

## MAIOR PRODUTIVIDADE E MENORES RISCOS COM O USO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA CAPTAÇÃO DE PEDIDOS

Em algum momento do processo de venda a gerência "perde o controle" sobre o que vai ser negociado com o cliente e se este pedido vai ser faturado adequadamente, sem comprometer as margens, sem gerar erros, cancelamentos ou retrabalhos. Este é um cenário comum para as empresas que não possuem recursos especializados (software) para a captação de pedidos e uma administração de vendas automatizada e eficiente.

Mas de que forma uma ferramenta poderia automatizar o processo de captação de pedidos com eficiência e baixos riscos?

Antes de abordarmos de que forma esse processo pode ser eficiente, devemos lembrar que NÃO são todas as ferramentas de CRM que oferecem estes níveis de recursos especializados para a captação e administração dos pedidos dentro das políticas comerciais, possibilitando um tratamento diferenciado que atenda o nível de complexidade exigida pela área comercial de cada empresa.

Na captação de pedidos, o representante/vendedor muitas vezes se depara com situações diferenciadas que fogem as regras estabelecidas pela empresa, mesmo assim, não irão perder a oportunidade, pois, sobre os valores ofertados é que vai incidir os seus resultados financeiros pessoais, mesmo que estes, não atendam aos interesses da empresa, e, portanto, cabe à empresa, administrar o processo de venda de forma rápida e objetiva, permitindo que os pedidos fora de sua política sejam captados, mas, faturados somente com a sua aceitação.

A interface de captação de pedidos nas aplicações de CRM especializadas em vendas, normalmente, devem considerar alguns recursos que aceleram o trabalho dos vendedores e trazem a garantia necessária para que a empresa tenha o total controle sobre seus pedidos, eliminando riscos de perdas financeiras devido a faturamentos indevidos ou fora dos limites da política comercial. Entre outros, podemos listar os recursos abaixo como muito importantes e que devem fazer parte da solução para captação de pedidos.

*Bloqueios:* São recursos que permitem acatar os pedidos com restrições, necessitando de ação complementar por parte da empresa para a sua liberação. Como exemplo, os seguintes tipos de bloqueios podem ser utilizados:

- ✓ Preço fora da política de venda.
- ✓ Categoria de cliente (clientes especiais que precisam ser avaliados).
- ✓ Limite de crédito.
- ✓ Valor mínimo de faturamento.
- ✓ Pedidos com itens de bonificação
- ✓ Clientes com tempo de inatividade excedente. ...

Importante: Por questões de organização e segurança, a liberação de bloqueios nos pedidos deve ser restrita a um determinado nível hierárquico (tipo de usuário).

*Limitadores*: outro tipo de recurso importantíssimo que vem complementar as críticas necessárias ao pedido, aceitando valores dentro de limites estabelecidos pela política de vendas. Entre os tipos delimitadores mais comuns podemos elencar:

- ✓ Desconto máximo por cabeçalho e por item do pedido.
- ✓ Cota de venda do produto.
- ✓ Itens de venda exclusiva...

*Check List*: recurso muito útil para padronizar algum procedimento especial de pedido, orientando o vendedor com base em uma lista de questões que devem ser verificadas no momento da venda e antes da liberação do pedido para faturamento. Abaixo exemplos de algumas verificações que podem ser exigidas aos pedidos:

- ✓ Verificar se o cliente tem conhecimento sobre a armazenagem dos produtos.
- ✓ Verificar informações a serem impressas na nota fiscal.
- ✓ Verificar se segue alguma norma governamental, alimentícia, saúde, meio ambiente, ergonômica, outras.
- ✓ Verificar se tem algum requisito especificado pelo cliente (norma própria).

*Alteração dos itens em lote*: recurso especialmente útil para as empresas que vendem muitos produtos nos seus pedidos, os quais, por decorrência de negociações necessitam dar descontos em um número elevado de itens dos pedidos, reduzindo de forma significativa o tempo de operação.

*Importação de itens por planilha*: outro recurso de produtividade importante que acelera o trabalho do vendedor, permitindo que este receba de seus clientes a lista dos itens e importe no pedido em uma única operação.

*Observações de pedido*: recurso que padroniza e agiliza o processo de pedido, com a escolha rápida das observações que devem compor as informações dos pedidos, tanto no nível de cabeçalho como a nível de item de pedido.

*Notificações automáticas*: outro mecanismo muito importante que acelera e reduz o risco de perdas nas vendas, são notificações enviadas de forma automática aos gestores sobre a situação dos pedidos, orientando para a necessidade de alguma ação para a conclusão do processo de venda. Alguns exemplos de notificações que agilizam as atividades que envolvem os pedidos:

- ✓ Pedidos com bloqueio que necessitam ser liberados.
- ✓ Itens com entrega em atraso.
- ✓ Pedidos a serem cancelados por falta de ação.
- ✓ Pedidos bloqueados com desconto gerencial.

Em todas as empresas, a falta de controle e medições sobre as atividades e os resultados obtidos pela área de vendas, são propensas a aumentar os riscos, e para evitar isto, muitas vezes, as empresas tendem de forma simplificada e sem muito aprofundamento do problema, sobrecarregar a área de Administração de Vendas com trabalhos paralelos e muitas vezes manuais com objetivo de dispor de algum controle sobre a captação dos pedidos. Trabalho este que poderia ser eliminado com a utilização de uma solução de software de CRM especializada.