

## **Case: 360**

### **Categoria: Varejo**

#### **Contexto (1000 caracteres)**

Única solução de mercado que coloca nas mãos da equipe de vendas todos os eventos do relacionamento com o cliente. Dessa maneira, empoderando os consultores e aumentando a argumentação com os clientes através de dashboard do consultor e do cliente com campanhas personalizadas de aniversário, abandono de carrinho ou navegação no site para contatá-los por meio de ligação, SMS ou mensagem por WhatsApp, assim utilizando o CRM como ferramenta para crescimento da marca Lebes em todos os canais.

#### **Problema (1000 caracteres)**

Devido a quantidade de informações que hoje a área de CRM demanda, o envio de informações sobre o comportamento do cliente, para que as filiais conseguissem aplicar todas as campanhas de relacionamento ou compra com agilidade e personalização, através de listas de transmissão, tornou-se inviável e sem controle, não tendo registro dos contatos realizados pela equipe de Vendas ou ainda resultado de conversão.

#### **Solução (1500 caracteres)**

Visando uma ferramenta que entregasse nas mãos dos consultores de vendas um acompanhamento da etapa do ciclo de vida do cliente, seu comportamento de compra e engajamento da marca adquirimos da Pmweb o 360. Desta forma, o cliente é apresentado ao consultor com todas as suas informações de cadastro, histórico de compra e classificação RFV para qualificar ainda mais a comunicação baseada em dados integrados entre loja física e e-commerce. Todo o contato realizado pelo consultor passa a ter registro e ainda acompanhamento pela área de CRM de todas as vendas realizadas através do contato do time de vendas.

#### **Resultado**

- Mais de 7.000 contatos realizados pelos consultores num período de 30 dias.
- 500 compras atribuídas
- Ticket Médio de R\$ 640,00
- Receita de 300k através do contato de mais de 100 filiais utilizando o APP
- Taxa de conversão de 7%

#### **Resumo (500 caracteres)**

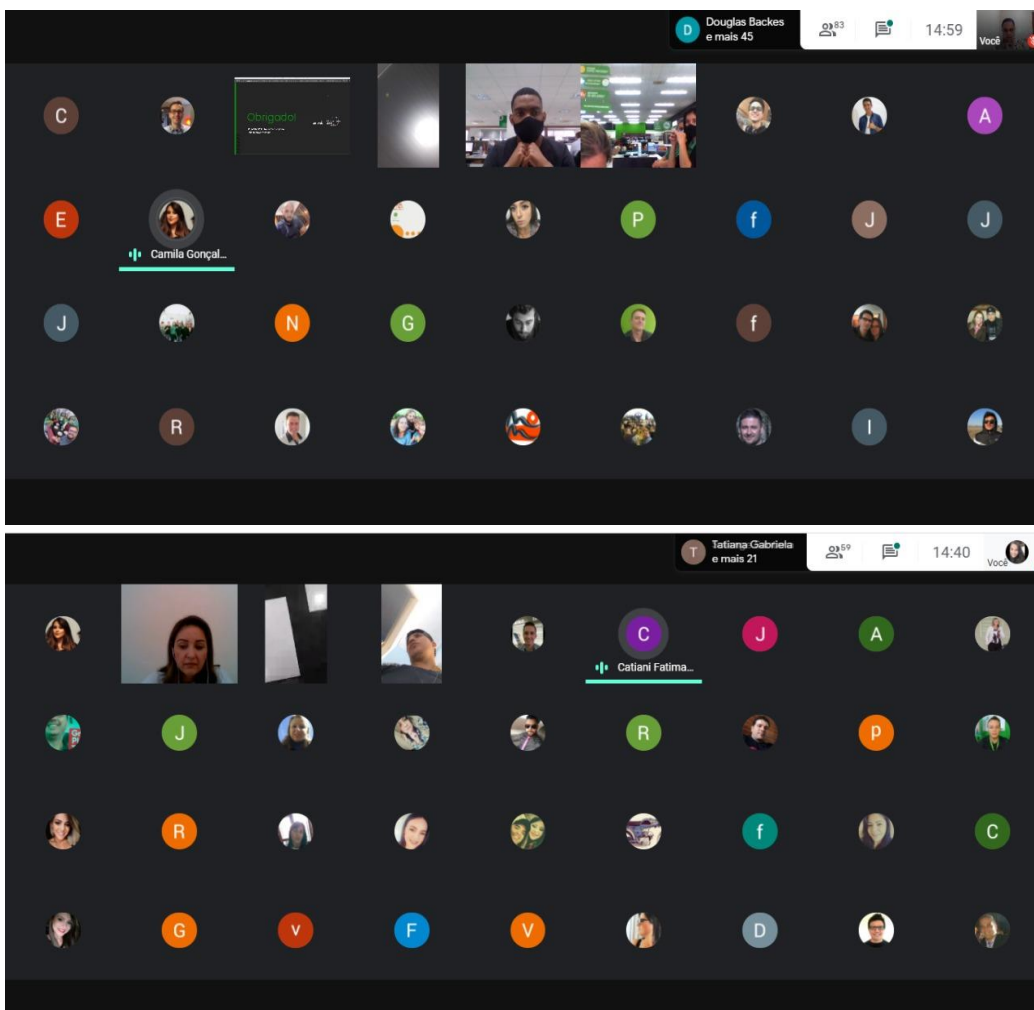
No momento em que a omnicanalidade ganhou ainda mais importância, o cliente deve ser conhecido pela sua individualidade e preferências. O 360 entrega de forma ágil e clara ao time de vendas as interações de campanhas e preferências do cliente, possibilitando que o consultor assuma um papel proativo com a tecnologia adequada. As vendas podem ser convertidas no ponto físico e no e-commerce, de acordo com o cliente. O resultado de todo esse contato através do 360 é vender mais e vender melhor.

