

Roteiro do Vendedor
Externo / ERC
Eficiente



O Trabalho Planejado proporciona melhores vendas

Não subestime o cliente

O cliente tem cada vez mais conhecimento, dos fornecedores, produtos e dos preços.

Na venda recorrente, preço, qualidade, e conveniência de compra do cliente são determinantes.

Valorize a estratégia de abordagem

Se dispuser de informações, considere avaliar a história de negócios do cliente com a empresa antes **do** contato.

Tenha claro o pedido mínimo que o cliente deve fazer, a iniciativa deve ser do vendedor.

Seja um co-criador de valor para o cliente

Entenda as necessidades e pense como um gestor do cliente.

Facilite a aquisição dos seus produtos.

Se tiver oportunidade, empreenda uma abordagem consultiva que beneficie o cliente, faça com que ele perceba o quanto os seus produtos agregam ao negócio dele.

Capte pedidos mais rentáveis

Foque na busca de pedidos melhores, com mais itens e com menores descontos.



*Um **Método de Trabalho,** simples e objetivo, traz rapidez e alta produtividade para a equipe*

Revise suas pendências

Avalie seus compromissos assumidos (agenda), tarefas não realizadas que estão prestes a comprometer o seu trabalho, principalmente as cotações e orçamentos **pendentes** de fechamento, os quais, possivelmente, vão gerar vendas.

Planeje a abordagem ao cliente

Escolha o cliente a ser contactado.

Faça uma avaliação das informações e monte o seu “Pitch de Vendas”, o seu discurso, a sua **pegada**, e tenha em mente o pedido que você gostaria que o cliente fizesse.

Capte os pedidos de forma objetiva

Contacte o cliente tendo em mente os volumes e valores que pretende vender. Capte as necessidades do cliente e crie o pedido “inicial”, acompanhando os volumes comprados e preços praticados.

Adicione mais itens ao pedido

Sempre que possível, utilize os recursos que podem aumentar os itens nos pedidos.

Recuperação de Saldos, Cross Selling, Up Selling, Mais Comprados, Produtos equivalentes.



PASSO 1: AVALIE A SUA AGENDA

Compromissos agendados devem ser respeitados

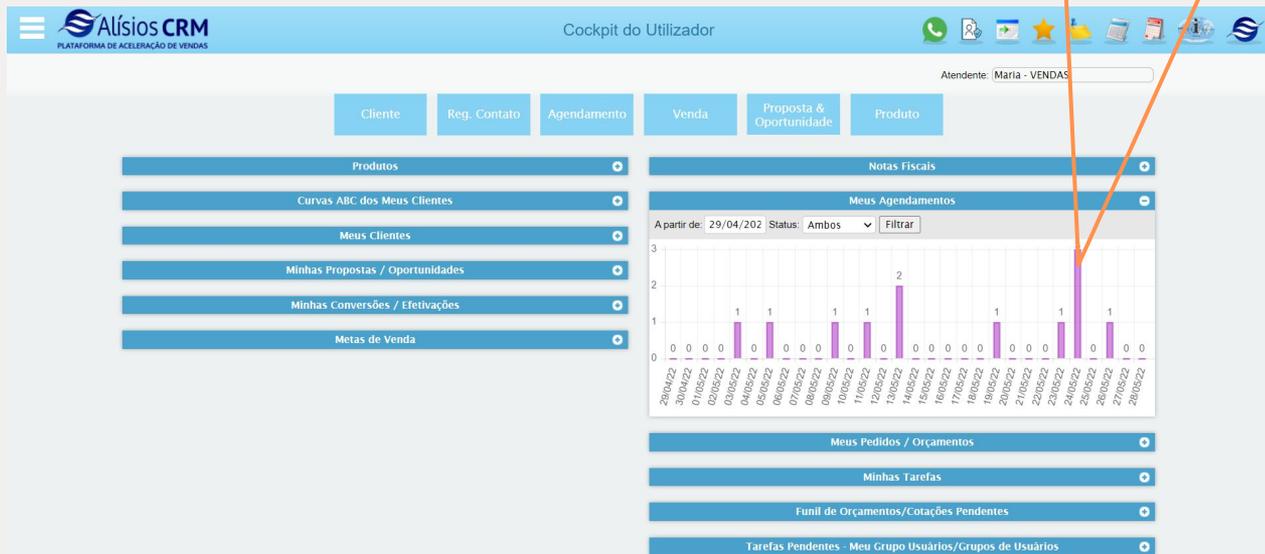
Prepare-se para o contato
Acompanhe seus agendamentos, pois é possível que o cliente esteja esperando o seu contato.

