



# DEPARTAMENTO COMERCIAL

O QUE É E COMO FUNCIONA ESTE SETOR?



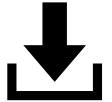


## Sumário



1. O que é o departamento comercial? ✕
  - 1.1. Modelos de vendas ✕
  - 1.2. Qual a importância do departamento comercial? ✕
2. Quais as funções do departamento comercial? ↗
3. Quais as etapas do processo de vendas? ✕
4. Como melhorar os resultados do departamento comercial?
  - 4.1. Agilidade nas entregas
  - 4.2. Elevar o nível de serviço ao cliente
  - 4.3. Dimensionamento das embalagens logísticas
5. THINKING OUTSIDE THE BOX 🗨️ 💡 📦

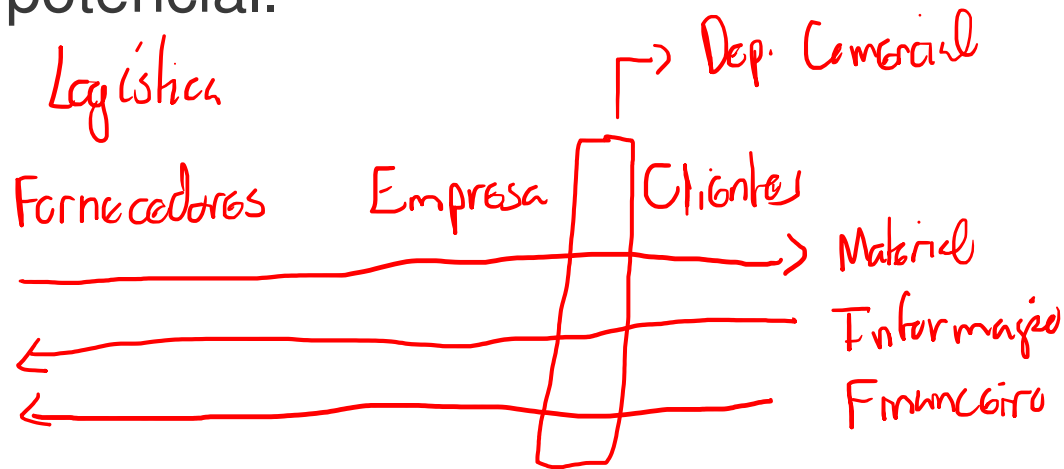
**Material disponível em PDF para download**



# DEPARTAMENTO COMERCIAL



O departamento comercial é a área da empresa responsável pela venda de produtos e serviços. Em outras palavras, é o setor responsável por conectar as demandas dos consumidores as ofertas da empresa. Além disso, o setor comercial também é responsável por identificar oportunidades de mercado e prospectar clientes em potencial.



- Influenciar
- Garantir Satisfação do Cliente
- Criar relacionamento





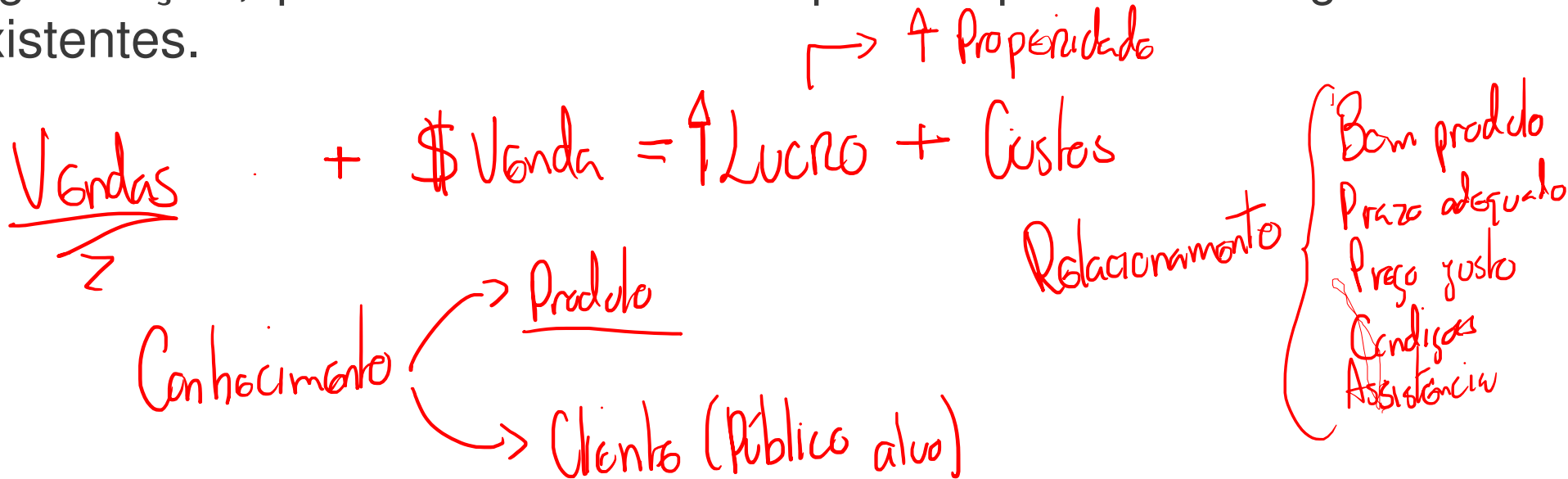
Em resumo, existem três tipos de modelos de vendas que a empresa pode optar para comercialização dos seus produtos e serviços. Cada modelo tem suas características, sendo eles:

- **Self service sales** → Sem interação Vendedor → Cliente
- **Inside sales** → Contato remoto
- **Field Sales** → Acompanhamento presencial

