

Turbinando sua

**Revenda de
Software**

Jorge Nelson Regis

Trilha Administração

Vendas

Durante a semana em dias previamente programados faço viagens, um dia para regiões mais distantes e outra para regiões vizinhas, faço visita a clientes (pós-venda), futuros clientes (aqueles que o sdr viu que tem interesse) e contadores.

Quando o cliente indica um novo negócio, ganha mensalidade grátis (se tem muita indicação já penso como posso "ajeitar melhor").

Os clientes que tem loja grande ou são conhecidos tiro foto para pôr na net.

Pós-vendas é muito importante o contato pessoal com o proprietário e funcionários dele que usam o sistema.


RH

Semanais com todo o time, Fazemos algumas vezes na sexta outras na segunda, alternando.

Temos um dinheiro virtual que se chama estalecas, quando a semana é boa é depositado no máximo 100 reais,

Quando alguém erra, tipo um cliente sai, erro de alguém de algum colaborador todos pagam

As estalecas tem que ser gastado com todos, já alugaram um ônibus para ir à praia, chácara para fazer festa, comprado cafeteira,



Aos colaboradores com ideias que ajudem no crescimento, solucionem alguma dor da empresa é pago.

Quando tem que chamar a atenção de algum funcionário é chamado em particular.

Fazemos uma avaliação 360, todo mundo avalia todo mundo de forma anônima link <https://forms.gle/7kYRVPLr9MqWag5m8>

1 vez por ano premiamos os funcionários que mais se desempenharam.

Faço uma viagem para locais mais distantes pelo menos 1 vez por ano com 1 ou 2 funcionários exemplo autocom, Hiperadores.

O colaborador que estiver querendo estudar e não tiver notebook disponibilizamos um para ele levar, é essencial que o conhecimento dele evolua.

Quando fazemos uma seleção não pegamos currículo, acredito que quem tem caráter e um fator motivador vai longe (vai casar, tem que colocar dinheiro em casa, engravidou a esposa, quer comprar um carro. Temos aqui vários exemplos que pessoas que desempenham um trabalho magnifico sem formação profissional, hoje youtube tem tudo, usamos o seguinte formulário para selecionar os candidatos para uma entrevista <https://forms.gle/r5PFLisSmFs6BVur6>

Diversos

Dentro do nosso código de cultura só é permitido comprar em clientes, que na maioria das vezes nos dar desconto.

Toda reunião é escolhido um colaborador para falar 1 tópico do código de cultura (em anexo).

Dizimo ao cliente, uma parte de nossos lucros é dada para o cliente em forma de mimos como chaveiro, caneca, bloquinhos, canetas, etc e é geralmente trimestral.

Temos uma lista com todos os clientes, Empresário, Gerentes e pessoas chaves, no aniversário ligo pessoalmente para elas, todo dia pela manhã tenho uma lista de aniversariantes.

Parcerias, cliente da infotec ganha desconto nas lojas x, y x.

Compras coletivas para faturamentos individuais, caso das motos que comprei, cartão que mando fazer, brindes.

1 vez na semana almoço com 1 ou 2 colaboradores afim de colocar os papos em dia.

Sempre visito a família deles deixando meu número de contato.

Uso um cartão de forma de notebook que está em anexo, como é um cartão temático todo mundo lembra-se dele (segue em anexo).

Temos uma parede com todos nossos valores, onde mostra todos e diz que o cliente é rei (em anexo).

Sobre mim

O telefone celular que é divulgado na internet é meu, entendo que sou a pessoal com mais tempo disponível e com mais conhecimento.

Só possuo um número de telefone celular e faço questão de dizer para todo mundo, e sempre digo qualquer coisa me liguem.

Como tomo decisões pensando no cliente e no time, tudo que é bom para eles é bom para mim.

Sigo muitas pessoas no instagram que diariamente vendo seus stories e publicações me são super insides.

