

E-book

# Cli.Grendene



# SUMÁRIO

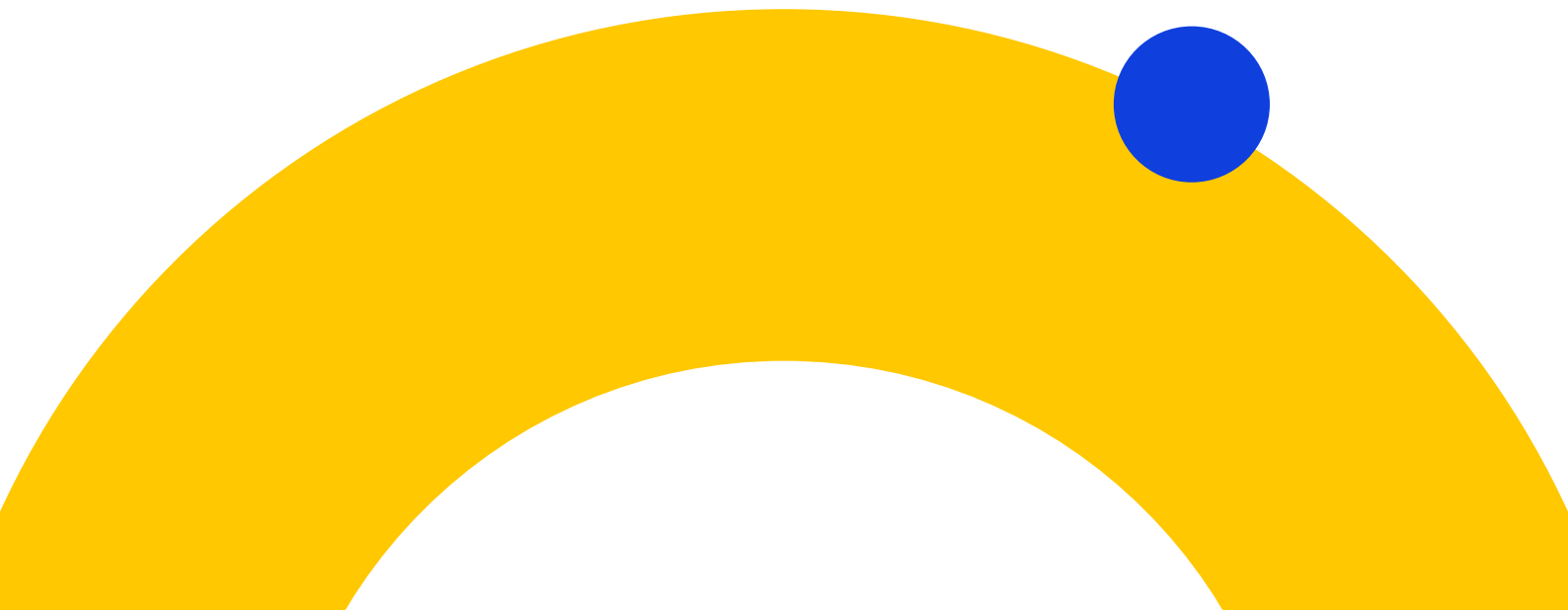
CRM .....	4
SOBRE A CLI .....	9
A PLATAFORMA .....	15
A GRENENE .....	17
BOAS PRÁTICAS .....	21
CALENDÁRIO DE AÇÕES .....	24
ENVIANDO MENSAGENS .....	27
DÚVIDAS SOBRE A CLI? .....	33

## **SEJAM BEM-VINDOS!**

Agora você e seu time fazem parte do seletor grupo de profissionais que se dedicam e investem no aprendizado e em ferramentas de marketing digital.

Nas páginas seguintes vamos aprender mais sobre as importâncias do CRM, do marketing digital e de como a nossa plataforma vai te ajudar a vender muito mais.

Leia com atenção, calma e no seu tempo. O importante é absorver o conteúdo e dividir com todo o time.



# CRM



## POR QUE IMPLANTAR A CULTURA DO CRM NA SUA EMPRESA?

A sigla CRM significa **Customer Relationship Management**, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente. Como o próprio nome sugere, o CRM tem como objetivo definir estratégias de negócios a partir de práticas e tecnologias capazes de analisar o contato do cliente com a empresa.

