brasil
brasil

Founder

Fátima Periard

Founder da CRM Brasil, Publicitária, Profissional de CRM, de Marketing Off e Online, Palestrante e Mentora.

Atua no mercado há mais de 20 anos, tendo passado por agências de CRM como Pmweb (Oi, GPA, Stix, HAVAN, dr.consulta, Comgás e Webmotors), Proximity (VW), Guru CRM (Luigi Bertolli, Aramis e Santa Lolla, entre outras marcas) e Rapp (Petrobras Produtos Especiais) e empresas de diversos segmentos como FAAP, Petlove, Oracle, BTG Pactual, Caixa Seguradora e Sebrae Nacional.

Professora pela CRM Brasil, Professora convidada de CRM e Relacionamento com o Cliente do MBA Gestão Comercial e de Vendas do IAG da PUC Rio, foi Professora da UCB, IESB, FACHA e da Brasília Marketing School.

O cliente mudou

O **cliente** passou a ser o **centro do negócio**, dos processos, canais e tecnologia

O marketing mudou

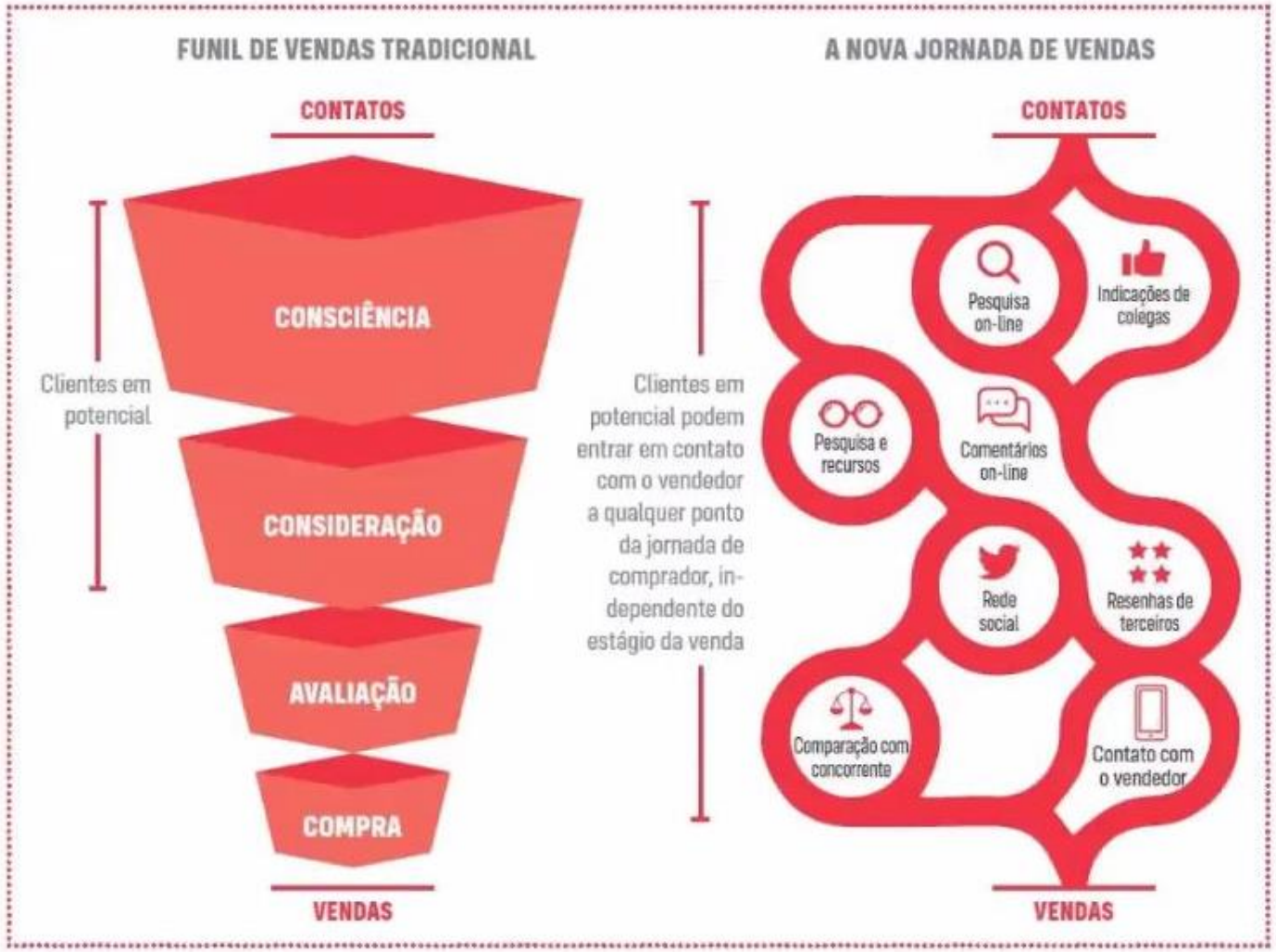
Para conhecer o cliente, o marketing e passou a ser **orientado a dados**