# DEPARTAMENTO COMERCIAL - IMPORTÂNCIA

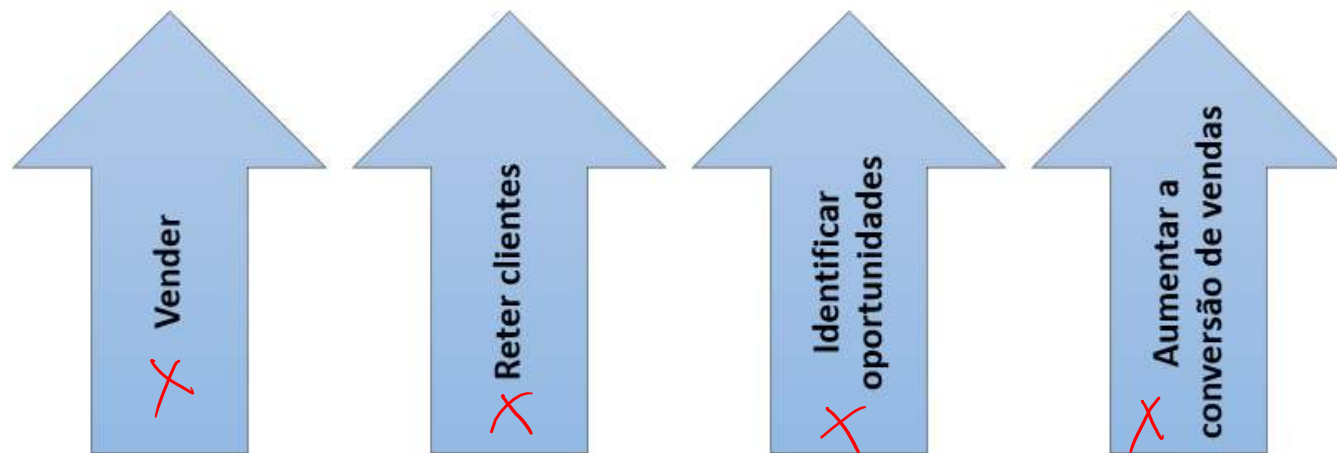


Sem dúvidas que a grande importância do departamento comercial é garantir o faturamento da empresa através das vendas de produtos e serviços. Além disso, quando o é eficaz e forte, a área comercial garante ainda mais sucesso a organização, pois o setor trabalha para expandir os negócios e reter os clientes existentes.





## Funções do DEPARTAMENTO COMERCIAL



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - FUNÇÕES



Sem dúvidas que, a principal função do departamento comercial é gerar vendas para a empresa, o que é essencial para maximizar o lucro e consequentemente garantir a prosperidade do negócio.

## Funções do DEPARTAMENTO COMERCIAL

+ \$ Vendas = ↑ Lucro

Vender

Reter clientes

Identificar  
oportunidades

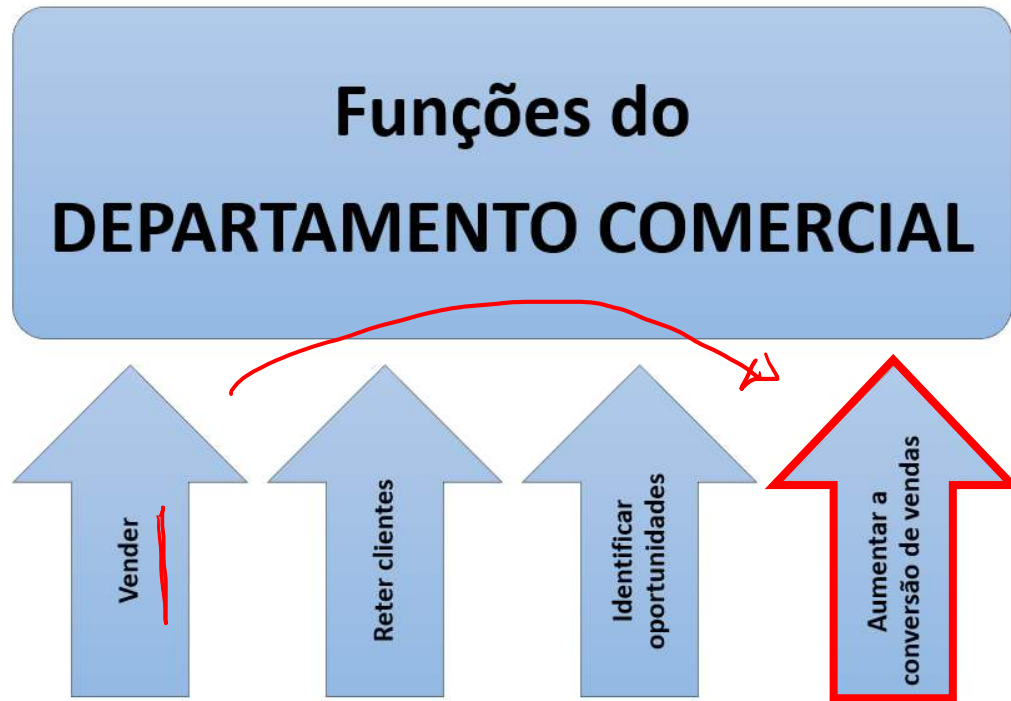
Aumentar a  
conversão de vendas



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - FUNÇÕES



A taxa de conversão é a porcentagem de clientes que concluem uma venda. A área comercial está sempre procurando maneiras de melhorar sua taxa de conversão. Quanto melhor for a taxa, menos a empresa gasta convertendo cada cliente, resultando em lucros maiores.



