**HANDOFF DE VENDAS PARA SUCESSO DO CLIENTE**

INFORMAÇÕES DO CLIENTE
(Insira as informações da conta do cliente)

|  |
| --- |
| **NOME DA EMPRESA** |
|  |
| **INDÚSTRIA/SETOR** |
|  |
| **PORTE DA EMPRESA** |
|  |
| **DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO** |
|  |
| **DURAÇÃO DO CONTRATO** |
|  |
| INFORMAÇÕES DA EQUIPE DO CLIENTE (Insira os nomes e funções dos membros da equipe do cliente que serão pontos de contato e que vão monitorar o sucesso do cliente que você oferece.)**CONTATO PRIMÁRIO** |
|  |
| **GERENTE DO PROJETO** |
|  |
| **PRINCIPAL INDIVÍDUO, EQUIPE OU DEPARTAMENTO QUE USARÁ O PRODUTO** |
|  |
| **OUTRA PESSOA DE CONTATO** |
|  |
| **FUNÇÃO DA PESSOA DE CONTATO** |
|  |
| INFORMAÇÕES DA EQUIPE INTERNA DO CLIENTE (Insira os nomes e funções dos membros da equipe do cliente que serão pontos de contato e que vão monitorar o sucesso do cliente que você oferece.)**GERENTE DE SUCESSO DO CLIENTE (CSM)** |
|  |
| **GERENTE DE PROJETO DE VENDAS PARA O SUCESSO DO CLIENTE (OU COORDENADOR)** |
|  |
| **REPRESENTANTE DA EQUIPE DE VENDAS** |
|  |
| **PATROCINADOR DA TRANSIÇÃO DE VENDAS PARA O SUCESSO DO CLIENTE** |
|  |
| **OUTRAS PARTES INTERESSADAS E FUNÇÕES IMPORTANTES** |
|  |
| METAS DE ALTO NÍVEL DO CLIENTE (Insira as metas de alto nível do cliente e o que ele está procurando a partir da solução de sucesso do seu cliente.)

|  |
| --- |
| ***Qual é o objetivo principal do cliente?*** |
|  |
| ***Como o cliente gera receita?*** |
|  |
| ***Qual é a definição de sucesso do cliente?*** |
|  |

 |

POR QUE USAR NOSSA SOLUÇÃO DE SUCESSO DO CLIENTE?

|  |
| --- |
| ***Especifique por que o cliente escolheu sua solução. (Por exemplo, ele migrou de um produto ou serviço de um concorrente?)*** |
|  |

DEFINIÇÃO DE SUCESSO DO CLIENTE
(Insira a definição de sucesso do cliente e as principais métricas que ele usará para avaliar os serviços que você fornece a ele.)

|  |
| --- |
| ***Qual é a definição de sucesso do cliente?*** |
|  |
| ***O que ele está procurando em nossa solução? Quais são as expectativas dele?*** |
|  |
| ***Quais principais indicadores de desempenho (KPIs) ele usará para avaliar os serviços que você fornece a ele?*** |
|  |

NOSSA DEFINIÇÃO DE SUCESSO DO CLIENTE
(Insira a definição de sucesso da sua equipe para esse cliente e as principais métricas que você usará para avaliar os serviços que você fornece a ele.)

|  |
| --- |
| ***Qual é a definição de sucesso da sua equipe para este cliente?*** |
|  |
| ***Quais KPIs você usará para garantir que este cliente esteja satisfeito com os serviços que você fornece?*** |
|  |

PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO (KPIs)

(Insira detalhes e números para cada KPI que você usará para avaliar o sucesso do cliente.)

|  |
| --- |
| ***Net Promoter Score (NPS)*** *(Insira detalhes e números para avaliar o grau de fidelidade e disposição do cliente em promover seus produtos e serviços.)* |
|  |
| ***Pontuação de satisfação do cliente (Pontuação CSAT)*** *(Insira detalhes e números para avaliar o grau de satisfação do cliente com seus produtos e serviços.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Pontuação de churn*** *(Insira detalhes e números relacionados à porcentagem de clientes que optaram por parar de usar seus serviços durante um determinado período de tempo.)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***Pontuação de integridade****(Insira detalhes e números para obter uma pontuação resumida da "integridade" geral do sucesso do cliente.)* |
|  |

ESTILO DE COMUNICAÇÃO E TRABALHO

|  |
| --- |
| ***Qual é o estilo de comunicação do cliente?*** |
|  |
| ***Como o cliente prefere ser contatado?*** |
|  |

OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO

|  |
| --- |
| ***Insira detalhes sobre oportunidades de crescimento para proporcionar ao seu cliente um excelente sucesso.*** |
|  |

ORÇAMENTO DO CLIENTE

|  |
| --- |
| ***Insira detalhes sobre o orçamento para proporcionar ao seu cliente um sucesso sólido.*** |
|  |

RISCOS POTENCIAIS

|  |
| --- |
| ***Insira detalhes sobre riscos potenciais que podem comprometer o sucesso do cliente.*** |
|  |

QUESTÕES ABERTAS

|  |
| --- |
| ***Insira quaisquer problemas pendentes relacionados ao cliente que você precisa resolver.*** |
|  |

AÇÃO DE ACOMPANHAMENTO

|  |
| --- |
| ***Insira detalhes sobre qualquer ação de acompanhamento que você precise realizar em nome de seu cliente.*** |
|  |

DATA DO PRÓXIMO CONTATO

|  |
| --- |
| ***Insira a data em que o membro da sua equipe realizará o acompanhamento do cliente.*** |
|  |

NOTAS ADICIONAIS

|  |
| --- |
| ***Insira quaisquer notas adicionais que possam ajudar você, seu cliente e sua equipe a alcançar o sucesso do cliente.*** |
|  |

**AVISO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

Qualquer artigo, modelo ou informação fornecidos pela Smartsheet no site são apenas para referência. Embora nos esforcemos para manter as informações atualizadas e corretas, não fornecemos garantia de qualquer natureza, seja explícita ou implícita, a respeito da integridade, precisão, confiabilidade, adequação ou disponibilidade do site ou das informações, artigos, modelos ou gráficos contidos no site. Portanto, toda confiança que você depositar nessas informações será estritamente por sua própria conta e risco.