

Momento atual de muitas organizações

- 
- A hand holding a pen is positioned over an open notebook. The notebook's pages are dark, and a list of organizational tools is written on the left page. The list includes: Email, Folhas de Excel, "Blocos em Papel", "Agendas telefônicas", and "Know-how do Comercial".
- Email
 - Folhas de Excel
 - "Blocos em Papel"
 - "Agendas telefônicas"
 - "*Know-how* do Comercial"

O Atual Cenário no Ambiente de Negócios

- Globalização
- Desenvolvimento Tecnológico
- Aldeia Global » Realidade
- Demanda de novos mercados
- Formação de Blocos Econômicos
- Quebra de Barreiras Alfandegárias
- Grande Concorrência

CADEIA DE SUPRIMENTO



FLUXO DE INFORMAÇÕES

P L A N E J A M E N T O

COMPRAS

PRODUÇÃO

DISTRIBUIÇÃO

VENDAS

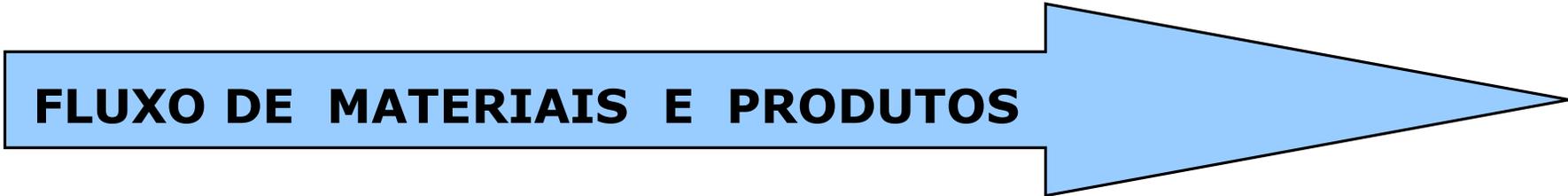
FORNECEDORES

PRODUÇÃO

DISTRIBUIÇÃO

CLIENTES

CONSUMIDOR



FLUXO DE MATERIAIS E PRODUTOS

□ Marketing de relacionamento...

Tentativa de construir uma parceria de longo prazo caracterizada por uma cooperação entre as partes. Vai além da simples comercialização de produto ou serviço, transformando o contato em uma relação contínua.

Database MKT → **CRM**

Tendências Globais que impulsionam o CRM

Tendências

Economia da Produção

Foco em produto

Produtos padronizados

Produzir/vender

Oferta

Eficiência interna

Globalização

- Novos mercados
- Acesso mundial

Comoditização

- Ciclos de vida de produtos mais curtos
- Margens erodidas

Competição

- Os Clientes tem mais escolhas
- Batalhas de preço vigorosas

Tecnologia

- Custos de interação declinantes
- Conectividade crescente
- Explosão de informações

Economia do Cliente

Foco no cliente

Personalização

Conhecer/atender

Demanda

Valor na cadeia



Hoje o

Relacionamento

acontece em

tempo real

Os brasileiros passam
3 vezes mais tempo na
INTERNET que na **TV**.

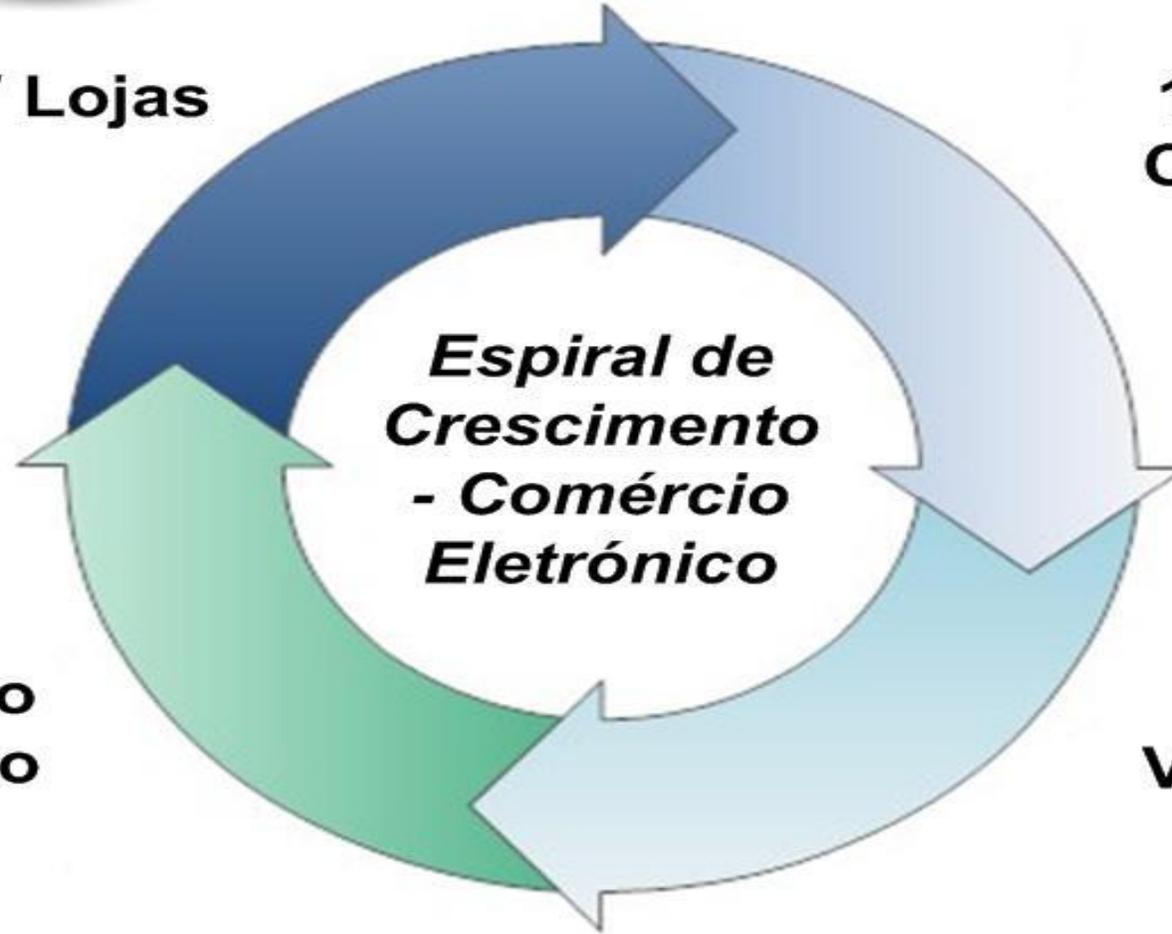




4. Mais Clientes / Lojas Satisfeitas



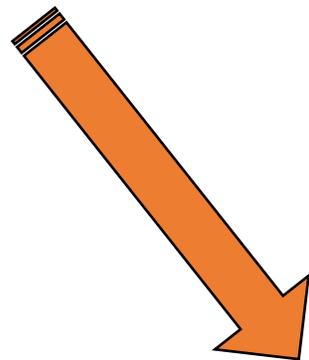
1. Mais Pessoas Compram Online



2. Mais Lojas Virtuais Vendem

3. Maior Lucro Sobre Produto





Ouvir não basta, precisamos
saber o que fazer
com a informação.

AGRADECIDO

PROF. MATEUS GIROTTTO