100 abordagens  $\Rightarrow$  20 vendas  $\uparrow$  20%

Conhecimento  $\rightarrow$  Produto  
 $\rightarrow$  Cliente (Público-alvo)

$\uparrow$

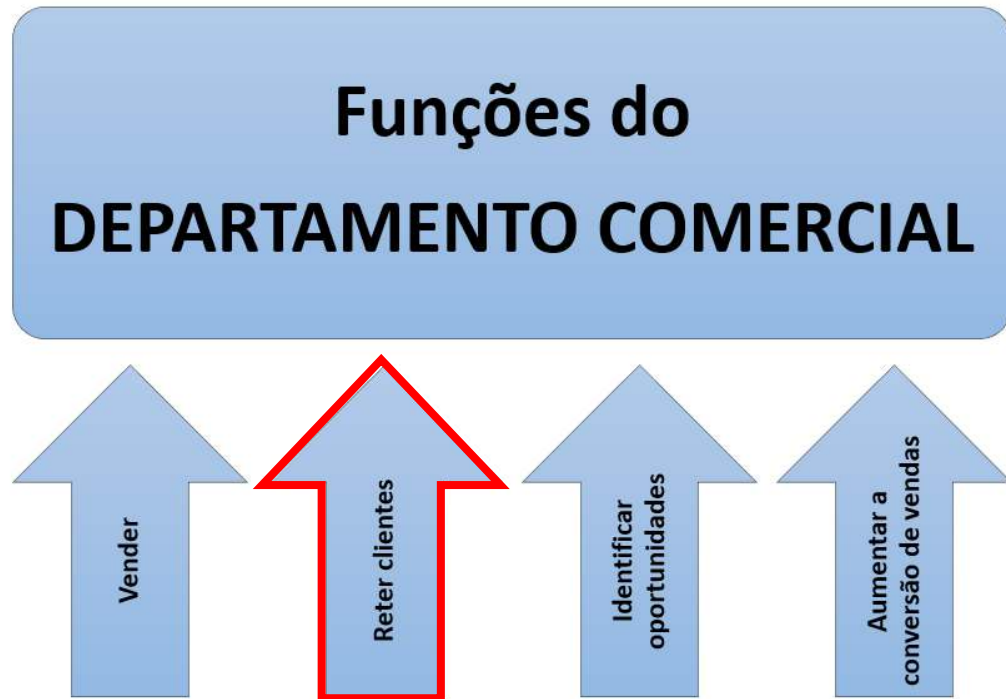




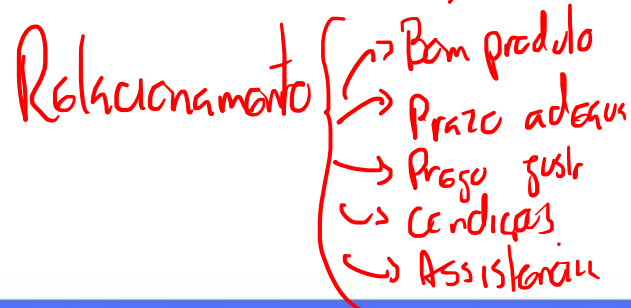
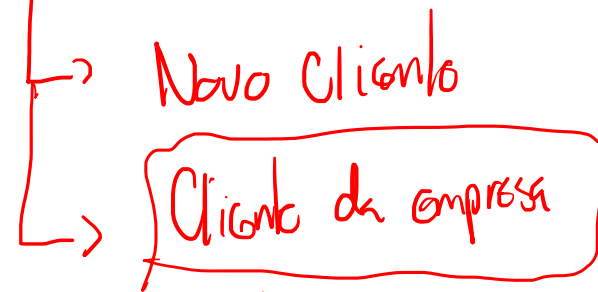
# DEPARTAMENTO COMERCIAL - FUNÇÕES



Segundo dados da [Harvard Business Review](#) adquirir um novo cliente custa entre 5 e 25 vezes mais do que reter um cliente. Dessa maneira, o departamento comercial trabalha no sentido de construir relacionamentos significativos garantindo uma base sólida de clientes.



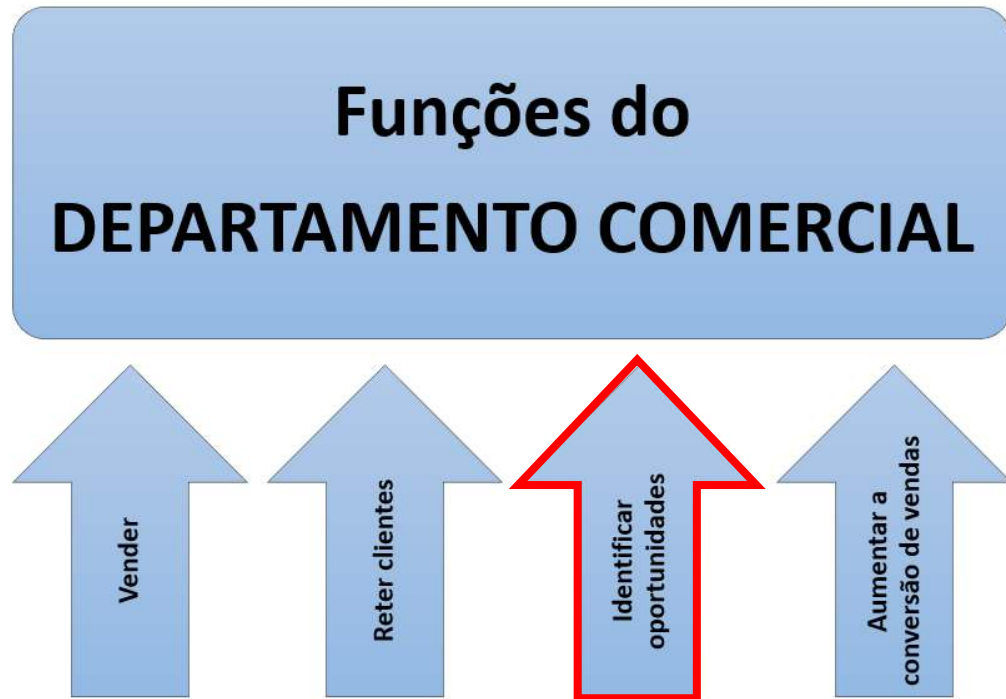
$$\text{\$ Venda} = \text{Lucro} + \text{Custos}$$



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - FUNÇÕES



Quando o departamento comercial está atento as necessidades dos clientes ela auxilia a empresa a criar soluções para a demanda. Além disso, o departamento tem uma função estratégica na área de pesquisa e desenvolvimento auxiliando na elaboração de novos produtos que serão inclusos no mercado.