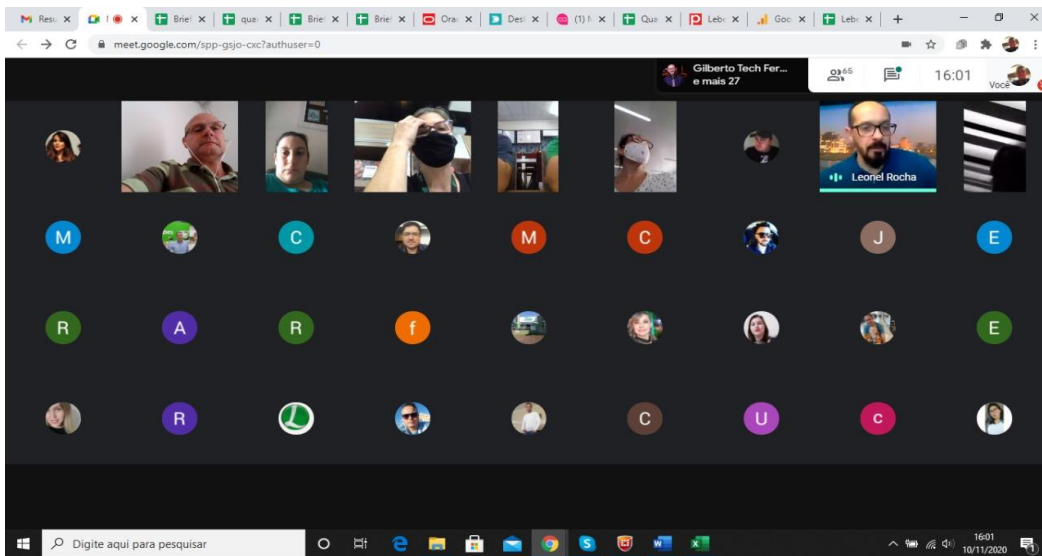
## Imagens

Lançamento do projeto para a rede de lojas:



Treinamento online:





Equipe de Vendas:



