



Como implementar CRM: evite os 7 erros mais comuns

Saber como implementar CRM é muito difícil ou será que as empresas que não estão estruturadas o suficiente para a implantação?

O [sistema de CRM](#) é uma ferramenta de apoio às equipes e à empresa. Dessa forma, sua implementação precisa ser tranquila e não interferir negativamente nas rotinas de uma empresa.

Mesmo assim, existem sistemas de CRM que demandam um trabalho muito grande das empresas e influenciam diretamente no funcionamento das mesmas, o que pode trazer sérios prejuízos.

Se por um lado o **sistema de CRM auxilia a implementar ou a melhorar os processos de vendas** para torná-los funcionais, por outro, ele não pode, em momento algum atrapalhar e prejudicar os resultados gerenciais.

Por isso é muito importante lembrar que o sistema de CRM tem como papel auxiliar e aperfeiçoar o trabalho das empresas e não prejudicar ou estragar o trabalho que elas já fazem.

Pensando nisso, fizemos uma lista com os 7 erros mais comuns que acontecem na hora da empresa fazer a implementação do CRM. Confira!

Como implementar CRM sem errar

Na hora de fazer a implementação do CRM muitas empresas se atrapalham, com atitudes afobadas; Veja como implementar CRM evitando os erros mais comuns:

Erro 1: Não pensar em quem vai utilizar o sistema de CRM

Um grande erro cometido pela alta cúpula das empresas é tomar decisões sem levar em consideração como elas irão interferir na rotina das pessoas. É preciso ter o **foco no usuário**, pois ele não irá usar um sistema de CRM que não seja útil em seu dia a dia.

O sistema de CRM precisa vir pra somar e não para dividir ou diminuir. Por isso, escute e envolva as pessoas que serão mais atingidas pelo sistema antes da implementação. Isso fará toda a diferença no resultado.



É preciso ter o foco no usuário, pois ele não irá usar um sistema de CRM que não seja útil em seu dia a dia

Erro 2: Falta de processos bem definidos

Qual é o processo de vendas da sua empresa? Existe prospecção, [follow-up de vendas](#), pós-vendas?

Se a sua empresa não sabe nem do que isso se trata, é melhor sentar e rever as coisas antes da implantação de um sistema de CRM. Isso por que o CRM pode até ajudar a melhorar algumas imperfeições no processo, mas é incapaz de criar um processo comercial em uma empresa que não o tenha.

Portanto, defina bem os processos da sua empresa e, apenas depois disso, estude a implementação de um sistema. Não tem como implementar CRM sem esta providência.

Erro 3: Acreditar que a implantação do sistema de CRM vai garantir mais vendas

O CRM é um sistema que ajuda na integração dos processos da empresa e que auxilia no gerenciamento do relacionamento com o cliente para que ele seja uma moeda de troca no momento da venda e após a venda.

No entanto, o CRM não é uma garantia de que a empresa vai vender mais a partir do momento de sua implementação. **O CRM não faz venda.** O que ele proporciona é uma rotina de processos de vendas que, quando respeitada, proporciona melhores resultados.

Apenas com a rotina voltada para o CRM é que surgirão melhores práticas por parte da equipe de vendas e melhores resultados (consequência de um bom processo de vendas, estimulado pela adoção da ferramenta).

Veja também: [A função do CRM na gestão do sucesso comercial](#)

Erro 4: Parar a empresa para a adoção do CRM

Se você acha que não tem como implementar CRM sem para a empresa, mude de ideia!

O CRM não é uma solução milagrosa que tem todas as respostas para os problemas de vendas.

Muitas vezes, algumas empresas alteram toda a estratégia de comercialização do seu produto ou serviço ou mexem no orçamento da empresa para a compra de uma ferramenta, acreditando que ela salvará a lavoura e resolverá todos os problemas.

No dia seguinte, os desafios continuam lá e a ferramenta não fez nenhum milagre. **O CRM é uma ferramenta de inteligência para auxiliar nos processos comerciais** das empresas e não uma varinha mágica.

Por esse motivo, o desempenho do seu sistema de CRM será tão proveitoso quanto a sua equipe de vendas permitir. Lembre-se disso.



Erro: Parar a empresa para a adoção do CRM

Erro 5: Gastar mundos e fundos com a implementação do CRM

Independentemente de a sua empresa ser micro, pequena, média ou grande, o gasto com infraestrutura para a implementação de um CRM é desnecessário.

Há algum tempo era impossível falar em sistema de CRM sem falar em grandes investimentos em servidores e uma grande rede corporativa. Hoje, há como implementar CRM sem grandes gastos.

Com o cloud computing esse tipo de investimento é desnecessário. Além de contar com um espaço muito mais seguro de armazenamento, atualizado com as maiores tecnologias de criptografia, o espaço de armazenamento é muito maior, uma vez que, se você estourar a sua banda, pode simplesmente migrar para um plano com um espaço maior.

Novos servidores não serão necessários caso seu espaço acabe. Nada de pânico se a luz acabar e, muito menos, desespero no caso do servidor queimar. [Na nuvem existe backup de tudo.](#)

Se você ainda precisa de mais informações, entenda [por que você deveria apostar nos negócios em nuvem.](#)

Saiba mais: [CRM na gestão do relacionamento com o cliente: ágil e eficiente](#)

Erro 6: Não estabelecer métricas para medir o sucesso

Como você vai saber se a implantação deu certo? Como implementar CRM e medir resultados?

A implementação sem metas sólidas é uma ideia sem fundamento. Isso porque todo o projeto precisa resolver um problema e **qual é o problema que o CRM precisa resolver na sua empresa?**

Sendo assim, crie métricas para cada uma das áreas do negócio que serão impactadas pela implementação do sistema de CRM e analise a eficácia do software através delas.

Erro 7: Desistir depois de muito pouco uso

A implementação de CRM é um voo de galinha. Na primeira semana, todo mundo quer utilizar a novidade, mas logo depois todo mundo esquece. Isso acontece em muitas empresas e, quando percebemos, voltamos à estaca zero.

A implementação do CRM precisa ser levada a sério no dia a dia da empresa, para que se transforme em uma rotina dos funcionários. Somente assim ele terá algum efeito na empresa.

Por isso, não resista às desculpas dos funcionários dizendo que o CRM é uma perda de tempo, um sistema chato e inútil. Incentive e cobre, diariamente o uso da ferramenta.

Para dar saber mais detalhes sobre como implementar CRM e

também como esse tipo de ferramenta pode ajudar sua organização a impulsionar as vendas, baixe gratuitamente nosso [Kit para o Sucesso com CRM](#), um material completo com: artigos + apresentação + vídeo + um e-book especial para empreendedores, gestores e vendedores.