

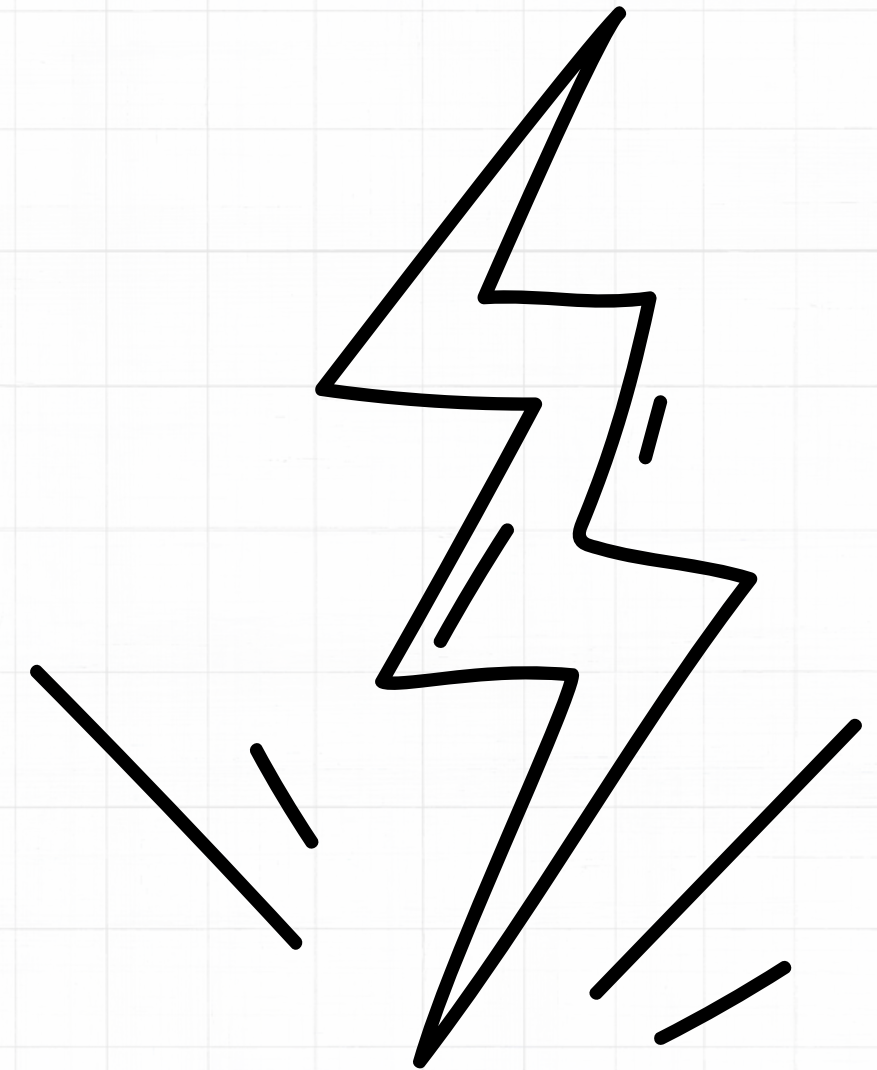


ATENDIMENTO

→ PARA QUE? ✓

Apresentação necessária para detalhar como e quais os pontos importantes que devemos prestar atenção durante todo o atendimento ao cliente usando o sistema Odoo na Realcred.

Discutiremos importantes partes do processo de registro dos clientes.



1. CRIAR CONTATO

Gerar contato do cliente adicionando em "Contactos" -> "Criar" -> (preencher dados) -> "Salvar"

2. CONVERSAÇÃO

Continuar conversa normal com o cliente, aplicar táticas de vendas ensinadas pelo treinador e coletar dados do cliente.

REALCRED

3. REGISTRO DE DADOS

Durante a conversação e coleta de dados, salvar informações na ficha de Contatos de determinado cliente nos respectivos campos. Lembrando de clicar em "Salvar" ao terminar.

CHATROOM

5. SEQUINDO EM FRENTE

O cliente é promissor? Caso não seja, definir no registro de sua Chamada o marcador apropriado. Se sim, criar sua Oportunidade na aba de "CRM" nos atalhos do ChatRoom e prosseguir com negociação agora no Módulo próprio do CRM.

4. LEMBRANDO DO CLIENTE (EXTRA)

Durante todo o processo, se for necessário ter um período de espera até o cliente atender, é possível Agendar uma atividade em seu calendário Odo para lembrar de retornar ou até mesmo criar uma Oportunidade para o cliente caso prefira notificações no canto superior direito.

RÉSUMO

CHATROOM

FASE 1

Criação do contato via ChatRoom.

FASE 2

Conversa e negociação com o cliente.

FASE 3

Registro dos dados na ficha de Contato do cliente.
lembrando sempre de **SALVAR**.

FASE 4

Criar um registro de Chamada com o Cliente via formulário de Contato.

FASE 5

Decidir o destino entre, se o cliente aceitou ou não. Caso sim, criar Oportunidade.

FASE 6

Gerenciar o resto pela parte do CRM.

QUAL O MOTIVO DO CRM?



ELE É SIM MUITO IMPORTANTE

O CRM foi criado para de ser sua mesa de trabalho. Por lá você organizará suas Leads definindo se ela já esta pronta para avançar nos setores da empresa (avançar á digitação), agendará atendimentos, criará anotações internas via Chatter para os funcionários, gerenciará propostas feitas ao cliente naquela oportunidade de venda.

Temos três maneiras de criar uma ficha de Oportunidade para o cliente.

LEADS

APÓS REGISTRAR CHAMADAS

Ao clicar em chamadas, é possível visualizar que, Registros de Chamadas que ainda não possuam uma Lead atrelada, será dada a possibilidade de clicar em "Converter para Oportunidade".

NO CRM

Previsivelmente, no módulo controlador de Oportunidade teremos a opção de gerar uma Lead ali mesmo escolhendo o Cliente que atrelaremos a ficha, Título, Valores e Prioridade da mesma.

CHATROOM

Ao lado da ficha de perfil do Contato, teremos a aba de "CRM" onde poderemos a qualquer momento já salvar informações em sua Lead e já podemos ali mesmo clicar em "Salvar" registrando a Lead.

CHATROOM

1. As fichas de **Contato** e **Oportunidade** SEMPRE que abertas pela primeiras vez, virão em modo de Edição.
2. Passar pela ficha de Contato e clicar em "Salvar" agiliza o registro de chamada pois será possível anexar o Cliente e puxará suas infos.
3. Atualmente, não é possível acessar o Chatter via ChatRoom.



TIPS AND TRICKS

PROPOSTAS

1. Se preenchida na Oportunidade, os valores de Proposta, Parcela e Prazo já vem anexados.
2. Quando a Proposta é criada diretamente da Lead do cliente ou é anexado um cliente nela, é exibido seu endereço e outros dados importantes para a digitação em "Dados Contato".

3. Nas Propostas há um atalho muito importante direto para a ficha de Contato do cliente em questão caso seja necessário alguma alteração em alguma informação.

CRM

1. É mais fácil gerenciar seus afazeres criando compromissos com cada cliente via Chatter do CRM.