O atendimento mudou

O atendimento passou a ser **omnichannel** para estar **aonde o cliente está**, todos os lugares

A jornada mudou

A nova **jornada de compra** não é mais linear, **é mais complexa** e envolve canais **on e offline**



Ciclo de vida

Passamos a olhar para o **ciclo de vida do cliente** e para as suas necessidades, além das etapas do funil de vendas dos produtos

O objetivo é

Falar com o **cliente certo**

Com a **mensagem certa**

No **momento certo**

Pelo **canal certo**

Visão 360° ou Visão Única

Para isso, é necessário obter a **visão 360°** do cliente utilizando **Estratégias, Processos e Soluções de CRM**, sigla usada para **Customer Relationship Management**

O desafio de ser Data Driven ou Orientado a Dados

Como a maioria das empresas cresceu a partir dos seus produtos e serviços e, de sistemas que foram desenvolvidos para registrar e armazenar esses dados de Clientes, Produtos, Valores, Data de Vencimento, Forma de pagamento etc, hoje o maior desafio é ter o Cliente no Centro dos processos, áreas da empresa, canais de atendimento e sistemas.

Para esse desafio você pode contar com a CRM Brasil e comigo.

O que fazemos?

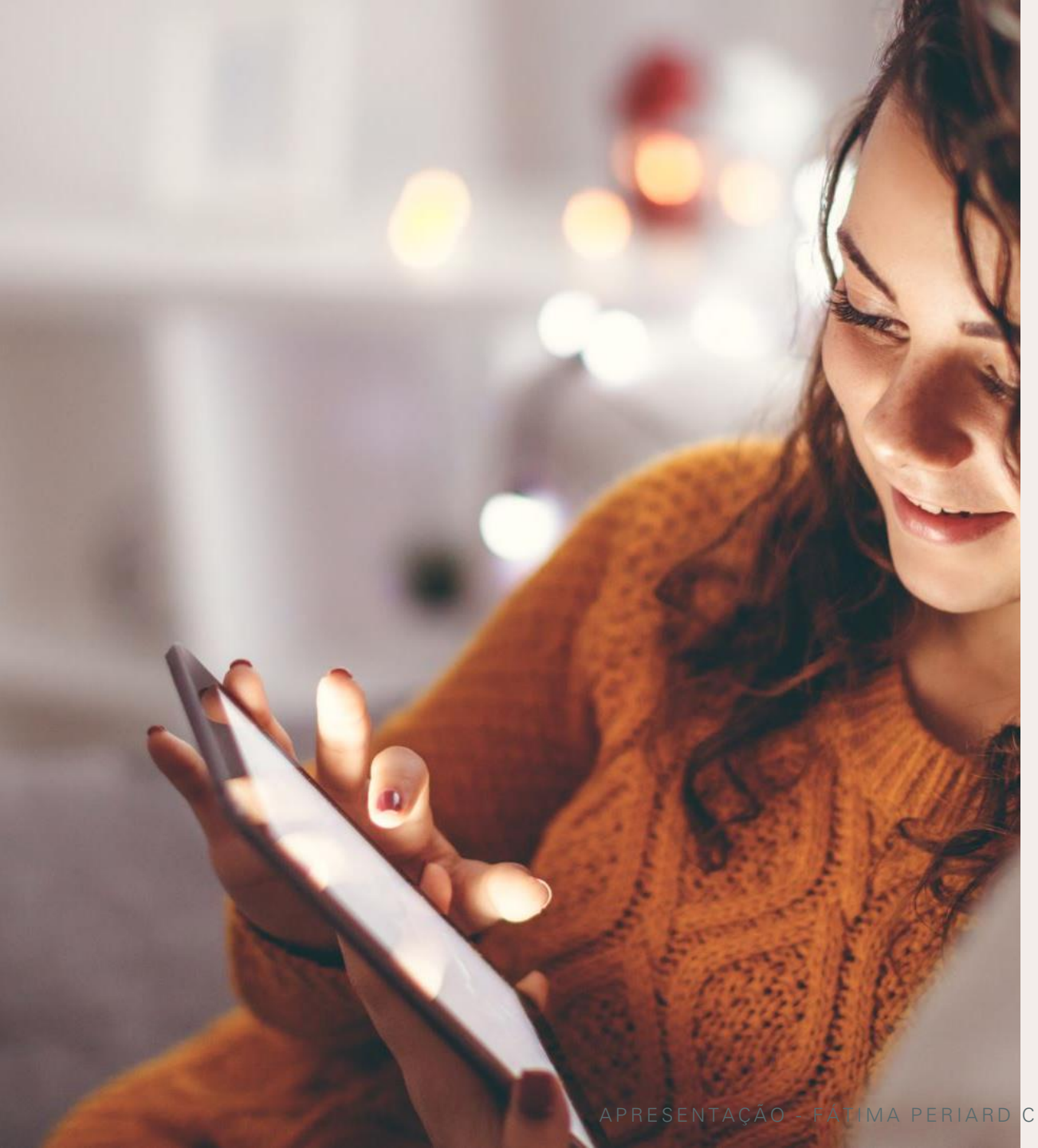
Treinamentos

Workshops e Palestras

Eventos sobre CRM, Marketing de Relacionamento e Gestão do Relacionamento com o Cliente – Duração de 1h a 2h

Cursos abertos e in company

Curso que aborda: Conceitos, Como praticar CRM, Estratégias e campanhas premiadas, Canais e Indicadores, Módulos de CRM e suas funcionalidades, Projetos com desafios e ganhos. Pode ser customizado – Duração de cerca de 6h

