

Prezados,

A partir do dia 03 de junho de 2024, entra em vigor um novo processo de cadastramento de clientes no RD Station CRM. Este processo abrange todas as áreas de atendimento, vendas e clientes desconsiderados. Abaixo, detalhamos as diretrizes que deverão ser seguidas:

1. Atendimentos

Cadastro Inicial: Todo atendimento inicial deve ser registrado no RD Station CRM, incluindo nome, telefone, e-mail e motivo do contato.

Acompanhamento: É essencial atualizar o status do atendimento regularmente, documentando todas as interações com o cliente.

Conclusão do Atendimento: Ao finalizar o atendimento, marque o status correspondente e inclua observações relevantes.

2. Vendas

Prospectos: Registre todos os prospectos no RD Station CRM com informações completas e precisas.

Fases do Funil: Acompanhe cada prospecto através das fases do funil de vendas, atualizando o status conforme o avanço do processo.

Fechamento da Venda: Quando uma venda for concretizada, marque o status como "Venda" e registre todos os detalhes pertinentes, incluindo o valor e condições da venda.

3. Clientes a Ser Analisados para Desconsiderar

Identificação: Clientes que retornam para resolver pendências (pós-venda, NCC, chamado, troca de pagamento, assistência técnica, etc.) devem ser marcados como perda, para serem analisados.

Motivo do Desconsidera/Perda: É obrigatório registrar o motivo pelo qual o cliente foi desconsiderado (ex.: NCC, boleto negado, retorno do mesmo dia, etc.).

Reavaliação: Periodicamente, revise a lista de clientes desconsiderados para avaliar possíveis erros de cadastro.

Este novo processo visa garantir um acompanhamento mais eficaz e estruturado de todas as interações com nossos clientes, proporcionando uma base de dados mais precisa e estratégica para futuras ações de marketing e vendas.

A colaboração de todos é essencial para o sucesso dessa implementação. Contamos com sua dedicação e atenção para seguir os procedimentos descritos acima.

Para dúvidas ou esclarecimentos, por favor, entre em contato com o departamento de Monitoria e Qualidade.

Atenciosamente,

São Paulo, ____/____/____

FUNCIONÁRIO