Identificar oportunidades → Clientes  
Mercado  
Fornecedores  
Concorrência

↓

↑ Vendas

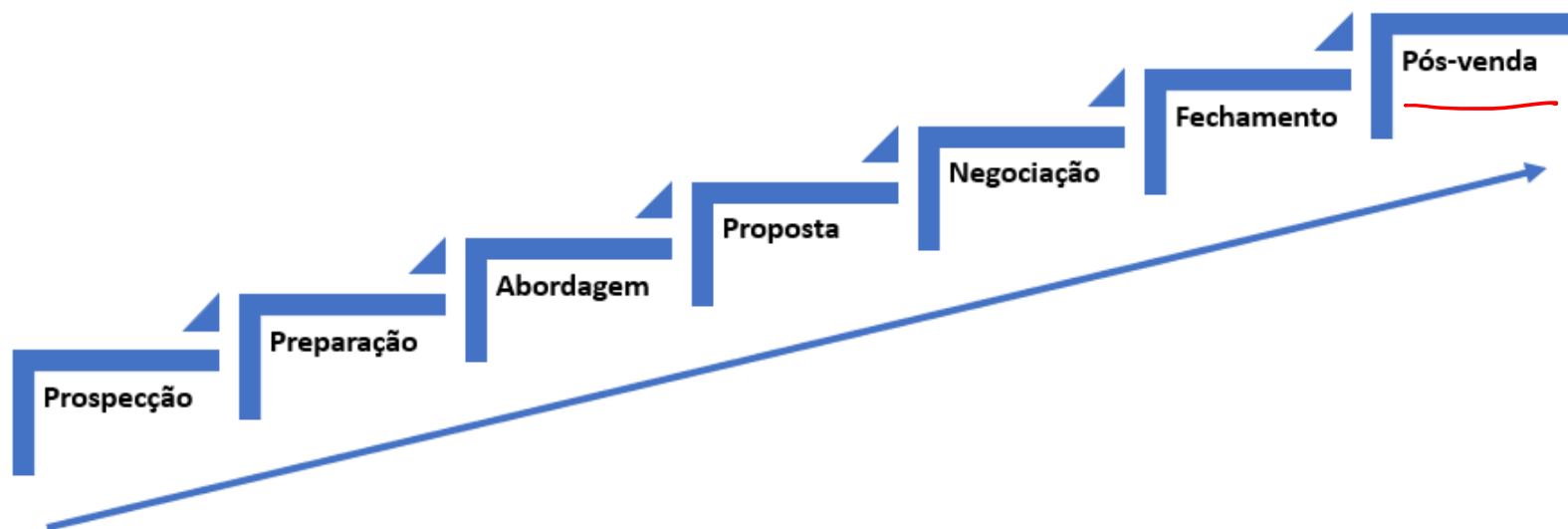


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



O sucesso de um departamento comercial depende da execução correta das etapas do processo de vendas. O processo de vendas é uma sequência de etapas que visam conduzir um cliente em potencial até o fechamento do negócio. Além disso, o processo de vendas visa reter o cliente para vendas futuras.

## Etapas do processo de vendas

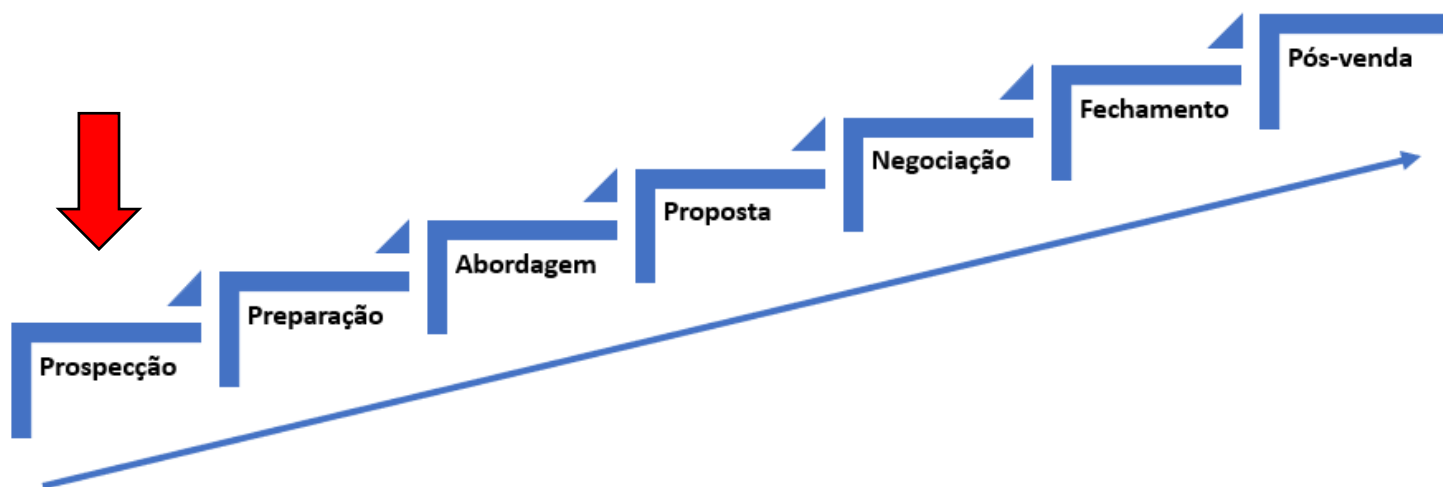


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



A primeira das sete etapas no processo de vendas é a prospecção. Neste estágio, você encontra potenciais clientes ao seu produto e serviço. Nesse sentido, o departamento comercial já deve saber exatamente qual o público interessado no tipo de produto ou serviço oferecido pela empresa. Trata-se de uma etapa de pesquisa e levantamento de dados.