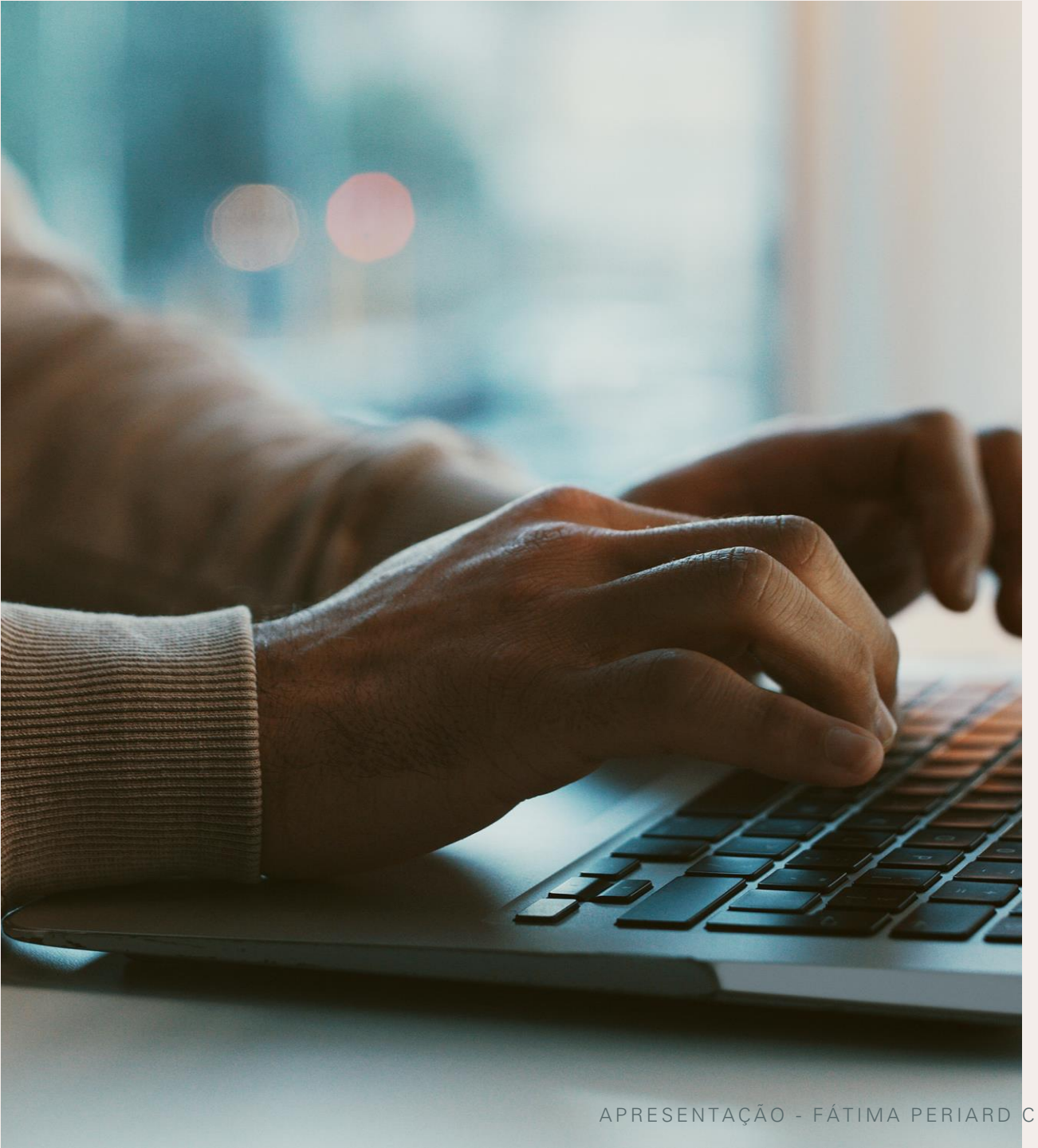


O que fazemos?

Planejamento e Estratégia de CRM

Criação de Planejamento de CRM, com o desenho de **Estratégias** aderentes ao negócio, de acordo com o perfil, jornada de compra e ciclo de vida como Cross Sell, Up Sell, Down Sell, MGM, Loyalty, Perfil Clone, Retenção e Recuperação, combinado à **Classificação** por Segmento de Valor (RFV) e demais critérios de **Segmentação**, que é desdobrado em **Campanhas e Réguas**, automáticas ou pontuais, com os **Indicadores de Desempenho** para monitoramento.

Sinalizamos datas promocionais que podem ser utilizadas de forma criativa para estreitar relacionamento e alavancar vendas.



O que fazemos?

Operação de CRM

A Operação, com a orquestração das bases, disparos, apresentação dos resultados e geração de insights para a melhoria dos resultados, pode ser absorvida pela CRM Brasil, com a solução de Marketing Cloud de preferência da empresa.

Alinhamento Campanhas e Canais de atendimento

A cada campanha sugerimos script para a Central, Equipe de Vendas, Mensagem da URA, Chatbot de Autoatendimento e push

O que fazemos?

Processos e Dados

Diagnóstico - Matriz de Relacionamento

Diagnóstico utilizando a metodologia da Matriz de Relacionamento para mapear Canais de Interação, Públicos de Interesse, Interações, Dados, Registros e Sistemas

Mapeamento e Redesenho dos Processos

Mapeamento dos processos as is e redesenho, automatizando os fluxos a partir do conhecimento de soluções de CRM – Marketing, Atendimento e Vendas e suas funcionalidades.

O que fazemos?

Tecnologia

Apoio na Seleção e na Implementação de soluções de CRM

Apoio na Seleção e na Implementação de soluções de CRM - Atendimento, Marketing e Vendas, aderentes aos requisitos de negócio e de acordo com o budget e prazo da empresa.

O futuro é presente

Obrigada

Fátima Periard

11 94871-9709

fatima.periard@crmbrasil.com.br