

E-BOOK

CRM para iniciantes: o que é e como usar

Entenda como organizar clientes, oportunidades e tarefas comerciais em um processo simples e eficiente.

Material gratuito
Conteúdo prático para empreendedores e pequenas empresas.

VionTech • Tecnologia para crescimento, organização e vendas.

Introdução

CRM significa Customer Relationship Management, ou gestão do relacionamento com clientes. Na prática, é um sistema ou método para registrar informações e acompanhar cada oportunidade.

1. Quais dados registrar

- Nome e empresa
- Telefone e e-mail
- Origem do contato
- Interesse principal
- Estágio da negociação
- Última interação e próximo passo

2. Organizando o funil

Estágio	Pergunta principal
Novo	Quem entrou em contato?
Qualificado	Existe potencial de compra?
Contato	Já entendemos a necessidade?
Proposta	A oferta foi enviada?
Fechado	Virou cliente ou foi perdido?

3. Rotina de utilização

- Registrar cada novo lead imediatamente.
- Atualizar o estágio após toda interação.
- Criar um próximo passo com data.
- Revisar diariamente as tarefas pendentes.
- Analisar semanalmente conversões por etapa.

4. Erros mais comuns

- Guardar clientes apenas no WhatsApp.
- Não registrar a origem dos leads.
- Esquecer follow-ups.
- Misturar clientes ativos com oportunidades.
- Não medir quantas propostas viram vendas.

Exercício prático

Pegue os últimos dez contatos da sua empresa e distribua cada um em um estágio. Em seguida, escreva qual é o próximo passo para cada oportunidade. Esse simples exercício já cria uma base de CRM funcional.