➡ No quadro “Meus Agendamentos” pode-se identificar o número de compromissos dia a dia, e os dias seguintes.

➡ Click no gráfico para ver o detalhamento de sua agenda, leia o que foi registrado e prepare-se para o contato.

➡ Contacte o cliente.

Contatar	Campanha	Cliente	Data	Descrição	Cont
		- Lincosil Industrial	24/05/2022 08:00:00	Postergou cotação. Está avaliando produto: Mari	
		116258 - Materiais Elétri	24/05/2022 09:00:00	Fechar cotação. Tem potencial para 2K ao r	
		- Lux Inc	24/05/2022 10:00:00	Fazer atualização cadastral. Potencial para	





PASSO 2: AVALIE AS COTAÇÕES / ORÇAMENTOS PENDENTES

Oportunidades de vendas não podem ser esquecidas

Prepare-se para o contato

Se existirem orçamentos ou cotações pendentes, de prioridade, estas são oportunidades de vendas mais prontas.

➔ Abra o quadro “Funil de Orçamentos/Cotações Pendentes” e avalie se existem cotações que já podem ser abordadas para conversão em pedido.

➔ Avalie quem são os clientes que têm cotação.

➔ Avalie os itens da cotação.

➔ Se fizer o contato com o cliente e o mesmo for bem sucedido abra diretamente o formulário de vendas e converta a cotação em pedido.

The screenshot displays the Alsius CRM Cockpit interface. At the top, there are navigation tabs for 'Cliente', 'Reg. Contato', and 'Agendamento'. Below these are several menu items: 'Produtos', 'Curvas ABC dos Meus Clientes', 'Meus Clientes', 'Minhas Propostas / Oportunidades', 'Minhas Conversões / Efetivações', and 'Metas de Venda'. On the right side, there are more menu items: 'Meus Agendamentos', 'Meus Pedidos / Orçamentos', 'Minhas Tarefas', and 'Funil de Orçamentos/Cotações Pendentes'. The 'Funil de Orçamentos/Cotações Pendentes' is currently selected, showing a bar chart for the month of 04/2022. The chart shows a significant peak in the middle of the month. Below the chart is a table of pending tasks for the group 'Meu Grupo Usuários/Grupos de Usuários'. The table has columns for 'Objetões', 'Negócios', 'Nr. Orçamento', 'Nr. Orçamei Tipo', 'Cliente', 'Val. Pedido S/ Desc.', and 'Produtos'. Two rows of data are visible, with values for 'Nr. Orçamento' (2022453840 and 2022453815) and 'Val. Pedido S/ Desc.' (40,00 and 115,00). Three callout boxes are present: Box 1 points to the 'Funil de Orçamentos/Cotações Pendentes' menu item; Box 2 points to the 'Lista de Orçamentos' table; Box 3 points to the 'Produtos' table. Box 4 points to a detailed view of a budget or quotation item.

IMPORTANTE

Todas as cotações controladas pela aplicação (sem controles manuais por parte dos vendedores/ERCs).



PASSO 3: AVALIE SUA CARTEIRA DE CLIENTES E ESCOLHA O CLIENTE A SER CONTATADO / VISITADO

Algumas sugestões de critérios de avaliação e escolha do cliente a ser contatado/visitado

- ➔ Tendência de compra, para abordar clientes que estão sendo perdidos?
- ➔ Data de último pedido?
- ➔ Frequência de compra mais próxima (FRV)?
- ➔ Situação geográfica ?
- ➔ Outras opções de filtros na carteira.

Cockpit do Utilizador

Atendente: Maria - VENDAS

Produtos

Curvas ABC dos Meus Clientes

Meus Clientes

Contato	Ult. Pedido	Freq.	Recô.	Valor	Perfil	Obj.	Ped.	Org.	Notas	Créd.	Tit.	Age.	Ate.
/12/2020	15/10/2013		3118	RS 0,00									
/01/2022				RS 0,00									
/01/2022				RS 0,00									
/10/2020	16/10/2020		680	RS 0,00									

Meus Clientes

Meus Clientes

Tend.	Relac.	+Comprados	Emp.	Município	Mapa	Cliente	Ult. Contato	Ult. Pedido	Freq.	Recô.	Valor	Perfil	Obj.	Ped.	Org.	Notas	Créd.	Tit.	Age.	Ate.	Bloq.	Inat.	Categoria	
↑			1	SAO PAULO		Adesivos Plásticos SA	13/04/2022	13/04/2022	14	7	RS 1.103,32													Prospect
→			1	BLUMENAU		Adesivos Utilidades	17/02/2022	13/04/2022	61	7	RS 380,10													Prospect
↗			1	SAO JOSE DO		Aerolineas Paraguis	31/01/2022	31/01/2022	33	79	RS 175,25													Cliente
→			1	AMERICANA		Aflylimb Tecnologia	25/03/2022	25/03/2022	88	26	RS 125.360,60													Cliente



PASSO 4: PLANEJE ABORDAGEM AO CLIENTE QUE VAI SER CONTATADO / VISITADO

Prepare-se para o contato

Definido o cliente, avalie suas informações para planejar e montar o “pitch de vendas”.

- ➡ Avalie o histórico de relacionamento;
- ➡ Avalie quais são os itens mais comprados pelo cliente, aqueles que não podem ficar fora dos pedidos;
- ➡ Identifique a localização pelo mapa do Google (opcional);
- ➡ Veja quem são as pessoas de contato no cliente;
- ➡ Veja quando foi o último pedido;
- ➡ Avalie os indicadores RFV;
- ➡ Avalie a informação de perfil;
- ➡ Avalie as objeções a compra;
- ➡ Avalie os conteúdos dos “semáforos”, podem indicar problemas ou oportunidades de venda.

Histórico de relacionamento

Visualização no mapa do Google

Últimas objeções

Agendamentos de contatos com o cliente

Sinalizadores visuais

Tend.	Relic.	Emp.	Município	Mapa	Cliente	Ult.Contato	Ult.Pedido	Freq.	D.Fr.	Recê.	Perfil	Obj.	Ped.	C	Notas	Créd.	Tit.	Aje.	Ate.
↑	...	1	GUARULHO	...	Adesivos Plást	24/03/2021	12/06/2021	16	13	3
→	...	1	BLUMENAU	...	Adesivos Utilid	23/04/2021	23/04/2021	18	-35	53
→	...	1	SAO PAULC	...	Agro Industrial	29/05/2021	15/06/2021	23	23	0
→	...	1	SANTO ANC	...	Artefados de l	27/05/2021	15/06/2021	31	31	0

Tendência de compra

Veja FRV (frequência, recência e valor) e conheça melhor o perfil de compra do cliente

Pedidos do cliente

Atendimentos do cliente pendentes de solução



PASSO 5: CAPTE O PEDIDO

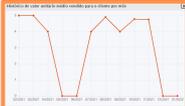
Faça as ofertas de seus produtos
Aborde o cliente com seu “Pitch de Vendas” definido; O que pretende vender? O quanto pretende vender? Como superar as objeções? ...

