

O que é o CRM ?

CRM é a abreviatura de **Customer Relationship Management**, termo usado para definir um conjunto de metodologias e ferramentas que proporcionam a gestão e o fortalecimento das relações com os seus clientes.

Estudos de mercado comprovam que é 15 vezes mais caro conseguir um novo cliente do que manter um cliente já existente. Desde logo um aspecto fundamental na gestão de empresas é saber como manter os seus clientes satisfeitos.



O CRM do pmeOffice é constituído por vários componentes tecnológicos, no entanto pensar em CRM apenas em termos de tecnologia é um erro. A forma mais correcta é pensar no CRM como um processo que irá ajudar a reunir diferentes tipos de informação sobre clientes, vendas, eficiência do marketing e tendências do mercado.

No pmeOffice, uma empresa pode construir uma base de dados com os seus clientes, descrevendo as relações com o cliente com detalhe suficiente para que os gestores, vendedores, responsáveis pelos serviços de apoio ao cliente, ou até mesmo o próprio cliente, possam consultar essa informação, satisfazendo as necessidades do cliente, fortalecendo as relações e fidelizando o cliente.

Quem utiliza o CRM ?

Desde pequenas empresas a grandes multinacionais, qualquer negócio que mantenha uma interacção regular com os seus clientes beneficia com um sistema de CRM organizado.

Utilizando o CRM no pmeOffice, uma empresa pode:

- Oferecer um melhor serviço ao cliente
- Aumentar os resultados das vendas através de processos de trabalho mais eficientes
- Desenvolver relações com o cliente altamente optimizadas
- Segmentar os clientes por volume negócios
- Fechar oportunidades de negócio mais rapidamente
- Ter um histórico do cliente continuamente armazenado
- Vender produtos eficientemente via Cross sell e Up Sell
- Comparar o trabalho dos vendedores não só pelos resultados mas também pelas actividades desenvolvidas
- Simplificar os processos de marketing e vendas
- Consultar Estatísticas por clientes, vendas e produtos
- Prospeccionar novos clientes