



Conhecendo o Sistema

Tutorial - 1

Autor
Adalberto Costi
Consultor de Marketing & CRM
Gestor de Negócios da C&G

A large, abstract graphic at the bottom of the page consists of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in shades of blue and grey. The shapes are arranged to create a sense of depth and movement. The year "2008" is printed in a large, black, sans-serif font on the right side of this graphic.

2008

↘ NOMENCLATURAS UTILIZADAS:

PRODUTO »

Produto é o “estoque”; veículos que a revenda possui/disponibiliza para venda na sua loja ou de terceiros (consignado).

CLIENTE POTENCIAL »

Cliente Potencial é a pessoa que chega à revenda a procura de um determinado veículo, mas que “ainda” não é um cliente da revenda. Este recurso é utilizado quando este *prospect* está apenas realizando uma pesquisa de mercado para encontrar o veículo que está querendo adquirir. Esta ferramenta é utilizada em “substituição” do caderninho de anotações ou do papelzinho de rascunho de prováveis clientes do vendedor. Neste caso, o vendedor ao atender este *prospect* anota de forma rápida e precisa as principais informações para contato futuro com este; tais como, **nome, interesse (modelo do veículo), fonte (através de que meio este prospect teve conhecimento da revenda), status, observações, telefone de contato e e-mail.**

CONTA »

Conta é quando um *prospect* se torna um “cliente” da revenda, mais precisamente quando este “compra” um veículo na revenda.

FATURA »

Fatura, é a “Nota Fiscal”, “Recibo de Compra” do veículo que a revenda tem que emitir para o cliente com todas as informações pertinentes à compra do veículo da revenda.

OPORTUNIDADE »

Oportunidade, é quando um cliente “conta” realiza uma “nova” negociação com a revenda, adquirindo mais um veículo ou substituindo o veículo comprado anteriormente na revenda por outro. Neste caso, não é necessário se cadastrar este cliente novamente no sistema.

↘ ACESSANDO O SISTEMA DA SUA REVENDA:


Para ter acesso ao **VirtuaCRM Revendas** da sua loja, através do navegador de internet, digite o endereço fornecido no e-mail do gerente da revenda da mesma forma em que foi informado: exemplo – **nomedasualoja.virtuacrm.com** (sem o www antes do nome de sua loja).