- ➔ Identifique as necessidades iniciais do cliente .
 - ➔ Faça a inserção da quantidade do item, preço e desconto, se cliente tiver tabela de preço associada os valores são calculados de forma automática.
 - ➔ Observe as quantidades compradas e os preços praticados nos itens em compras anteriores:
- a) Quantidades compradas reduzidas, indica a redução de compra deste item pelo cliente, questione o motivo.
 - b) Preços praticados reduzindo podem indicar que o cliente só compra com desconto, prepare-se, disponha de argumentos para não dar descontos excessivos.

Quantidades compradas



Preços praticados



Visualize o item



Formulário de vendas

Cabeçalho **Itens** Observações Endereço de Entrega Anexos Status Novo Pedido Carregar Pedido Desabilitar edição

Cancelar item Observações Retirar recusa Legenda Saldos Cross Selling Duplo Selling Mais Comprados

Item	Cód. Produto	Produto Cliente	Descrição	Orig.	Emb.	UN	Qtd	%Desc	%Total	VI. Desp. Asses.	VI.Unit.
<input type="checkbox"/>	1	010100001	RV-7A	1	,05	ML	4	03	3	0,0000	4,6075
<input type="checkbox"/>	2	010100018	Lis Rosa Luxo	0	,05	ML	4	04	4	0,0000	4,5600
<input type="checkbox"/>	3	010100034	RV7 de Luxo	0	,2	ML	5	05	5	0,0000	4,5125

Resumos

Pedido:	453788	Vi. s/ IPI:	59,2325	Vi. S.T.:	0,0000	Vi. s/ desc.:	65,0000
IQV:	0	Vi. c/ IPI:	59,2325	Vi. c/ IPI c/ ST:	59,2325	Peso Pedido:	134,297

Bloqueios Cópia de Pedido Cancelar Pedido **Check List** Converter Orç. Encerrar Orç. Reg. Contato Notas Salvar Sair



PASSO 6: AUMENTE O NÚMERO DE ITENS NO PEDIDO

Melhore o pedido

Antes de encerrar o pedido, avalie os recursos que podem aumentar o número de itens do pedido.

- ➔ Verifique se existem saldos não atendidos em pedidos anteriores e que podem ser adicionados ao pedido.
- ➔ Avalie se existem itens com alta correlação de venda e que não estão no pedido.
- ➔ Avalie se você pode oferecer, adicionalmente, uma linha de produtos com maior valor agregado.
- ➔ Compare se os itens “Mais Comprados” pelo cliente estão presentes no pedido.

Recuperação de Saldos

Saldos do Cliente

Mostrar o pedido

02/01/2020 453788 No. Pedido
 02/01/2020 453788 No. Pedido
 02/01/2020 453788 No. Pedido
 02/01/2020 453788 No. Pedido

Cross Selling

Produtos sugeridos - Atualizado em 15/10/2020

No. Pedido	Item	%
010100018 - Lis Rosa Luxo	010100021 - RV 9	81,96%
010100018 - Lis Rosa Luxo	010100027 - Forro EPS	51,58%
010100018 - Lis Rosa Luxo	010100029 - Lis Branco Prof	25,55%
010100034 - RV7 de Luxo	010100039 - RV9 Muito Melhor	18,19%
010100018 - Lis Rosa Luxo	010100022 - R22 Vermelho	11,30%
010100018 - Lis Rosa Luxo	010100039 - Lis Amarelo	10,61%

Up Selling

Up Selling

No. pedido: Super substituição

010100001 - RV7A	010100034 - RV7 de Luxo
010100001 - RV7A	010100233 - RV7 Muito melhor ai

Mais comprados pelo cliente

Produtos mais comprados pelo cliente nos últimos 12 meses

Item	Descrição	Quantidade	Valor Total	% Total
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%
010100001 - RV7A	RV7 de Luxo	4	16,700	18,19%

Formulário de vendas

Cabeçalho **Itens** Observações Endereço de Entrega Anexos

Cancelar item Observações Retirar recusa Legenda Saldos Cross Selling Up Selling Mais Comprados