## Etapas do processo de vendas



Conhecimento → Produto  
→ Clientes

Público-alvo

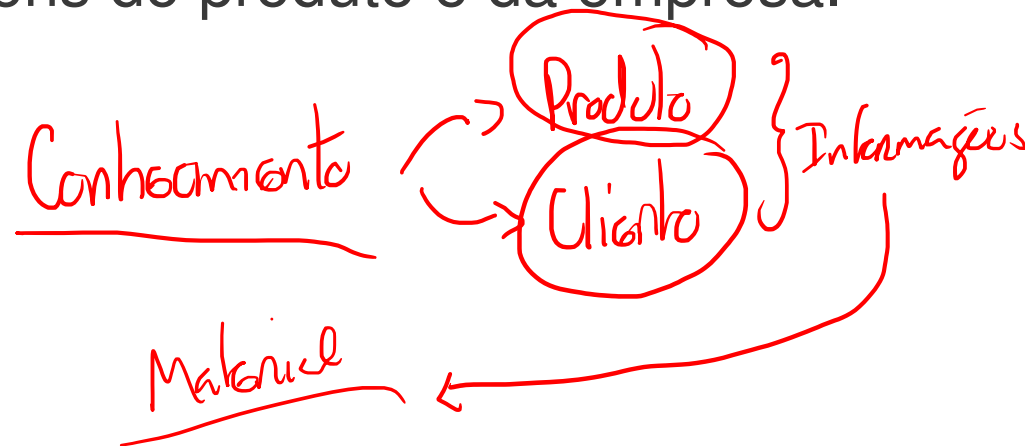
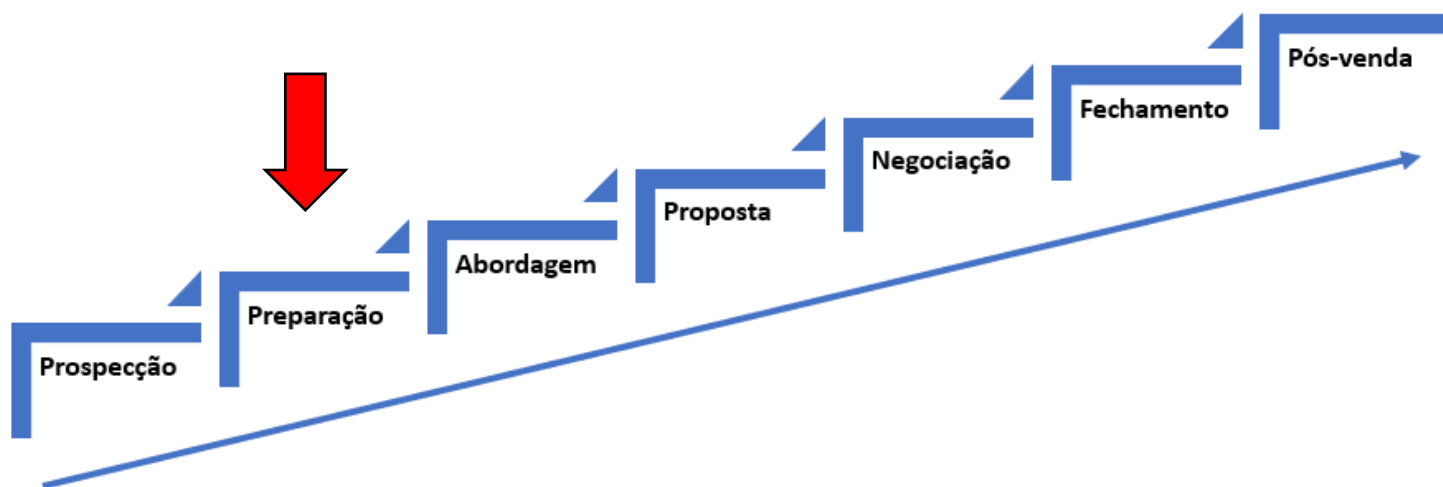


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



A preparação consiste em reunir todas as informações de interesse do seu potencial cliente a respeito do seu produto ou serviço. Nesse sentido, para organizar as informações e responder as potenciais dúvidas dos clientes é necessário elaborar uma apresentação de vendas mostrando as vantagens do produto e da empresa.

## Etapas do processo de vendas



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



Nesta etapa o responsável pelas vendas entra em contato direto com o cliente com o objetivo de apresentar o produto ou serviço. Cada empresa tem uma maneira diferente de realizar a abordagem, seja por telefone, conferências (on-line) ou presencialmente. Fato é que esta etapa pode ser um grande diferencial e o momento de o possível cliente conhecer o produto ou serviço da empresa.

