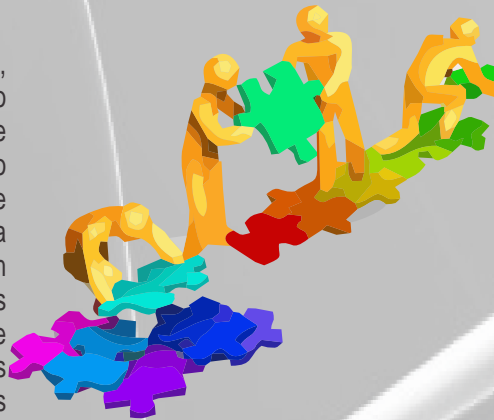


NITERE e CRM - Uma relação estratégica que veio pra ficar!

“A implantação da estratégia CRM (Costume Relationship Management) tem sido considerada como uma etapa desafiadora para as empresas dos mais diversos setores em todo o mundo. O advento da Era da Informação propicia às empresas buscarem no relacionamento com seus clientes uma forma de obter vantagem competitiva no mercado em que atuam. Tanto as empresas do setor de produção quanto as do setor de serviços, têm buscado na estratégia CRM uma forma de satisfazer seus clientes, que a cada dia tornam-se mais exigentes, adquirindo maior diversidade de gostos, preferências e especificidades. (Cláudio Damacena e Cristiane Drebes Pedron)”.

Inserida neste contexto, a NITERE, tem trabalhado arduamente. Faz-se necessário o exato entendimento deste conceito, que nos mostra como as empresas devem trabalhar para atender às novas exigências e estabelecer os eventos que gerarão respostas que deverão ser constantes.

Entre esses eventos destacam-se a implementação em tempo real da base de dados dos clientes, promovendo uma visão de 360º das oportunidades de negócio, perfil do cliente e particularidades dos mesmos; identificação das reais necessidades de cada cliente e, aprimoramento do tempo de resposta e da eficácia no que tange às solicitações enviadas à empresa. Além desses eventos



o sistema ainda oferece o monitoramento das visitas e pesquisas de satisfação.

Como plano de comunicação, implantações e mudanças tanto quantitativas como qualitativas, vem sendo efetuadas nos diversos meios. São alguns desses meios: web site e redes sociais (twitter e facebook). O plano que vem sendo desenvolvido é resultado de vários encontros promovidos entre a Direção de Canais e os



Depto. Comercial e de Marketing da empresa, além de treinamento específico que aproximará cada vez mais a solução

até então inexplorada dos colaboradores que terão mais contato com a mesma. Com a automatização dos contatos e com o amadurecimento na utilização desta ferramenta / conceito nossa meta é aumentar a carteira de clientes e melhorar constantemente o relacionamento já existente com os clientes. É importante destacar que o maior e melhor resultado estará na melhoria do processo como um todo e não apenas no uso de novas ferramentas que a tecnologia nos fornece, uma vez que existe a necessidade de mudanças organizacionais nas empresas em que a ferramenta é utilizada.

Estamos trabalhando com a consciência de que esta implementação trará mudanças fundamentais nas relações e que obteremos um resultado de grande expressão demonstrando que tão importante quanto conquistar novos clientes é saber mantê-los.

Por: Deborah B. C. Ribeiro

Sede: Centro Empresarial Pref. Paulo Frederico de Toledo, 140 - Bairro Arco-íris
Santa Rita do Sapucaí, MG - Brasil CEP 37540-000 / Tel +55 (35) 3471-0500

Filial: NITERE - São Paulo - Rua João de Souza Dias, 316 - Bairro Campo Belo
São Paulo, SP - Brasil CEP 04618-001 / Tel +55 (11) 2384-9984