

A GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) e suas aplicações

Muitos homens de negócios de sucesso dizem que é essencial que uma empresa tenha boas relações com os seus clientes, se quiser prosperar e crescer. Dado que muitas pessoas acreditam hoje que isto é verdade, os sistemas de software estão a ser concebidos para lidar especialmente com as relações com os clientes. Um desses sistemas é a Gestão de Relacionamento com o Cliente, ou Customer Relationship Management (CRM). Não é basicamente uma solução técnica para gerir as relações com os clientes, mas mais como uma filosofia que postula como atrair novos clientes, que servir aos clientes fornecer, como lidar com os clientes existentes para os manter e como identificar clientes potenciais. O principal motivo por detrás das boas relações com os clientes é conseguir realmente atingir altos níveis de lucratividade e baixos níveis de custos operacionais. Um sistema CRM faz exatamente isso. Porque deve usar a CRM? Hoje em dia, a maioria das empresas está perante o problema crucial de reter e atrair clientes, e de usar a tecnologia ou a força de trabalho para atingir este objetivo é bastante dispendioso. Mas com a ajuda de um sistema CRM as empresas podem agora não só encontrar novos potenciais clientes, mas também manter os já existentes. Esses sistemas ajudam a identificar as necessidades dos clientes e pode-se agora planear a produção de acordo com os requisitos deles. As empresas percebem agora que os clientes são o património mais valioso de uma empresa, e que mais capital e orientação devem ser investidos neste aspeto particular de um negócio. Este sistema diz-lhe o que os clientes necessitam e como pode satisfazer os seus desejos, fornecendo-lhes exatamente aquilo que esperam de si.

Benefícios da CRM A CRM pode ser difícil de operar se as suas capacidades não forem integralmente empregues, mas a partir do momento em que uma empresa sabe como usá-la para seu benefício, então pode provar ser altamente benéfica para o negócio. Quando se sabe exatamente aquilo que os clientes desejam, pode-se preparar as encomendas a tempo e com melhor qualidade, e isso aumentará as vendas uma vez que os clientes ficarão satisfeitos e quererão sempre negociar consigo no futuro.

Além disso, se os seus clientes estiverem satisfeitos consigo, a reputação da sua empresa crescerá e terá uma melhor posição no mercado. Se conseguir reter os seus clientes, as suas perspetivas de vendas também crescerão e os custos operacionais reduzir-se-ão, dado que já não precisará de investir em grandes anúncios e em serviços de assistência para ganhar novos clientes. A eficiência da empresa também crescerá e poderá aumentar os salários do seu pessoal. Isso fará que se sintam apreciados e trabalharão com mais afinco para gerar melhores resultados. A CRM também identifica os clientes mais lucrativos em quem se pode concentrar mais para lhes dar resultados mais satisfatórios e também os menos lucrativos, a quem poderá fornecer serviços mais eficientes em termos de custos. Quando uma empresa tem plena confiança de que reteve os seus clientes existentes, pode então concentrar-se em atrair novos clientes para expandir o negócio. Isto também será mais fácil dado que com a ajuda de software de Gestão de Relacionamento com o Cliente terá claramente consciência das novas tendências de mercado e pode apresentar uma nova gama de produtos a qualquer momento para atrair mais clientes potenciais.

Sobre o Autor

Aqui você pode ler mais sobre o [sistema de CRM](#). And você pode encontrar no [Blog WEBCRM](#).

Source: <http://www.artigopt.com>