Dessa forma, o CRM permite que as empresas construam um relacionamento com atuais e potenciais clientes, para assim alavancar os seus resultados.

Basta olhar em volta e perceber como o mercado, em todos os segmentos, cresceu em marcas e conseqüentemente em concorrência.

Qual o segredo para se destacar em meio a tudo isso?

Os consumidores estão cada vez mais exigentes, pois estão cientes de sua importância, e muitas das vezes suas decisões de compras são baseadas em relacionamento e não só na qualidade do produto.

Por isso, vemos cada vez mais empresas buscando uma comunicação mais próxima ao universo do seu cliente.

### **É AQUI QUE A CULTURA DO CRM ENTRA:**

na identificação dos seus melhores consumidores, para adquirir sua confiança e isso gerar recorrência, lealdade e uma boa propaganda gratuita no bom e velho "boca a boca", que podemos chamar também de engajamento, indo mais além e sendo comentado de forma positiva nas redes sociais e nas avaliações dos sites de busca.

## VANTAGENS DE UM BOM CRM:

- Possibilidade de compartilhamento de coleta e compartilhamento de informações com toda a equipe. Conectando todo o time para a criação de estratégias para melhorar o relacionamento com o cliente;
- Geração de relatórios automáticos capazes de munir a empresa de informações sobre o perfil dos clientes, mostrando os resultados alcançados através das estratégias passadas;
- Análise de dados que serão importantes para a definição de metas claras para a equipe, evitando a estagnação do processo de vendas.

