

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

Agronegócios, 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

Ficha a ser realizada com o mínimo de 5 e máximo de 15 de empresas.

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 serviços

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.



sebraetec.sebraemg.com.br/perguntas-e-respostas

0800 570 0800

SEBRAE.MG