Dedico por dia no mínimo para ler, tenho alguns livros na cabeceira da minha cama

Situações Difíceis

Sempre que acontece algo chato como o cliente exemplo de perder um backup, entro em cena a fim de dar a notícias de uma forma mais branda e que impacte menos

Outra situação que tomo uma atitude enérgica é quando o cliente pede para fazer um cancelamento

Sair de atrito com contadores dos clientes é fazer o contador entender que ao seu modo fica mais fácil, mas se não conseguir fazer o que ele pede

Softwares que uso na gestão

Google Agenda – Agendamento de Reuniões, agenda, ligações.



Google Formulários – Uso em reuniões, pesquisa com clientes.

Hiper – Cadastro de clientes, Controle de contas a pagar e receber.

Mindmaster – Nele é definido e desenho o fluxo dos setores.

Trello- supervisionar demandas dos setores de suporte, setor comercial, setor financeiro, projetos futuros e as minhas ideias.

Agendor - controlar os leads que o setor comercial está trabalhando.

Portal de Rastreamentos (custo de implantação 350 e custo mês de 10 reais).

Linkedin – Busca de Parceiros , networking

Trilha Suporte Técnico

Funcionamento do Suporte Técnico

A instalação quem faz é sempre o técnico que tem mais conhecimento. Analisa o computador do cliente, se rede está legal.

A primeira visita de avaliação da estrutura do cliente é fundamental para um bom funcionamento.

Plantão aos sábados os técnicos levam notebook e levam celular do suporte, que é um número fácil 9.9910-4444, que é exclusivo por esse número de celular que também é whatsapp.

A cada 15 dias fazemos o Tranning Day, que é um nivelamento de conhecimentos, técnico com algumas habilidades passam para os outros.

Classe dos Técnicos Nível Sênior, Pleno, intermediário e júnior

Comissão por cliente ativo depende do nível; R\$ 1,00 real para sênior, R\$ 0,75 para pleno, R\$ 0,50 para intermediário e R\$ 0,25 para júnior, comissões mensais, se o cliente sair o técnico perde.

Nosso técnico sênior fica apenas com os problemas grandes complexidade como sped, Sintegra, base de dados, relatórios com diferenças, xml faltantes.

Como forma do técnico ganhar mais foi incentivado o aprendizado a converter base de dados e personalizar etiquetas (Foi pago um professor que fez



o treinamento) o valor que pagamos é o mesmo que a hiper cobra.

Indicamos para outras revendas amigas o serviço extra dos técnicos.

Softwares que usamos para gestão do suporte Técnico

Trelo – Controle da fase que os clientes estão

Incubadora 1 – Período de 30 dias onde é ligado todos os dias

Incubadora 2 - Período de 30 dias onde é ligado todos os dias

Uti - Período de 30 dias onde é ligado todos os dias, do ocorre alguma situação chata.

Normal – Ligações de rotina 1 vez por mês.

Ti-Flux - Controle de Tickets, Atendimento On-line, Acesso remoto, avaliação dos Técnicos, apontamento de horas trabalhadas pelo técnico, relatórios diversos, usamos outras, mas não conseguiram ser tão completas.

Para forçar o cliente a avaliar o técnico eu sorteio uma pizza entre os clientes que avaliaram no mês.

Whastapp - Fazemos grupos com clientes da mesma empresa, exemplo loja x, loja y, é uma ferramenta muito boa, mas não dá controle de prioridade, temos aqui em torno de 10 grupos.



Sempre explicamos ao cliente as vantagens do Tiflux, que documenta tudo, fica registrado.

Foi um processo demorado conscientizar todos os clientes do uso o Tiflux, não impomos o suporte pelo tiflux, mas mostramos as vantagens.

Google Agenda - Agendamento das visitas técnicas e treinamentos, todos os celulares do suporte são sincronizados com a mesma conta, para compartilhar os contatos e agendamentos.

Google Formulários – Usamos para pesquisas diversas, usamos para perguntar sobre suporte aos sábados, sobre avaliação do atendimento técnico <https://forms.gle/t7GusUnxAe85VVQk7>

Youtube- Gravações das principais dúvidas do cliente como, por exemplo, cadastrar um cliente, emissão de nota fiscal,

Como os vídeos ficam públicos muita gente entra em contato para informações, até já vendemos alguns.

Implantação

A implantação é dívida em 4 idas presenciais na empresa do cliente, onde temos um cronograma para seguir segue (em anexo), o cliente assina a cada treinamento.

Não cobramos treinamento extra.

Entendemos que isso é um diferencial nosso.

Como um extra para o funcionário o deixamos cadastrar os produtos cobrando por fora do cliente.

O tempo entre visitas de implantação é em média 1 semana, treinamento nunca dura mais de 2 horas consecutivas.

Funcionamento

O suporte técnico funciona de 08:00 às 18:00 de segunda a sexta, aos sábados tem o plantão que vai de 08:00 às 12:00 (feito da casa do técnico, é feito um rodizio entre os técnicos)

Equipe

Técnicos de nível diversos - Todos os técnicos atendem a todos os sistemas que trabalhamos.

Gestora de Tickets - É quem atende o telefone, agendamentos de clientes, faz as ligações para os clientes que estão nas fases, cobra tickets abertos na hiper, monitora tickets em aberto por clientes, abre tickets quando o técnico está externo. Gera os documentos fiscais de alguns clientes.

Técnico Sênior – É o Head, o líder técnico, responsável pelo setor de suporte.

Trilha Vendas

SDR - A procura de vendas

Aqui temos a função do SDR que procura vendas porta em porta pelas cidades, conversa um pouco entendendo a necessidade do cliente, entregando panfleto e cartão, é pego os contatos do cliente, geralmente é uma visita de 15 min.

O Sdr também procura leads pela internet, usa os sites empresacnpj.com, facebook, google negócios, listagem do sefaz.

Durante as prospecções nas cidades também é visitado os clientes que estão na base, fazendo a pesquisa de satisfação, <https://forms.gle/UHA6BeV51XPJb93r6>

São muitos leads que o SDR traz, em torno de 14% conseguimos converter.

Quando se tem um treinamento em outra cidade mandamos o SDR junto com o técnico, assim conseguimos diminuir os custos.

Perfil desse profissional tem que ser falante, desinibido e cara de pau, não precisa entender muito de informática.

Closer - Fechamento

É a pessoa que pega os contatos que o SDR encontrou e coloca eles no funil de vendas que é o www.agendor.com.br para serem nutridos,



a cadência de envio de material é 2 vezes por semana, através dos canais; ligação, email, whatsapp.

Enviamos para os leads vídeos sobre empreendedorismo, artigos em texto e vídeos da infotec, não queremos vender o sistema, criamos a necessidade no cliente dele comprar ou trocar.

Surgem muitas perguntas, mas quando pergunta quanto é o custo, nos indica o cliente está interessado.

A melhor forma de fechar um cliente é falando sobre as dores que ele tem hoje seja no sistema anterior, seja no suporte técnico ou no processo dele.

Aqui na Infotec o closer e o sdr dividem comissões de 20%

Indicadores

Alguns funcionários de clientes gostam tanto do sistema que ficam indicando (pagamos 10% do valor do fechamento).

Aqui chamamos de indicador pessoa sem vínculo com a infotec, que atua como um SDR, encontrando possíveis interessados, dependendo do desempenho dele pagamos até 20% de comissão, se indicar muitos acrescentamos a ajuda de custo.

Funcionários da infotec que fecharem com um cliente ganham 10% do valor da venda.

Pessoas que funcionam muito bem como indicador são filhos de contadores, vendedores externos que tem carteira ativa de cliente como de produtos alimentícios, Material de construção, etc.

Tenha vários indicadores, mais de um por cidade, acompanhe eles semanalmente via grupo de whatsapp, dando material de postagem na internet, panfletos.

Parcerias

Lojas de informática, Cdl, Sebrae, Sind lojas, Associação Comercial, contabilidades, certificadoras.

Perguntamos se querem a comissão ou o desconto para o cliente

Para os proprietários proporcionamos experiências, como um final de semana em um hotel beira mar, já para os funcionários dar dinheiro, ajudar em festinhas deles funciona melhor.

Link do formulário de indicação
<https://forms.gle/Hk6PhFXd81kBLd8n9>

Toda vez que fechamos com um cliente novo, ligamos para contador dele, avisando e marcamos uma reunião para alinhar e apresentar a nossa empresa e converter ele para um indicador nosso.

O formulário criamos devido a aparecer mais de um "pai" para a venda, consideramos que o dono do lead e quem cadastra.

Marketing

Fazer vídeo com os clientes ancoras, clientes que "puxam" outros (segue vídeos em anexo).



Ter presença ativa na internet, curtir página de clientes, interagir bastante, postar conteúdo de valor, para que seja motivo das pessoas lhe seguirem e compartilhar seu conteúdo.

Usar gerenciador de postagem como gerenciagram, que segue concorrentes, segue localizações, segue perfil e hashtag (tipo quem add seu concorrente ele vai lá e segue).

Patrocinar links do instagram, facebook fortalece a marca mas não fecha negócios, quem dá resultado para vendas é google adwords você é exibido quando o cliente procura.

Use para fazer as artes o www.canva.com para agendar as postagens o www.gerenciagram.com.br

Diversos

Fazer caravanas de vendas, ir nas cidades vizinhas e ir de porta em porta, aqui uso entregadores de panfletos e vou também, levando toda a equipe comercial.

Em média precisa de 6 contatos com o cliente para fazer um fechamento, visite sempre os leads, aqui em uns que demoram uns 6 meses para fechar.

Quando o cliente diz que está muito ocupado e não pode receber, mostro uma ampulheta do tempo e peço 3 minutos do tempo dele.

3 minutos é o tempo médio que se tem para prender a atenção do cliente, olhe muito bem o funcionamento da empresa dele antes de falar, falar das dores deles é a certeza de fechar.



Adesivos para colar nos computadores dos clientes, preferencialmente atrás dos monitores, fortalece a sua marca.

Jornada da Venda

Sdr encontra o potencial cliente;

Closer alimenta o lead e faz o fechamento, entregando para o financeiro o pré-contrato preenchido;

Esse é um digital para clientes de outras cidades

<https://forms.gle/kKXaCTcNN5qw76W26>

Financeiro faz contrato e o carne;

Gestora de Tickets Faz o agendamento da instalação;

Suporte Técnico Faz a instalação e já passa o primeiro treinamento na primeira visita, treinamento costumamos fazer 4, mas dependendo do cliente pode ter mais; tudo é documentado e assinado, é nessa fase que o cliente pode dizer que não teve treinamento;

Cliente entra no processo de on-board que dura 60 dias, processo a ser detalhado na trilha Suporte Técnico;

Gestora de Tickets faz as ligações de pós-vendas.

Todo o processo de atendimento ao cliente é aberto tickets no ti-flux, todo final do mês é mandando para o cliente extrato de atendimento em pdf por e-mail



Trilha Financeira

Usamos aqui na infotec um gateway de pagamentos o boletofacil.com.br que sai cada boleto a R\$ 2,40 com taxa de transferência por R\$ 2,00.

Vantagens do Gateway de pagamentos, cobra de maneira automática, não paga taxas de cancelamento, de atualizar a data e baixa manual, só é cobrada a taxa com tem compensação do boleto.

Todos os colaboradores abrem com em banco que temos conta, para não pagar valores de transferência.

É fundamental para o controle e saúde da empresa colocar todas as contas a pagar no sistema, afim de saber em detalhes quanto está gastando com alimentação, transporte, manutenção das motos, (Segue em anexo plano de conta que usamos na infotec).

Depois de 15 dias de atraso o sistema é bloqueado no nosso painel, impedindo o uso do mesmo, tentamos contato por mensagem, telefone. Nunca bloqueamos dia de sexta feira ou véspera de feriado.

Clientes com mensalidades em constantes atrasos faz uma visita presencial para ver se a empresa está com movimento baixo, estando tentamos ajudar com marketing Digital.

Nunca fazemos descontos especiais para determinado cliente em situação difícil como nosso público em sua grande maioria é de cidade pequena a notícia se espalha, já tivemos situação de conceder um desconto e o empresário quando foi pagar na loteria o caixa viu, onde ele era filho de um cliente.

Quando o cliente pedir desconto de um treinamento, ajude no marketing, etc.

Todos os sistemas que vendemos é por mensalidade, explicamos a vantagens da recorrência. A empresa só se mantém com as mensalidades, se não vender nenhum sistema, tem a recorrência dos clientes.

Fazemos aplicações mensais para pagar o 13º e férias dos colaboradores, para não ficar muito pesado em dezembro desembolsar tudo de uma vez.

Sempre que compramos algum usamos o site que cashback (dinheiro) meliuz.com.br

Temos cartão de credito santader free com vários adicionais, podemos ajustar o limite direto pelo app (anuidade grátis), hoje tem outros que tem essa função.





BÔNUS 01

Trilha Bônus 1 - O pulo do gato

Peças mais importantes da sua empresa TIME & Clientes

TIME

Ganhar dinheiro no mundo de hoje você tem que fazer muita gente ganhar dinheiro

Trate os funcionários como parentes, chamem para conversar, quando merecerem faça um happy hour

Coloque metas e der prêmios como viagens e celulares

Funcionários motivados trabalham por 2 ou 3

Divulgue os prêmios que os funcionários ganham na internet para que o pessoal da cidade e clientes admire sua gestão e fiquem com vontade de trabalhar na sua empresa

Quando viajar traga mimos para os funcionários, eles adoram

Faça coisas inesperadas como festinha surpresa

Reconheça com medalha ou troféu o desempenho dele (segue em anexo).

O Dia que passei a ganhar admiração por todos na cidade foi quando premiei um funcionário com um carro, postei no instagram e no facebook e coloquei patrocinado no facebook e instagram por 7 dias, depois disso recebo currículos diariamente,

Hoje sou exemplo de como reconhecer funcionário

Cilentes


Faça o cliente lhe amar

Se preocupe com o movimento do seu cliente, pense sempre em algo para aumentar o faturamento dele, seja com mais movimento ou com algo que ele economize.

Ajude o cliente em outras áreas que não seja sistema como financeiro, como Rh, como Marketing, Administração

Faça promoções entre clientes seus (anexo)

Estimule o comercio entre clientes, faça parcerias, fazemos na infotec os clientes compram em clientes com X % de descontos, os descontos foram negociados de maneira individual.



Articule compras coletivas com faturamento individual

Tenha lista de transmissão segmentada por ramo, cidade, sistema (o cliente tem que ter seu numero na agenda, se não tiver não recebe a mensagem)

Pratique o overdelivery sempre, que é entregar mais do que o cliente pagou, embuta o valor do extra na mensalidade.

Aqui 3 trimestralmente fazemos o “dizimo ao cliente” que é uma parte dos nossos lucros voltar para o cliente em forma de brinde, bobinas, folhas de a4, copos, chaveiros, canetas, bloco de



BÔNUS 02

Trilha Bônus 2 - Jogada de Metre

Networking

Se conecte com muitas pessoas

Sempre ande com cartão de visita

Participe de qualquer e todo evento. Seja do sebrae, cdl, sind lojas, associação comercial, embaixada movimento do Geração de valor, etc

Vá a eventos fora da sua região

Visite empresas do mesmo ramo em outras regiões do Brasil afim de fazer troca de conhecimento (benchmarking)

Aproveite a hora do lanche do almoço em eventos para trocar cartões de visita

Grupos de Whatsapp com donos de empresas é uma ótima forma de ter contatos e ir sempre postando conteúdo de valor.

Vá a eventos de contabilidade tem muitos contadores

Você e Família

Você precisa recarregar as baterias, não parar pra descansar, relaxar e “afiar o Machado”, todo esforço pode ser em vão.

Burnout e Struggle são coisas que o Empreendedor deveria se preocupar, precisamos respeitar limites. Equilíbrio é a palavra certa.

Inclua na sua agenda tempo para atividades com a família e hobbies