## Etapas do processo de vendas

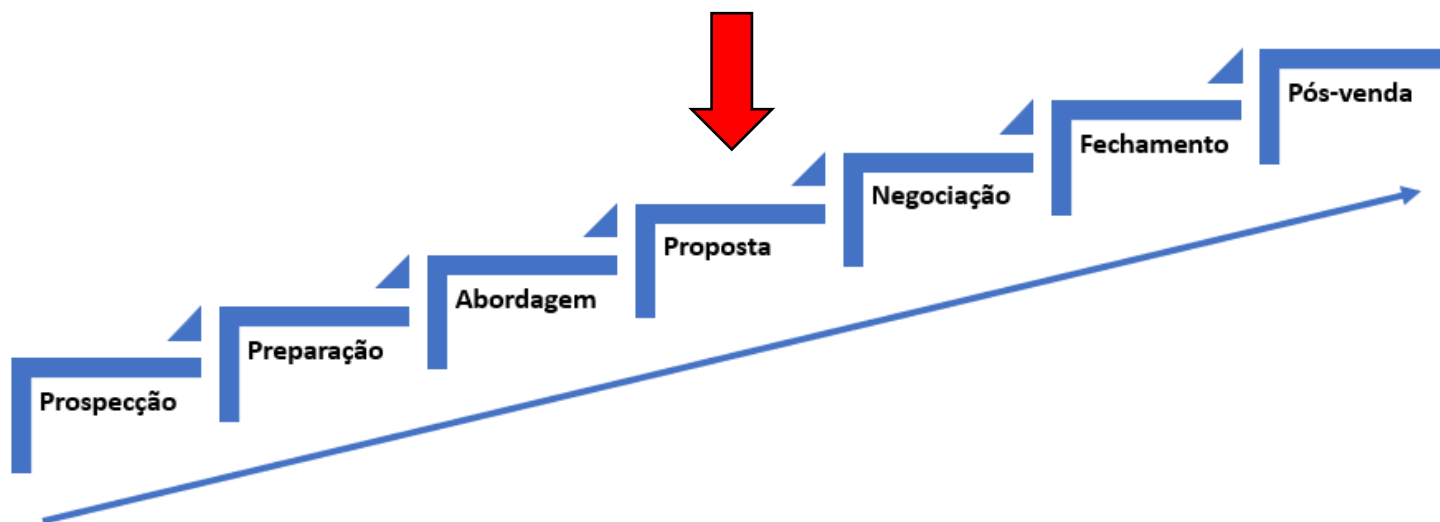


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



Na etapa de abordagem o vendedor da empresa certamente irá apresentar o(s) produto(s) e entender as necessidades do cliente. Com estas informações em mãos o vendedor irá elaborar uma proposta comercial com o objetivo de atender as necessidades do cliente e concretizar uma venda para a empresa.

## Etapas do processo de vendas

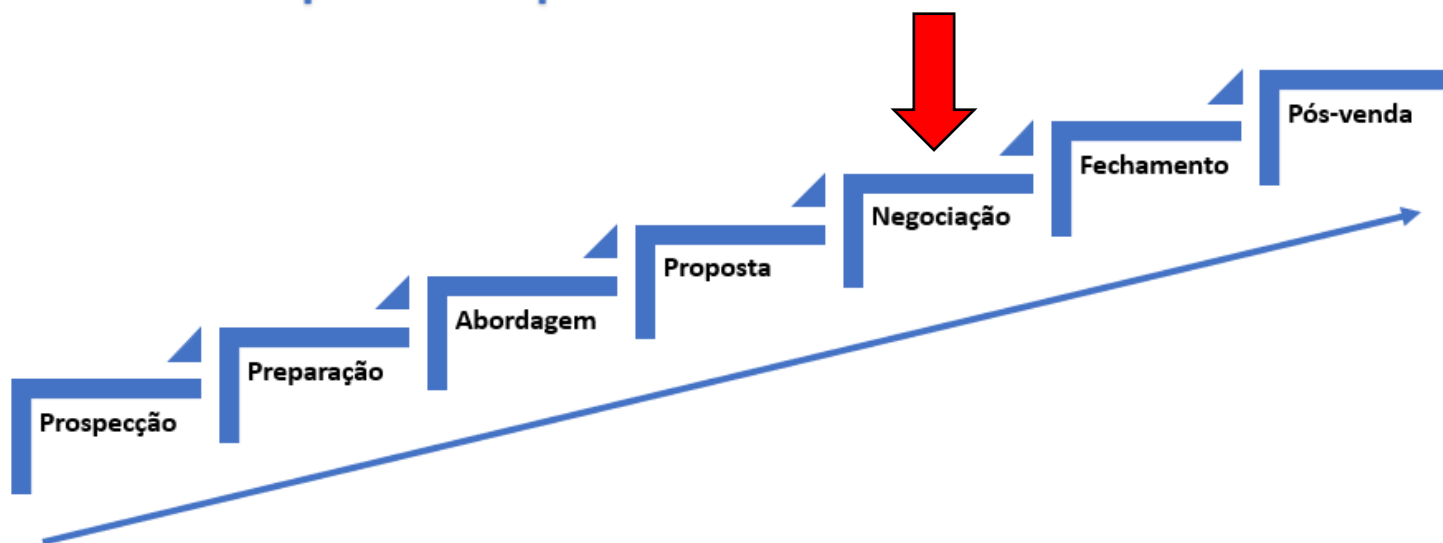


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



Em geral, a primeira proposta comercial não atende as necessidades do cliente por completo. Dessa maneira, a quinta etapa do processo de vendas é a negociação. Nesta etapa ambas as partes irão discutir o que pode ser acrescentado, alterado ou retirado da proposta comercial. É o momento de debater sobre os valores, custos, prazos, condições e termos relacionados ao processo de compra e venda.

