

1. Gerenciador de Clientes para Gestores Administrativos

O Gerenciador de Clientes é o CRM (*Customer Relationship Manager*) do Banrisul, que centraliza informações, interações e oportunidades de negócio, apoiando a organização das carteiras, o planejamento comercial e o fortalecimento do relacionamento com os clientes.

2. Objetivo

Transformar os dados do Gerenciador de Clientes em ação diária, garantindo:

- Execução das coreografias;
- Disciplina comercial;
- Evolução da performance da equipe.

3. Contatos para Negócios

São contatos ativos e planejados, realizados diariamente e registrados no Gerenciador de Clientes. Essa rotina é fundamental para ampliar a atuação sobre a carteira e gerar oportunidades de negócios. Foco, disciplina e acompanhamento constante são essenciais para a obtenção de resultados consistentes.

4. Principais Indicadores

Atendimentos: Todos os contatos realizados com o cliente, independentemente do canal ou da origem do contato.

Visitas: Contato presencial com o cliente em seu endereço residencial ou comercial, sendo também contabilizado como atendimento.

Giro de Carteira: Representa os clientes efetivamente contatados no período, demonstrando o alcance da atuação comercial sobre a carteira.

5. Gestão Ativa e Acompanhamento:

O Gerenciador de Clientes não é apenas um sistema de registro: ele reflete como está sendo feita a gestão das carteiras. Os resultados são consequência da forma como a ferramenta é utilizada.

Por meio das informações disponibilizadas, é possível acompanhar:

- A amplitude da carteira atendida;
- A distribuição dos contatos de negócios entre os clientes;
- A diversidade das ações realizadas, como atendimentos e visitas;
- O nível de iniciativa na atuação comercial;
- O aproveitamento das oportunidades existentes na carteira.

Além de apoiar a gestão das carteiras, o uso adequado e consistente da ferramenta permite mensurar a performance real dos vendedores, evidenciando a relação entre as

ações realizadas e os resultados obtidos. Os registros demonstram a intensidade da atuação comercial, o alcance da carteira e o esforço empregado na geração de negócios.

Nesse contexto, resultados sem a correspondente atuação registrada podem não refletir adequadamente o trabalho desenvolvido pela equipe. Quando não há evidências de contatos, atendimentos ou visitas relacionadas aos negócios realizados, o resultado tende a ser interpretado como decorrente de uma iniciativa do próprio cliente, sem que a atuação comercial fique visível nos indicadores de acompanhamento. Dessa forma, oportunidades efetivamente trabalhadas podem deixar de ser reconhecidas e valorizadas na análise da performance.

Por isso, a qualidade dos registros é tão importante quanto a própria execução da atividade comercial. Registrar corretamente os contatos realizados garante visibilidade da atuação da equipe, permite avaliar a efetividade das ações e assegura que os resultados sejam corretamente associados ao trabalho desenvolvido.

6. Disciplina Operacional

A consistência no uso da ferramenta sustenta os resultados; por outro lado, o uso inconsistente gera perda direta de resultado.

Os principais aspectos a serem observados são:

- Regularidade no uso do sistema;
- Atualização da agenda;
- Conclusão dos atendimentos;
- Correção dos registros.

A disciplina operacional não se limita ao cumprimento de uma rotina administrativa. Ela garante que a atuação comercial seja registrada, acompanhada e reconhecida, proporcionando uma visão real da performance da equipe e da efetividade das ações realizadas junto aos clientes.

Registrar corretamente não é apenas alimentar o sistema; é dar visibilidade ao trabalho realizado, demonstrar a atuação comercial da equipe e assegurar que os resultados alcançados sejam devidamente atribuídos às ações que os originaram.

7. Conclusão

Quem utiliza o Gerenciador de Clientes de forma ativa e estratégica amplia sua atuação, melhora o aproveitamento da carteira e vende mais. A combinação entre gestão, acompanhamento e disciplina operacional é fundamental para transformar relacionamento em oportunidades e oportunidades em resultados.

8. Normativo vinculado: N6 - Indicadores Gerenciais e Estatística/ Capítulo 1: Produtividade Comercial e Eficiência Operacional