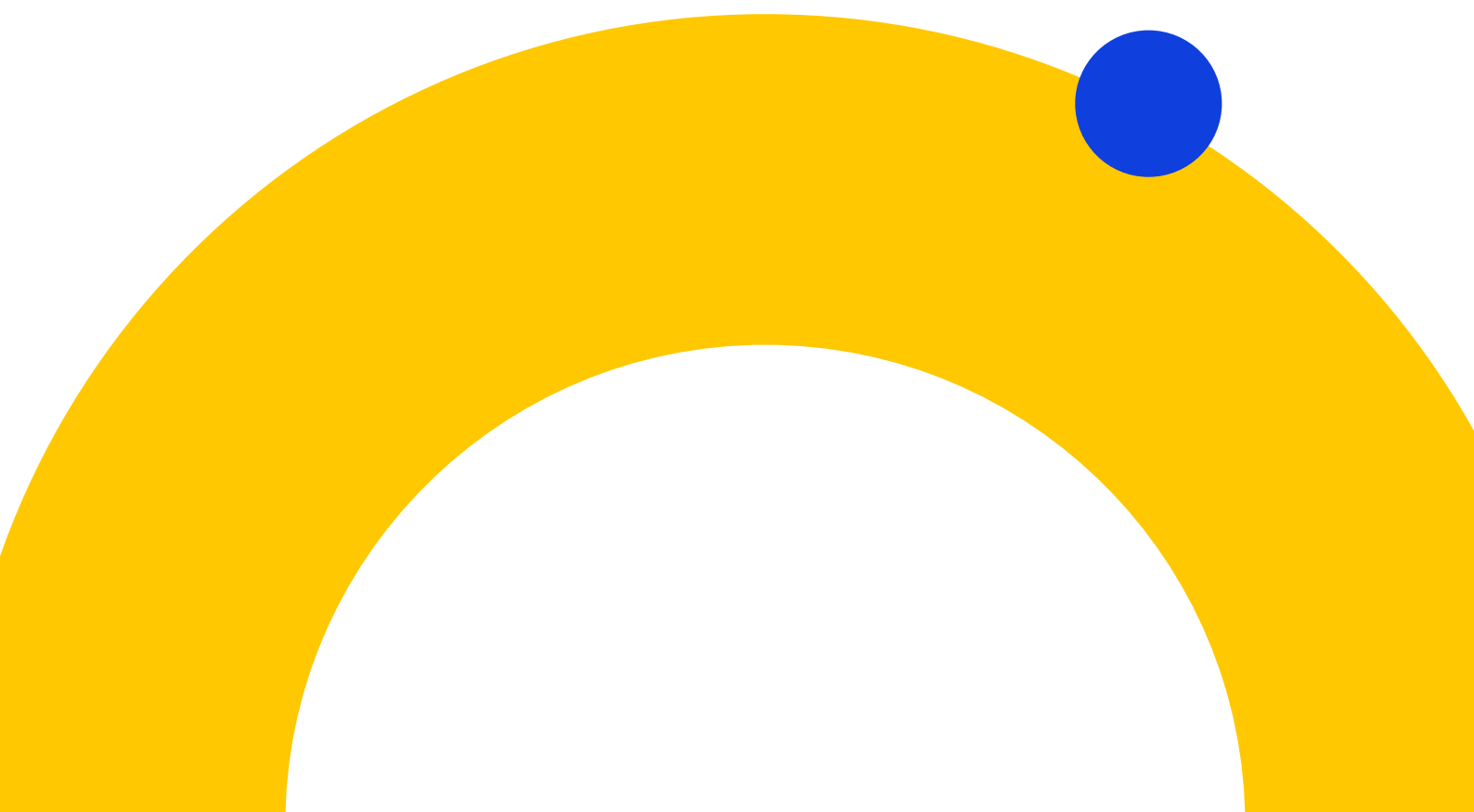
## IMPACTO NAS VENDAS

A pesquisa da Smallbiz Crm demonstrou um aumento de 41% nas receitas de cada vendedor com a adoção do CRM.

Conhecer o seu cliente é a melhor maneira de acelerar as vendas.

Pense que é como escolher um presente, se torna muito mais fácil quando você conhece quem quer presentear, entregando algo que a pessoa goste e gerando uma expectativa em querer mais.

No universo da loja significa que seu vendedor saberá o que oferecer, evitando desperdício de tempo e facilitando o sucesso do fechamento.





# SOBRE A CLI



## O APLICATIVO DA GRENDENE PARA VOCÊ VENDER MAIS VIA WHATSAPP

O contato com o cliente via whatsapp e o bom uso do marketing digital podem fazer você vender 4x mais

### Vamos te ajudar a conquistar isso.

Presente em 99% dos aparelhos celulares brasileiros, segundo a pesquisa Panorama Mobile Time/ Opinion Box, o volume de mensagens pelo aplicativo WhatsApp tem crescido de forma constante desde o início da pandemia no Brasil, em março de 2020.

A Loja Integrada, uma plataforma de criação de comércios digitais, divulgou uma pesquisa em que revela que **cerca de 75% de pequenos e médios lojistas usam o WhatsApp como canal direto de vendas**, além de uma loja virtual.

O mensageiro também é usado por **68% dos comerciantes como a principal ferramenta de atendimento.**

O levantamento apontou ainda **o Instagram na segunda colocação, com 15%, e o e-mail em terceiro, com 5,6%** de participação nos negócios.

Com essas informações temos certeza que o aplicativo é uma ferramenta essencial no relacionamento com o cliente, pois faz parte do uso diário e é usado de forma intensa.

Por isso, a Grendene quer te ajudar a aumentar pelo menos em 4X as suas vendas, através da disponibilização da plataforma Cli, que vai ajudar a criar estratégias para se relacionar melhor com seus clientes e vender de forma muito mais efetiva, com muito mais acerto e causando uma ótima impressão.

## VANTAGENS DO BOM USO DO MARKETING DIGITAL

Já é nítido o quanto a tecnologia e o universo digital já fazem parte de nossas vidas e de nossos trabalhos.

A pandemia deixou ainda mais evidente o quanto ferramentas digitais vieram para facilitar nossos relacionamentos, e como já falamos anteriormente, o bom relacionamento reflete diretamente no aumento de nosso faturamento.