## Etapas do processo de vendas



$$\downarrow \text{\$ Venda} = \text{\$ Lucro} + \text{Custos} \uparrow$$



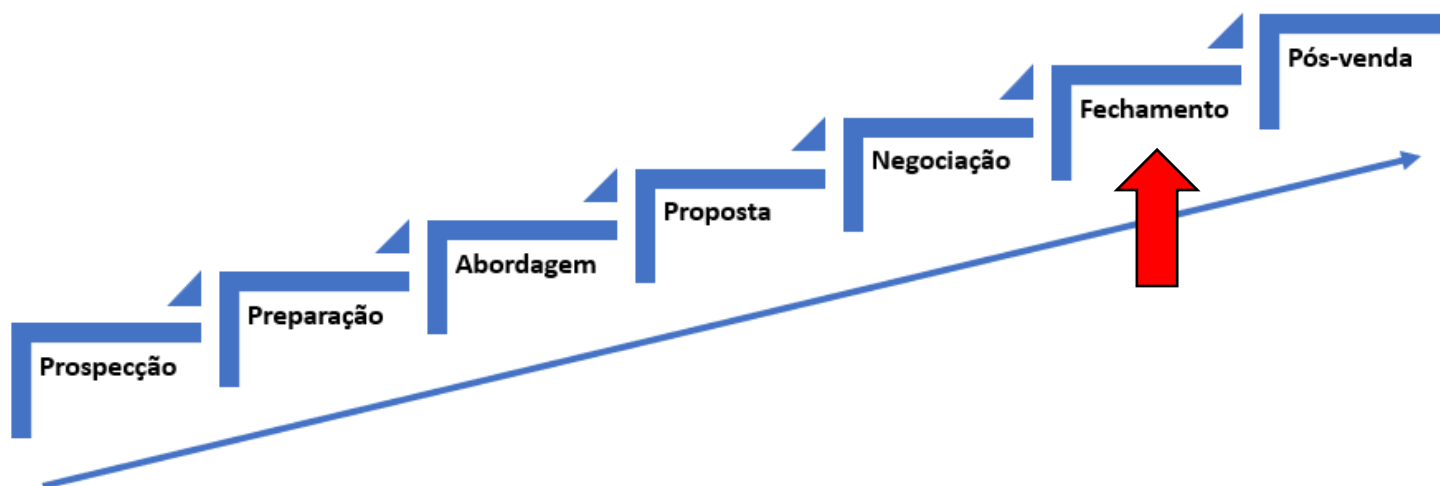


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



O departamento comercial deve revisar todos os pontos discutidos na etapa de proposta e negociação e certificar junto ao cliente que se trata de um relacionamento com vantagens para ambas as partes. Neste momento os preços, prazos, condições de pagamentos e características já estão definidos, cabe a empresa operacionalizar a entrega dos produtos ou a realização dos serviços.

## Etapas do processo de vendas

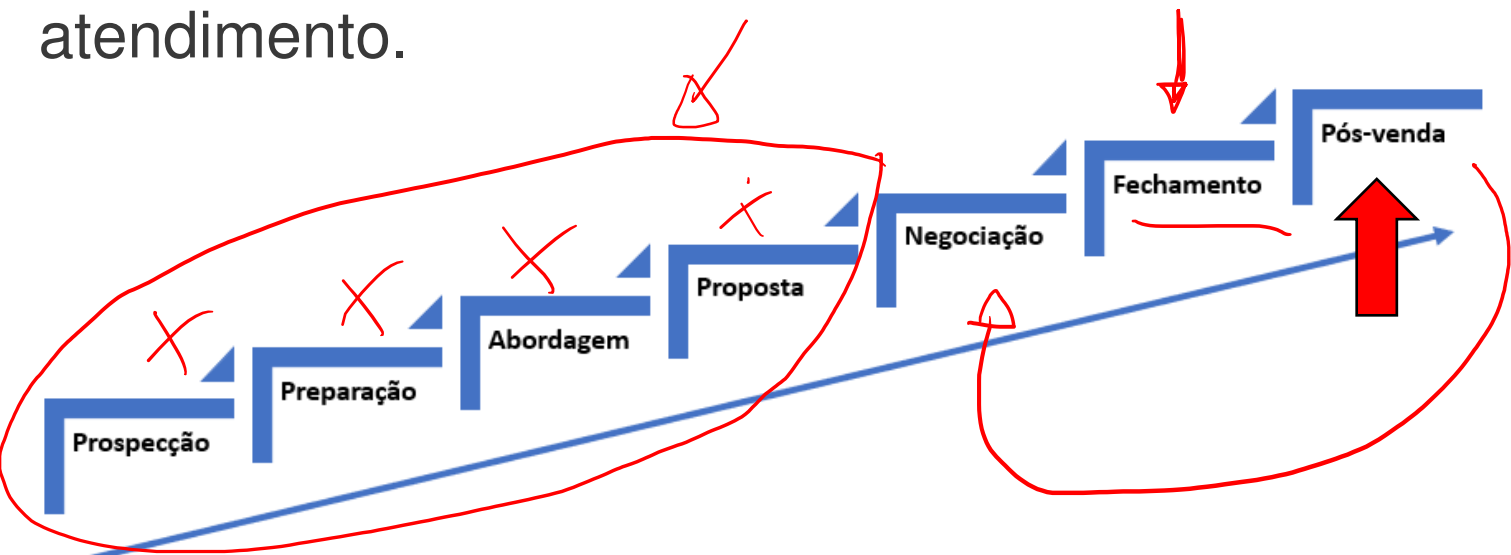


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - ETAPAS



Erroneamente muitas das vezes a empresa acredita que a etapa do fechamento é a última etapa do processo de vendas. Para reter o cliente e elevar o nível de serviço ao cliente a etapa do pós-venda é essencial.

Nesta etapa a empresa mantém o contato próximo junto ao seu cliente, com objetivo de realizar novas vendas bem como receber o feedback da sua experiência. Dessa forma, a empresa tem por objetivo manter as vendas bem como melhorar o seu atendimento.