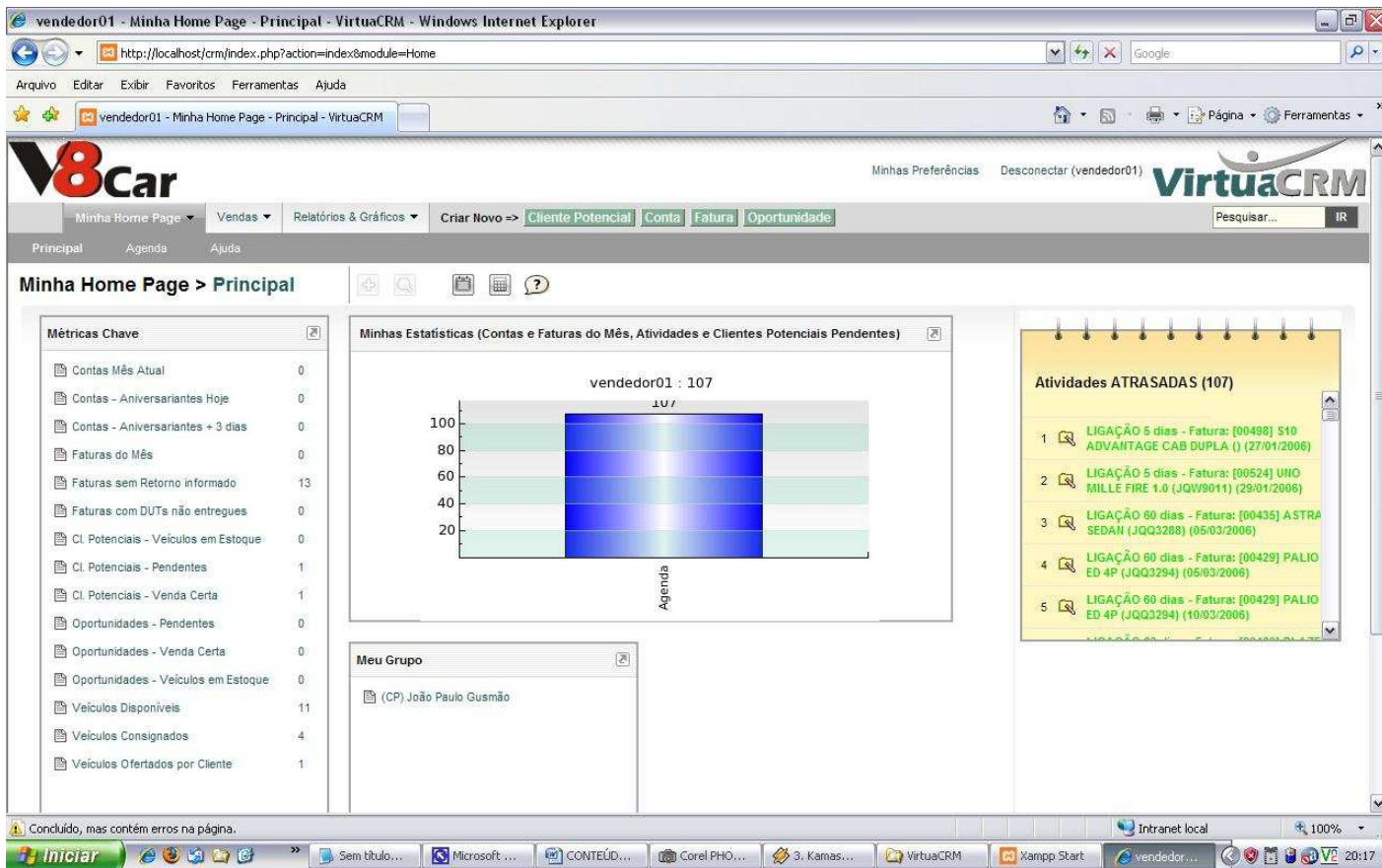
Em **Usuário** digite o login fornecido pela nossa equipe no e-mail enviado a gerencia e em **Senha**, digite a senha fornecida correspondente ao nome do usuário. Esta senha poderá ser alterada pelo usuário após seu primeiro acesso ao sistema através do link “Minhas Preferências” que está disponível no canto superior da tela principal do sistema.

Note: Usuários com perfil de “gerência” ou de “secretária de vendas” são os únicos que tem permissão para cadastrar/excluir veículos do estoque, ver custos de veículos cadastrados e excluir dados armazenados no

sistema. Usuários com perfil de “vendedor”, não tem acesso a estas funções no sistema.

Em todas as telas do sistema, em caso de dúvidas, qualquer usuário pode clicar no **botão Ajuda**  para visualizar um Tutorial rápido referente as funções da tela em que este está utilizando no momento.


TELA PRINCIPAL DE TRABALHO:



Na tela principal de trabalho do **VirtuaCRM Revendas**, o usuário tem a sua disposição todas as informações pertinentes as suas ações de forma individual (cada usuário visualiza apenas seus contatos, suas contas, etc).

✓ **Box Métricas Chave** disponibiliza:

- » Contas do Mês atual
- » Contas Aniversariantes Hoje
- » Contas Aniversariantes + 3 dias
- » Faturas do Mês
- » Faturas com NF não entregues
- » Financiamentos de Terceiros no Mês
- » Clientes Potenciais
- » Oportunidades
- » Veículos Consignados
- » Veículos Disponíveis
- » Veículos Ofertados por clientes

Clique no **botão Ajuda**  desta tela para saber ao que se refere cada um dos tópicos citados acima.

No menu superior, o usuário tem a disposição os seguintes itens; **Vendas, Relatórios e Gráficos**, Criar novo (Botões de Atalho) **Cliente Potencial, Conta, Fatura e Oportunidade**.

No menu **Vendas**; o usuário tem a um clique todas as informações referentes as vendas realizadas no período.

No menu **Relatórios & Gráficos**; o usuário tem a disposição diversos tipos de relatórios tanto escritos quanto gráficos que apresentam a evolução e as estatísticas das vendas realizadas no período. (Apenas para Gerentes ou Secretárias de Vendas)

Em **Criar Novo**; o usuário tem de forma rápida **botões de atalho** que lhe dão acesso imediato as principais ações que devem ser realizadas no sistema para efetivar uma venda.

Botão Cliente Potencial > Cliente Potencial é a pessoa que chega à revenda com “interesse” na compra de um veículo, mas tem apenas “interesse”, ou seja, é a pessoa que ainda está “pesquisando” em diversas revendas no mercado. No modelo tradicional de trabalho nas revendas, o vendedor faria o atendimento a este “possível cliente = prospect”, mostrando os veículos disponíveis no seu pátio e o máximo que seria feito é que o vendedor que o atendeu anota-se em um pedaço de papel as características do modelo de veículo que este deseja adquirir e seu telefone para contato futuro. Ocorre que com os afazeres do dia-a-dia deste vendedor, “este pedaço de papel” por muitas vezes é esquecido e conseqüentemente este “possível cliente” não seria contatado e a negociação seria perdida. Com a utilização do sistema, esta “perca” de negócio deixa de existir, isto porque ao cadastrar este “possível cliente” como um “Cliente Potencial”, o próprio sistema irá alertar o vendedor quanto ao contato a ser feito com este caso o modelo do veículo apareça na revenda, seja do estoque ou no caso de um veículo consignado.

Botão Conta > Conta é a pessoa que “compra um veículo” na revenda (o que no modelo tradicional de negócios é chamado de Cliente). O acesso a este botão de atalho é para quando o vendedor já demonstrou todos os veículos disponíveis no pátio da revenda ao “possível comprador” e este “quer fechar a negociação”. Neste caso, não é necessário cadastrar o cliente como um **Cliente Potencial**, porque ele já quer fechar o negócio.

Botão Fatura > Fatura é o “recibo” de compra do veículo que é emitido no ato da venda e entregue ao cliente da revenda. O usuário irá utilizar este botão de atalho quando já cadastrou o Cliente anteriormente no sistema como uma **Conta**. *Exemplo; o cliente chega à revenda, aceita a negociação de um determinado veículo do estoque, passa seu cadastro pela financeira, este financiamento é aprovado e o “cliente” vai retornar à revenda posteriormente para fechar a negociação. Observação; para gerar uma **Fatura**, é necessário que o veículo escolhido pelo cliente esteja cadastrado no sistema.*

Botão Oportunidade > Oportunidade é a pessoa que já é um cliente da revenda (**conta**) e deseja comprar mais um veículo ou trocar o adquirido por um mais novo. Neste caso, este cliente está gerando uma “nova oportunidade de negócio”, isto porque ele já é cliente e isto prova que a revenda conseguiu até agora, conquistar a sua confiança.

✓ **Box Métricas Chave >** Neste box o usuário tem a um clique as principais informações sobre todas as suas vendas efetivadas no mês, **quantidade de clientes potenciais pendentes, os aniversariantes do dia e dos próximos 3 dias, faturas do mês, faturas com Dut’s não entregues, oportunidades pendentes, veículos consignados, veículos ofertados por clientes e veículos em estoque na revenda.**

✓ **Box Minhas Estatísticas** > Neste box o usuário tem de forma gráfica uma visualização de seu desempenho no mês; **contas e faturas do mês, atividades pendentes e clientes potenciais pendentes**.

✓ **Box Atividades Atrasadas** > Neste box é listado como em uma “agenda” todos os compromissos que o vendedor tem. Contatos com clientes e dependentes que fazem aniversário, contato de 5 dias, de 60 dias e 365 dias de cada cliente, enfim, este é o principal Box da tela do vendedor, acompanhar todas as mensagens que são apresentadas neste Box, trás um retorno significativo no que diz respeito ao Pós-Vendas da revenda.

Vale ressaltar que cada usuário tem na sua tela com exclusividade toda sua carteira de clientes, negociações pendentes e ações que este deve realizar, sempre de forma automática.

Já no nível gerencial, o gerente da revenda tem a visualização de todos esses compromissos da sua equipe de vendas. Desta forma, poderá visualizar em tempo real o desempenho de cada membro da sua equipe, bem como cobrar resultados com maior fidelidade.

ATENÇÃO: A primeira atividade que deve ser realizada no sistema é o “cadastro dos veículos do estoque”. O sistema trabalha de forma “lógica”, portanto, se não há veículo cadastrado no estoque, não há a possibilidade de gerar uma “venda”/“fatura”. Este procedimento só poderá ser realizado por quem tem autonomia para visualizar dados de “custo” dos veículos, ou seja, somente o “gerente” ou a “secretária de vendas” se existir esta pessoa responsável por esta função na revenda.

Observação Importante: O **VirtuaCRM Revendas** não é um “arquivo” de clientes, ou seja. No início de sua utilização, mesmo que vendedores queiram “cadastrar” seus clientes anteriores à data de implantação do sistema na revenda, isto só poderá ser feito se o vendedor cadastrar inicialmente o “veículo” que este cliente comprou na época, para seqüencialmente gerar a Fatura para esta “conta”. Este procedimento pode ser feito cadastrando o veículo no estoque na data em que este foi vendido para o cliente, neste caso em específico, o sistema não irá gerar os contatos automáticos de 5 e 60 dias para o vendedor no Box Atividades Atrasadas.

IMPORTANTE: Caso a revenda não disponibilize de um “terminal de computador” para cada um dos seus vendedores, mesmo assim cada “vendedor” deverá possuir um LOGIN/SENHA, porque o sistema faz todas as mensurações de forma individual, ou seja, por usuário. De nada adianta, uma revenda possuir uma equipe de 05 (cinco) vendedores e para “investir menos”, cadastrar apenas dois destes. Fazendo isto, todas as informações/resultados gerados pelo sistema no final de cada período não serão reais, isto porque todos os alertas de contato, carteira de clientes (que é individual para cada vendedor) estará vinculada a outro profissional, bem como não será possível para a gerência fazer a mensuração dos resultados e comissões individualmente para cada membro de sua equipe. A equipe de “vendas” é a única que deverá ser cadastrada sem exceções. Secretárias, atendentes, responsáveis pelo financiamento, enfim, estes “podem se for o caso” até por uma questão de “economia” não ter acesso ao sistema, mas a equipe de vendas, nunca. Mesmo não dispondo de um terminal para cada vendedor, a “secretária de vendas” poderá imprimir individualmente no começo de cada semana a “Agenda Semanal do Vendedor”, com esta “agenda” impressa, cada vendedor tem em mãos todos os seus contatos e pendências a serem executadas durante a semana. E as vendas destes podem ser feitas de forma “manual” durante o dia, utilizando-se das **Fichas de Cadastro de Clientes**, as quais devem ser digitadas pela secretária de vendas com Login/Senha de cada usuário que efetivou as negociações.

Lembre-se: O valor de investimento mensal por usuário representa apenas 0,19% do Lucro Bruto de uma revenda. Contando que o **VirtuaCRM Revendas** é um sistema de **Gestão&CRM** e com a utilização deste de

forma adequada, sua revenda passará a fechar mais negócios do que antes, conseqüentemente lucrar mais, sendo assim, este valor de investimento mensal tende a cair mês a mês!



Se for necessário, até que você aprenda todos esses procedimentos, “treine” antes no nosso demo, disponível em nosso site www.costigoulart.com desta forma você não irá gravar informações inválidas no Banco de Dados da sua Revenda!



Para que seus “formulários” fiquem de forma padronizada esteticamente quando forem impressos, procure sempre obedecer às regras gramaticais usando letra “Maiúscula” sempre no início de nomes próprios. Ou se preferir escreva tudo sempre em “CAIXA ALTA” mantendo a tecla “CapsLock” ativa durante a digitação das informações.



No sistema **VirtuaCRM Revendas** por medidas de segurança, se o usuário ficar por mais de 24 minutos sem realizar qualquer atividade no sistema, este faz automaticamente o logoff. Neste caso, o que estava sendo “digitado” será perdido, pois nada é gravado até que seja clicado no botão “salvar”. Neste caso, o usuário terá que efetuar um novo “login” no sistema.