6. Público alvo

ME, MEI, EPP, Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria, Serviços

### 8. Descrição

#### ETAPA 01 | LEVANTAMENTO INICIAL E BRIEFING DO CLIENTE

Pesquisa inicial respondida pela empresa para diagnosticar seu estágio atual de digitalização.

Briefing com um resumo das impressões sobre as empresas atendidas, orientando as próximas etapas da consultoria.

Serão definidas, junto ao consultor(a), métricas e números relevantes ao processo, mas que podem exigir tempo para resgate até a sessão seguinte de consultoria.

O foco temático será como interações estratégicas com os clientes podem aumentar a eficácia das vendas. Durante o encontro, poderão ser explorados, junto ao consultor(a), cases de grandes marcas reconhecidas e de pequenos negócios, proporcionando uma visão ampla e acessível para inspirar e orientar a estruturação do processo de vendas nos canais de relacionamento de cada empresa. Além disso,

↳ **ENTREGA:** Pesquisa inicial de diagnóstico, respondido pela empresa. Cronograma geral de execução do serviço, com escopo de trabalho e as datas previstas para este ciclo de consultoria.

## **ETAPA 02 | ANÁLISE DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

Nesta consultoria, cada empresa trabalhará junto ao consultor(a) em uma análise prática e detalhada de seus pontos de contato e interações atuais com os clientes, como chats, WhatsApp, inbox das redes sociais e outros canais.

O objetivo é mapear e descrever o relacionamento com o público, oferecendo uma visão clara e estratégica sobre essas conexões.

Esse mapeamento servirá como um diagnóstico valioso, identificando áreas que precisam de aprimoramento e destacando oportunidades de vendas que podem ser melhor aproveitadas. Os insights gerados proporcionarão uma base sólida para implementar melhorias na dinâmica de vendas e fortalecer os laços com o público.

↳ **ENTREGA:** Resumo do atendimento com o mapeamento feito, com os canais utilizados e formatos predominantes. Além das recomendações práticas compartilhadas, para aprimorar o relacionamento e maximizar as oportunidades de vendas nesses locais.

## **ETAPA 03 | CRIAÇÃO DO SCRIPT DE VENDAS E ROTINA DE ATENDIMENTO**

Nesta consultoria, será desenvolvido um script base de vendas personalizado, alinhado às necessidades de cada negócio. O objetivo é criar um roteiro claro e orientado para facilitar a manutenção da comunicação e engajar tanto clientes atuais quanto potenciais.

Também será abordada a importância de uma rotina de atendimento estruturada, integrando ferramentas como WhatsApp Business e Chat Bots, quando aplicável.

Essa abordagem não apenas ajudará a otimizar o uso do tempo e dos recursos, mas também garantirá que nenhum cliente da empresa fique sem o suporte necessário ao longo da sua jornada de compra.

**✓ENTREGA:** Resumo do atendimento, com o "roteiro/script base" de vendas desenvolvido com cada empresa, visando promover um relacionamento mais próximo e eficaz com seus clientes.

#### **ETAPA 04 | ANÁLISE DO SCRIPT CRIADO E AJUSTES ESTRATÉGICOS**

Nesta consultoria, após a criação e início da prática do script de vendas, as empresas terão a oportunidade de compartilhar suas primeiras impressões e comparar seus processos de venda anteriores com a nova abordagem.

Com base na prática aplicada, essa troca permitirá “calibrar” estratégias mais eficazes e personalizadas para cada realidade, destacando ferramentas e técnicas que podem aprimorar a comunicação com os clientes e otimizar o atendimento.

**✓ENTREGA:** Resumo do atendimento com foco na personalização do roteiro/script de vendas iniciado e na aplicação prática de uma rotina de atendimento.

#### **ETAPA 05 | ANÁLISE DE RESULTADOS OBTIDOS E PRÓXIMOS PASSOS**

Nesta consultoria, a empresa terá seu script de vendas novamente revisitado e ajustado com base nos resultados obtidos durante todo o processo de consultoria, além dos feedbacks recebidos até o momento, tanto dos clientes quanto da equipe.

Esse processo permitirá a identificação de ajustes finais e oportunidades de melhoria contínua, mantendo vivo o processo de revisão das abordagens e aprimoramentos nos roteiros e processos de venda.

Revisitando junto ao consultor(a) a jornada percorrida até aqui e refinando abordagens conforme as necessidades específicas de cada empresa. Caso haja interesse, as empresas participantes poderão personalizar seus próximos passos dentro do programa, escolhendo fichas/soluções subsequentes ou complementares oferecidas pelo SEBRAETEC para pequenos e médios negócios.

**✓ENTREGA:** Relatório final, contendo uma descrição detalhada das mudanças no processo de atendimento e vendas do negócio, bem como o "script inicial" e o "script final" desenvolvidos por cada empresa atendida.

## 9. Pré- Requisito

-

## 10. Benefícios e resultados esperados

O ciclo de encontros sobre Processo de Venda para Canais de Relacionamento oferece às empresas participantes a oportunidade de criar um script base de vendas personalizado, que serve como um guia prático para abordar clientes de forma consistente e eficaz. Isso não apenas aumenta a confiança na equipe de vendas, mas também assegura que as mensagens transmitidas estejam alinhadas com os valores e a proposta do negócio.

Além disso, a implementação de uma rotina de atendimento e ativação para clientes atuais e potenciais promove um relacionamento mais próximo e engajado, resultando em maior satisfação do cliente e aumento nas taxas de conversão. A possibilidade de automação, como a utilização de WhatsApp Business ou chatbots, facilita a gestão do tempo e dos recursos, permitindo que os empreendedores ofereçam um atendimento ágil e eficaz, mesmo em momentos de alta demanda.

## 11. Formato e Estrutura necessária

Cada empresa contará com 12 horas de consultoria, distribuídas em cinco encontros online. É fundamental acompanhar o cronograma e a carga horária prevista para cada sessão com o consultor(a). Os encontros serão realizados em plataformas como Google Meet, Zoom ou Microsoft Teams, conforme a programação estabelecida. Além disso, o consultor(a) fará o acompanhamento das sessões (follow-up) com o cliente por meio do WhatsApp ou outros canais acordados. Esse acompanhamento inclui a verificação dos entregáveis concluídos ou pendentes entre as sessões

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Avaliar o serviço prestado.

### 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Orientar a empresa que os gastos subsidiados pelo Sebrae, quando for o caso, sejam apenas para itens permitidos pelas regras da linha de reembolso determinadas pelo Sebrae, e não atuar em conluio com fornecedores e/ou empresa demandante para obter vantagens indevidas ou permitir a prática de preços acima do mercado.