Pós-venda → Solucionar problemas  
Retor cliente  
feedback

$\$ \text{Venda} = \text{Lucro} + \text{Custo}$

- ↳ Novo
- ↳ Fiel

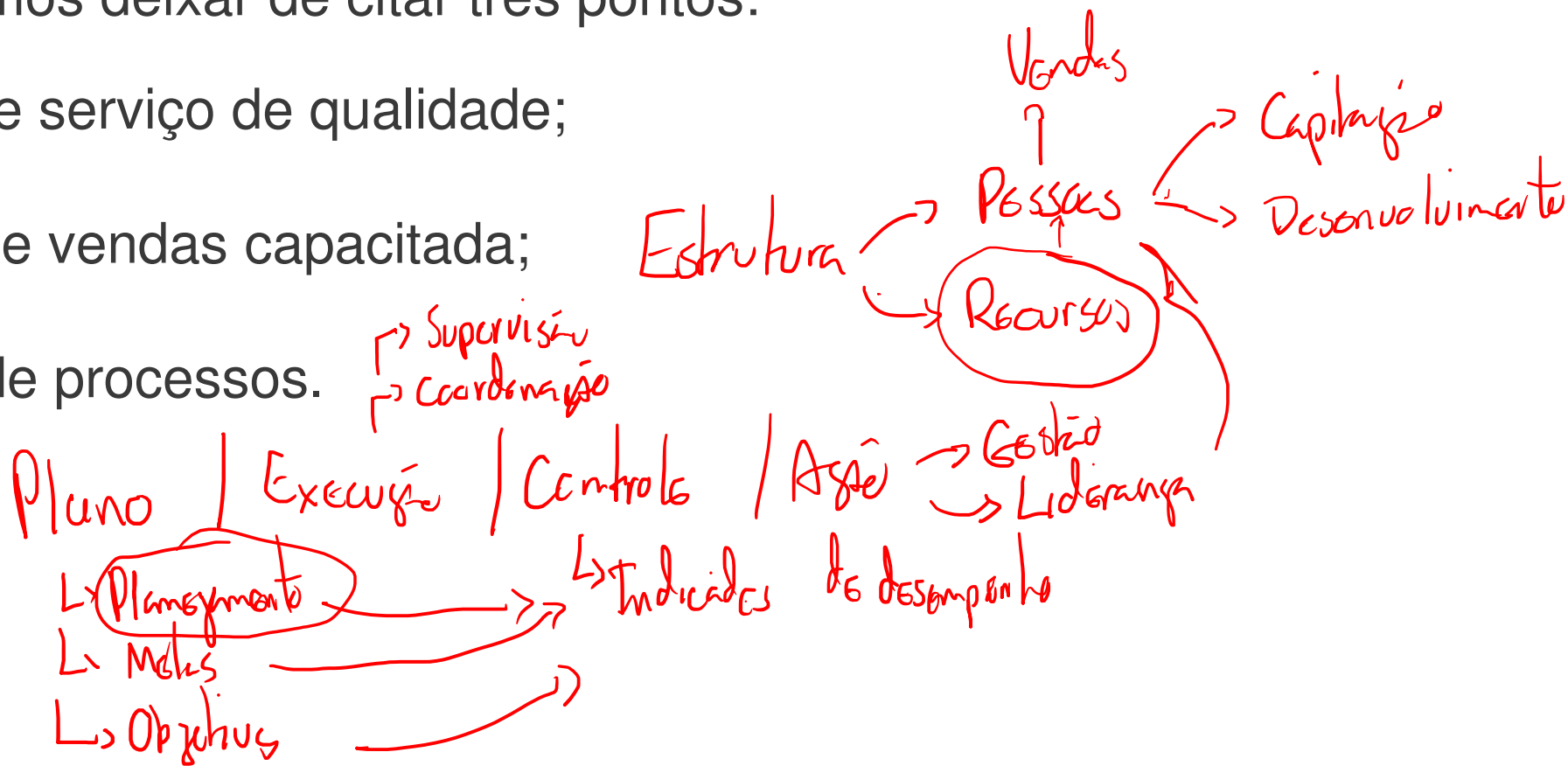


# DEPARTAMENTO COMERCIAL - RESULTADOS



Quando falamos em formas de elevar o desempenho do departamento comercial não podemos deixar de citar três pontos:

- Produto e serviço de qualidade;
- Equipe de vendas capacitada;
- Gestão de processos.





## COMO MELHORAR OS RESULTADOS DO DEPARTAMENTO COMERCIAL?

Agilidade nas entregas



Elevar o nível de serviço ao cliente



Embalagens logísticas



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - RESULTADOS



Em uma pesquisa feita na área de indústrias do mercado norte americano indicou que 44% do motivo de insatisfação dos clientes estava relacionado ao atraso nas entregas, ou não cumprimento dos prazos acordados.

Dessa forma, a empresa deve ter uma logística de distribuição e transporte muito bem estabelecida e conectada, de modo que o transit time seja o menor possível.

## COMO MELHORAR OS RESULTADOS DO DEPARTAMENTO COMERCIAL?

Agilidade nas entregas



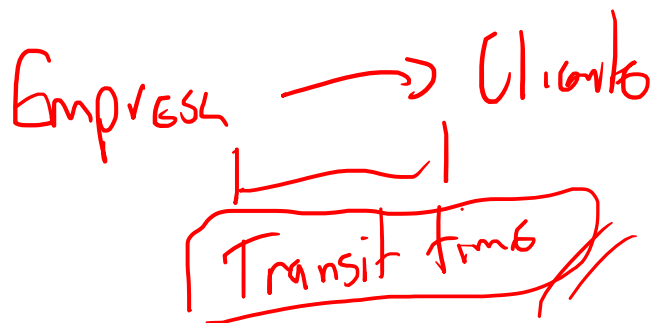
Elevar o nível de serviço ao cliente



Embalagens logísticas



100 insatisfeitos = 44 Atraso prazo



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - RESULTADOS



O nível de [serviço ao cliente](#) envolve todos os processos necessários para receber, processar, entregar, faturar e prestar todo apoio necessário para o cliente após a venda do produto. Nesse sentido, a empresa deve garantir que o pedido seja recebido de forma adequada, que tenha estoque para atender a demanda e que a entrega seja realizada conforme todos os requisitos estabelecidos.

## COMO MELHORAR OS RESULTADOS DO DEPARTAMENTO COMERCIAL?

Agilidade nas entregas



Elevar o nível de serviço ao cliente



Embalagens logísticas



# DEPARTAMENTO COMERCIAL - RESULTADOS



As embalagens logísticas estão diretamente relacionadas a conservação dos produtos, custos logísticos, movimentação, segurança, e principalmente a satisfação dos clientes. Dessa forma, a empresa deve fazer o correto dimensionamento da embalagem logística com o objetivo de garantir a proteção adequada do produto aos processos de armazenagem e transporte.

## COMO MELHORAR OS RESULTADOS DO DEPARTAMENTO COMERCIAL?

Agilidade nas entregas



Elevar o nível de serviço ao cliente



Embalagens logísticas





↑ Vendas!





# OBRIGADO!

- CURTA ESTE CONTEÚDO! 
- SE INSCREVA EM NOSSO CANAL! 
- DEIXE O SEU COMENTÁRIO! 