Aqui listamos algumas das principais vantagens do bom uso do marketing digital:

- Os custos do marketing digital são bem mais baixos do que os do marketing tradicional. É possível traçar estratégias de sucesso que cabem no tamanho do seu orçamento;
- É possível definir estratégias com mais filtros. Enquanto no marketing tradicional (revistas, outdoor, tv) você não tem controle sobre quem vai ser impactado, no digital é possível segmentar pessoas por perfis mais específicos, que se conectam mais facilmente com a mensagem que você quer passar

e consomem seu produto mais rápido e com satisfação;

- O Marketing digital entrega métricas mais claras: Potenciais clientes alcançados; Número de cliques; Número de vendas por cada campanha realizada; Número de formulários preenchidos; Custo por clique em cada campanha; Custo por venda;
- A implementação de ações é muito mais rápida, porque as ferramentas estarão ao seu alcance fácil, através de celulares e computadores.

### **Como a Grendene pode ser sua parceira para vender mais através do marketing digital?**

Há mais de 50 anos atuando no mercado, a Grendene se tornou uma das maiores indústrias de calçados do mundo. Nosso bom desempenho vem também através do reconhecimento de como nossos lojistas e parceiros foram fundamentais nesse crescimento.

Esse entendimento foi crucial para o estabelecimento de metas baseadas no nosso bom relacionamento com a nossa carteira B2B. Nossos lojistas e parceiros são pilares na elaboração de nossas estratégias e principalmente em como nossas histórias chegarão ao consumidor final.

Vocês são uma parte importante nessa ponte que nos leva ao consumidor final. Pensando nisso, trazemos a Cli:

Uma importante ferramenta de marketing digital e CRM, para que nosso bom relacionamento se estenda até o seu cliente, assim obtendo sucesso nas vendas em toda a cadeia.

# A PLATAFORMA





A Cli é uma plataforma de solução de CRM, que ajudará na prospecção, fidelização, manutenção e na construção de um relacionamento sólido do lojista com seus clientes, impactando positivamente em lealdade, boas experiências e aumento das vendas.

Seu uso simples e que aproximará o contato digital com os clientes, apresentando como principais funcionalidades o envio de email marketing e o contato via whatsapp.



# A GRENDENE



Nossa história é feita por pessoas. Temos orgulho do que fazemos e de quem faz com a gente. Nosso futuro não depende somente das nossas ações, mas sim das pessoas que estarão com a gente.

Confiança, ética e dedicação são valores que cultivamos ao longo do caminho e que fizeram com que nos tornássemos muito mais do que uma empresa de calçados.

Nascemos da mudança de paradigmas e aprendemos a criar nossos próprios padrões. Os nossos produtos reinventaram o mercado.



A moda nunca foi tão democrática. Acreditamos que uma empresa pode criar produtos de forma ética, diminuindo o impacto no meio ambiente, cuidando das pessoas e do planeta.

Este compromisso está no nosso dia a dia, e é por isso que, até hoje, as nossas marcas sustentam sua capacidade de evolução.

Juntos, desafiamos o impossível, para transformar o futuro. Somos criatividade e ousadia, não somente pelo fato de unirmos estilo e conforto nos produtos, mas porque sempre tivemos a coragem de manter os olhos voltados para o mundo.

Somos a Grendene. Produzimos moda sustentável e design acessível. Colaboração e inovação fazem parte do nosso DNA, para que onde quer que a gente vá, nossa pegada seja positiva.

Presente em mais de 100 países, a Grendene é hoje a maior exportadora de calçados do Brasil e uma das maiores empresas de calçados da América Latina.

A empresa conta com mais de 45 mil pontos de venda distribuídos pelo mundo, 5 lojas próprias da Melissa nos EUA, uma Galeria Melissa em Nova York e um Showroom da marca em Milão.

## **NOSSAS MARCAS**

Atualmente o grupo Grendene possui em seu portfólio as marcas: Melissa, Rider, Ipanema, Grendha, Zaxy, Cartago, Pega Forte, Azaléia e Grendene Kids.

Criatividade, tecnologia, moda, fantasia, design, estilo, celebridades, diversão, conforto. 11 fábricas, mais de 50 marcas, mais de 20 mil funcionários. Infinitas possibilidades que nascem a partir de ideias simples, ousadia e a busca contínua para oferecer produtos inovadores.

# BOAS PRÁTICAS



## COMO ENGAJAR A SUA EQUIPE?

- **Treinamento:** para que nossa ferramenta seja efetiva e garanta sucesso nas vendas, é preciso que seu time entenda a importância do CRM e o impacto positivo no crescimento monetário e profissional de cada um. Aí sim, mostrar como usar a Cli para tornar isso realidade.
- **Informação para todos:** a concentração de dados na plataforma e disponível para toda equipe ajudará com que todos tenham mais conhecimento sobre os clientes da loja, gerando ideias e ações conjuntas que impactarão no bom resultado de todos.
- **Reuniões frequentes sobre resultados e campanhas em curso:** utilizar a ferramenta para medir resultados ao longo de uma campanha ajudará com que problemas sejam corrigidos e aprendizados mapeados a tempo de se traçar novas rotas.
- **Comissionamento:** utilizar a Cli como base para medir o desempenho além do número de vendas. Assim se pode inclusive descobrir as diferentes habilidades dentro do time, definindo quem pode ser mais preciso na entrega de funções

relaciona das a comunicação com os clientes.

- **Criar programa de incentivos:** para além de premiações em dinheiro, é preciso criar um entendimento de que o bom uso da plataforma está diretamente ligado ao crescimento profissional e pessoal dos vendedores.

Empresas faturando mais, eles faturam mais. Além disso, a experiência com CRM é fundamental para o mercado de trabalho e será um diferencial para o vendedor, ele estará um nível acima dos demais concorrentes de outras empresas.

Funcionários qualificados são necessários para a saúde do negócio.



# CALENDÁRIO DE AÇÕES





Fiquem atentos as importantes datas do varejo para o ano, são ótimas oportunidades para criar promoções, conteúdos e se comunicar com nossos clientes.

Aqui listamos algumas dessas datas:

Carnaval  
Dia da Mulher  
Dia do consumidor  
Páscoa  
Dia das Mães  
São João  
Dia dos Namorados  
Dia do Orgulho LGBTQIA+  
Dia dos Avós  
Dia do Amigo  
Dia dos Pais  
Semana do Brasil  
Dia do cliente  
Dia dos Professores  
Dia das crianças  
Dia das Bruxas (Halloween)  
Copa do mundo  
Black Friday  
Cyber Monday  
Natal  
Véspera de Ano Novo

## COMO PLANEJAR MEU CALENDÁRIO DE AÇÕES?

- Defina quais datas combinam com o público da sua loja;
- Faça uma lista com produtos em lançamento e produtos que podem ser remarcados durante essas datas comerciais;
- Com a lista em mãos defina os valores desses produtos, preços cheios e preços remarcados;
- Defina estratégias para a promoção (haverão brindes? Desconto progressivo?);
- Verifique se legendas e textos de divulgação estão de acordo com nossas diretrizes de comunicação e mãos a obra na Cli para enviar essas mensagens!



# ENVIANDO MENSAGENS



Como mencionamos anteriormente, a comunicação por meio de mensagens, principalmente via WhatsApp, é uma importante ferramenta na hora da venda.

Lembre-se de escrever corretamente as palavras, evitar gírias, tratar o cliente pelo nome e evitar excesso de formalidade. A seguir trazemos alguma sugestões:

## PRIMEIRA COMPRA



## ANIVERSÁRIO DO CLIENTE



## "OI SUMIDO!"



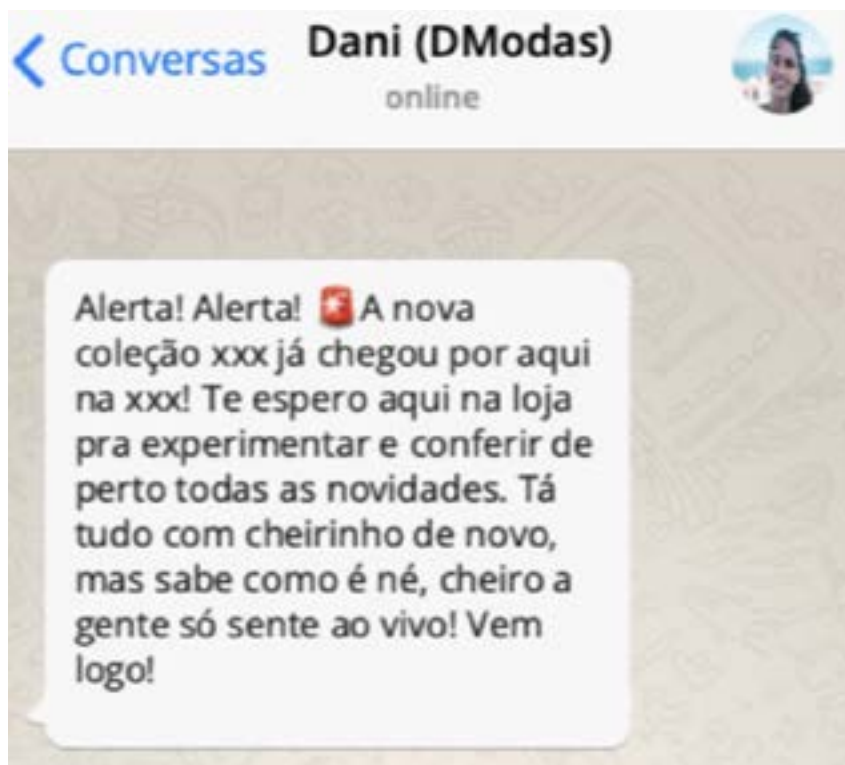
## DATAS COMEMORATIVAS



## LIQUIDAÇÃO



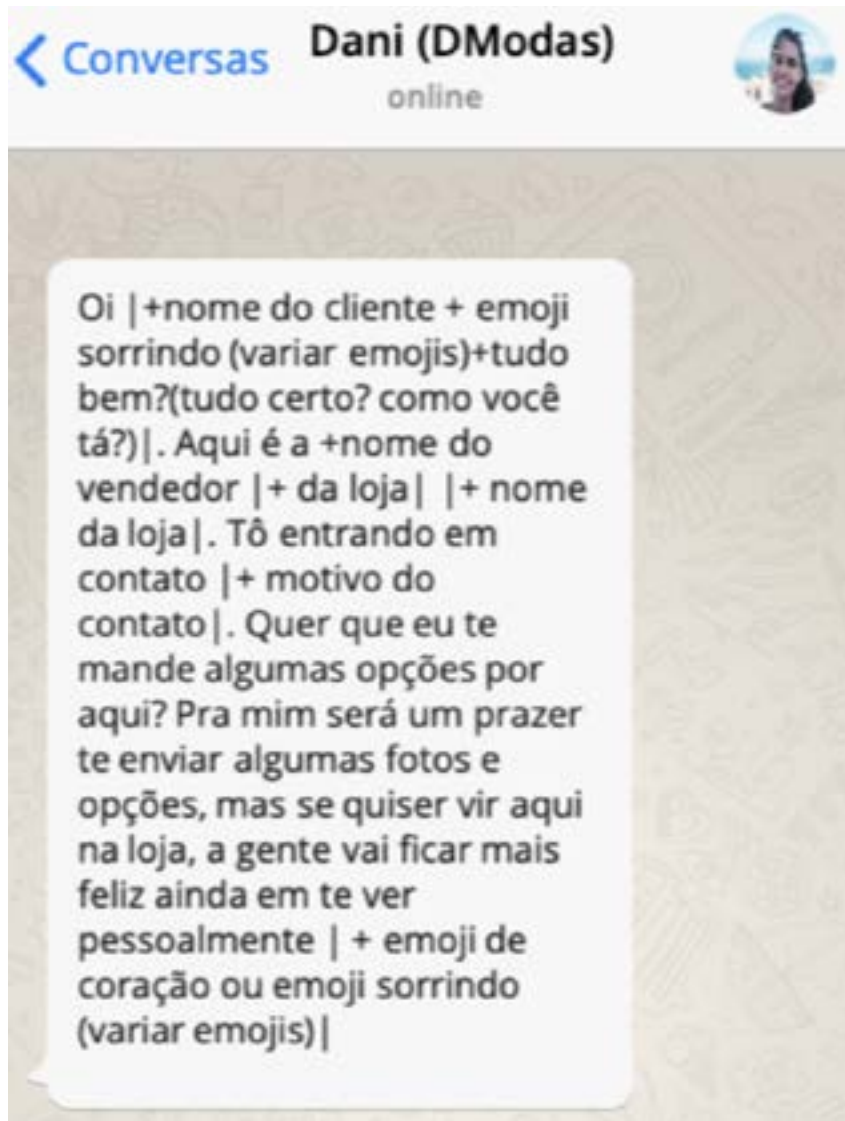
## NOVA COLEÇÃO



## PRODUTO EM LANÇAMENTO

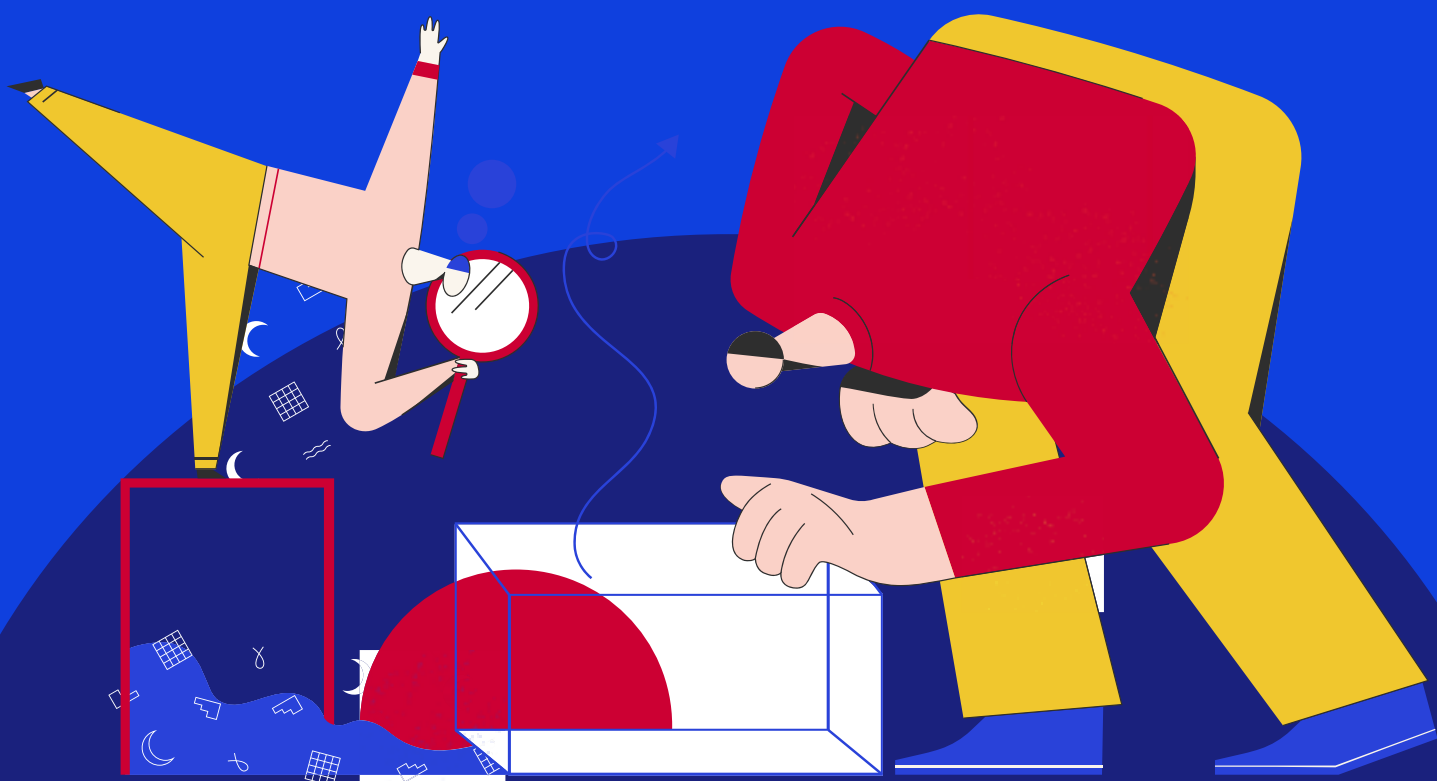


## ESTRUTURA BASE PARA MENSAGEM DE ROTINA





# DÚVIDAS SOBRE A CLI?



## **AQUI NA NOSSA FAQ SEPARAMOS ALGUMAS PERGUNTAS E RESPOSTAS QUE VÃO AJUDAR VOCÊ E SEU TIME A ENTENDER MELHOR!**

PRECISO DE AJUDA NESSAS RESPOSTAS:

### **1. A Cli é 100% gratuita por quanto tempo?**

A plataforma estará disponível gratuitamente para os lojistas participantes do teste. Após esse período, um valor de cobrança será analisado junto ao lojista.

### **2. Como sei que os dados da minha empresa e das minhas vendas estarão seguros?**

Nossa plataforma está de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados para atualização dos dados dos seus clientes.

### **3. Como sei que a ferramenta não influenciará em decisões que afetem o meu relacionamento com a Grendene?**

A Cli é uma iniciativa Bergamotta Labs + Grendene que surgiu com a finalidade de aumentar as vendas através de um contato mais constante, estratégico e profissional entre o lojista e consumidor final. Estaremos acompanhando essa relação e os resultados, sugerindo caminhos e melhorias. Dessa forma, nossa intenção é melhorar

ainda mais o relacionamento com o lojista.

#### **4. Por que a Grendene precisa ter acesso aos meus dados e resultados?**

Precisamos ter acesso a esses dados para que, através de nossas análises, possamos ajudar a melhorar os resultados de vendas, entender o seu cliente e colaborar com campanhas que fazem você vender mais.

#### **5. Como faço para integrar os dados e registros de clientes que já tenho?**

A plataforma está integrada ao seu ERP, com isso os dados serão atualizados de forma assíncrona e quando o cliente efetuar uma nova compra.

Os novos cadastros de seus clientes estão de acordo com o disposto na Lei. Na prática, significa que você poderá usar a plataforma para criar seu programa de fidelidade e enviar whatsapp e e-mail marketing sem se preocupar.

#### **6. Em quanto tempo vou conseguir realmente ver a diferença nas minhas vendas com o uso da plataforma?**

No primeiro mês de uso você terá dados suficientes para analisar a performance de vendas, desde que tenha um empenho de seus colaboradores no uso da plataforma.

**7. Posso acessar a plataforma de qualquer smartphone, tablet ou computador?**

Sim, a plataforma é responsiva para todos os sistemas operacionais.

**8. A Cli é um projeto, então quer dizer que no futuro pode ser que ela deixe de existir?**

Sim, a plataforma Cli. Grendene está em estágio de teste. Após esse período, a performance do projeto será analisada e caso não seja satisfatória para Grendene e lojista, o projeto será descontinuado.

**9. Será que é seguro que meus vendedores tenham acesso aos dados de desempenho de todos?**

A plataforma possui restrição de acesso, isso significa que é possível controlar a permissão aos módulos que sua equipe se envolverá.

**10. Devo avisar meus clientes sobre o uso da plataforma?**

Sim, é necessário enviar uma mensagem de boas-vindas para confirmar o cadastro e pedir

ao cliente o aceite dos termos de uso. A ideia é que a ferramenta otimize o contato e envio de informações e que isso seja feito de forma natural e fluida.

O cliente não deve sentir que faz parte de uma lista e sim que está recebendo uma atenção especial.

**11. Devo avisar meus clientes sobre o uso dos dados deles e futuros envios de conteúdos e promoções?**

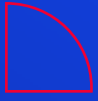
Não é necessário avisar, mas recomendamos que sempre use uma linguagem amigável nos textos e uma frequência respeitosa no disparo das mensagens.

**12. Posso pegar nomes, e-mails e perfis de redes sociais de pessoas aleatórias e inseri-las na minha base de contatos da Cli?**

Não, a base de contatos deve ser de seus clientes.

Caso tenha mais dúvidas, entre em contato com a gente pelo e-mail:

[ana.rodriques@grendene.com.br](mailto:ana.rodriques@grendene.com.br)



E-book

# Cli.Grendene