Item	Cód. Produto	Produto Cliente	Descrição	Orig.	Emb.	UN	Qtde	%Desc	%Total	Vi. Desp. Asses.	Vi. Unit.
1	010100001		RV-7A		1	,05	ML 4	03	3	0,0000	4,6075
2	010100018		Lis Rosa Luxo		0	,05	ML 4	04	4	0,0000	4,5600
3	010100034		RV7 de Luxo		0	,2	ML 5	05	5	0,0000	4,5125
4	010100021		RV 9		1	,1	ML 6	0	0	0,0000	4,7500
5	010100027		Forro EPS		0	,05	ML 3	0	0	0,0000	4,7500
6	010100233		RV7 Muito melhor ai		0	,1	ML 3	0	0	0,0000	4,7500

Resumos

Pedido: 453788 Vi. s/ IPI: 116,2325 Vi. S.T.: 0,0000 Vi. s/ desc.: 125,0000

IQV: 0 Vi. c/ IPI: 116,2325 Vi. c/ IPI c/ ST: 116,2325 Peso Pedido: 200,861

Bloqueios Cópia de Pedido Cancelar Pedido Check List Converter Orç. Encerrar Orç. Reg. Contato Notas Salvar Sair



PASSO 7: REGISTRE O OCORRIDO NA VENDA

Mantenha o relacionamento com o cliente atualizado

Informações relevantes obtidas no processo de vendas devem ser registradas. Elas vão compor o histórico de relacionamento da empresa com o cliente, além de preparar o vendedor para o próximo contato.

Antes de passar para a próxima atividade.

➡ No rodapé do pedido, clique no botão “Reg. Contato” e registre as informações relevantes obtidas no contato com o cliente.

➡ Se a situação exigir, utilize o botão de “Salvar e Agendar” e já faça um agendamento futuro com o cliente.

IMPORTANTE

As informações registradas pelo vendedor/ERC serão importantes para a empresa e úteis para o vendedor utilizar no próximo contato.

Item	Cód. Produto	Produto Cliente	Descrição	Orig.	Emb.	UN	Qtd	%Desc	%Total	Vl. Desp. Asses	Vl. Unit.
1	010100001		RV-7A	1	.05	ML	4	03	3	0,0000	4,6075
2	010100018		Lis Rosa Luxo	0	.05	ML	4	04	4	0,0000	4,5600
3	010100034		RV7 de Luxo	0	.2	ML	5	05	5	0,0000	4,5125
4	010100021		RV 9	1	.1	ML	6	0	0	0,0000	4,7500
5	010100027		Forno EPS	0	.05	ML	5	0	0	0,0000	4,7500
6	010100233		RV7 Muito melhor ai	0	.1	ML	3	0	0	0,0000	4,7500

Registro Contato

Cliente: 41 Adesivos Plásticos SA

Campanha: 500000056 Maria Antonia Maria@ki.com

Contato: 1 Contato Ativo

Motivo: 1 Efetuo Pedido

Origem: 5 Presencial

Ojeção: 2 Compra concorrente

Descrição do Registro de Contato:
Pedido reduzido e ampliado com CS e US. Temporal para 3K ao mês. Tem interesse em nossa linha industrial. Enviar material de apresentação.

Workflow Venda Atendimento Cliente Salvar e agendar Salvar Cancelar

Agendamento

Agendamento

Grp. Usuário: 2 Indicadores

Atendente: 1 USER - CRM

Campanha: 500000056 Adesivos Plásticos SA

Cliente: 41 Maria Antonia

Contato: 500000056 Maria Antonia

Data: 19/07/2022

Descrição:
Pedido reduzido e ampliado com CS e US. Temporal para 3K ao mês. Tem interesse em nossa linha industrial. Enviar material de apresentação. Ofertar linha industrial.

Ver agenda Salvar e registrar contato Agendar Cancelar

Registro do Contato