

A minha empresa precisa de CRM ?

Se a resposta às seguintes questões não for globalmente positiva necessita de tomar as medidas necessárias para que venha a sã-lo:

- A sua empresa conhece bem os seus clientes?
- A sua empresa sabe quais as medidas que no passado resultaram bem ou mal em relação aos clientes?
- A sua empresa tem meios de captar informação sobre os seus clientes, além da directamente ligada à transacção venda-pagamento?
- Os seus empregados têm claro conhecimento de quais são os objectivos do negócio?
- Os seus empregados têm consciência de que todas as suas acções e atitudes no âmbito da empresa fazem parte da imagem de marca da organização?
- Estão estabelecidos, formal ou informalmente, critérios de serviço ao cliente (tempo de resposta a pedidos de informação, tempo de resolução de problemas, prazos de entrega)?
- Os empregados são incentivados a melhorar a qualidade da resposta, com objectivo de fidelizar os clientes e aumentar as ocasiões de negócio?
- É constante e fácil a interacção entre todos os departamentos que estão em contacto directo com os clientes?
- A informação prestada aos clientes é actualizada, consistente e fácil de obter, qualquer que seja o canal de contacto que ele utilize?
- A empresa procura obter o "feed back" positivo ou negativo dos seus clientes e empregados?

No pmeOffice tem tudo o que necessita para passar a responder SIM a todas as perguntas anteriores. – Uma realidade ao seu alcance.