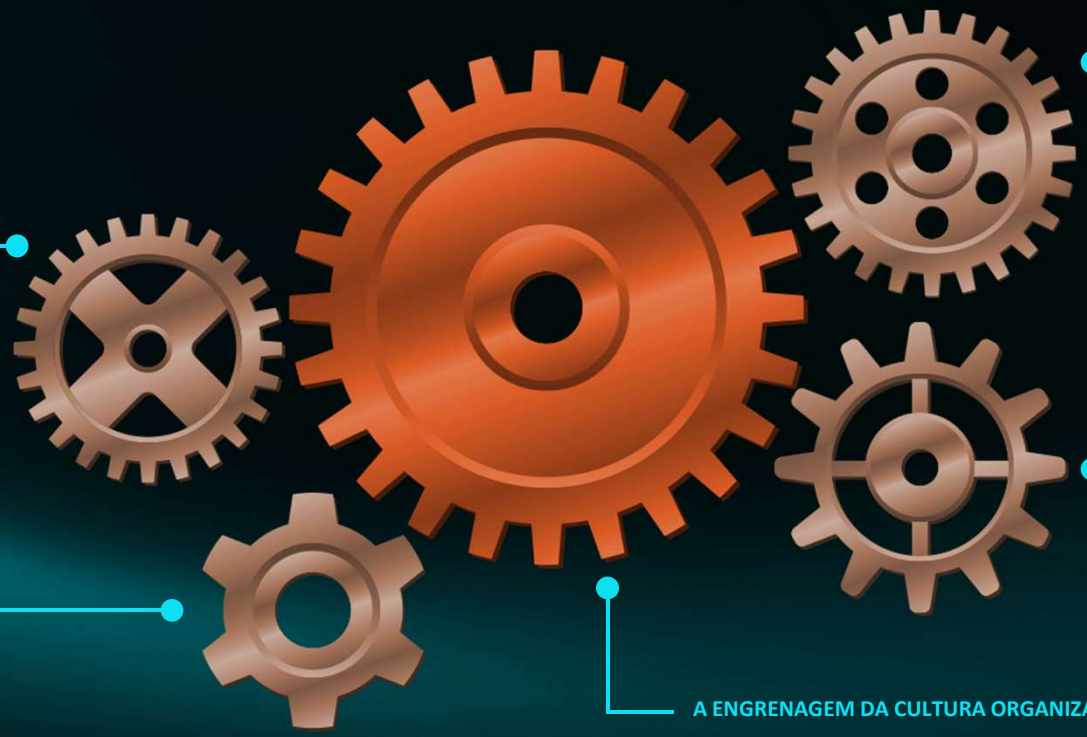
A MÁQUINA DE PROCESSOS

PRODUTIVIDADE
E EXPANSÃO DE RECEITA

FABIANO AZEVEDO

LG
Contador
Empelgada

A MÁQUINA


ENGRENAGEM DAS PESSOAS
ENGRENAGEM DE VENDAS
ENGRENAGEM DOS PROCESSOS
ENGRENAGEM DO DESENVOLVIMENTO
A ENGRENAGEM DA CULTURA ORGANIZACIONAL

ENGRENAGEM 01

A ENGRENAGEM DE CULTURA ORGANIZACIONAL

CULTURA ORGANIZACIONAL

O jeito de **ser** da empresa

PROPÓSITO

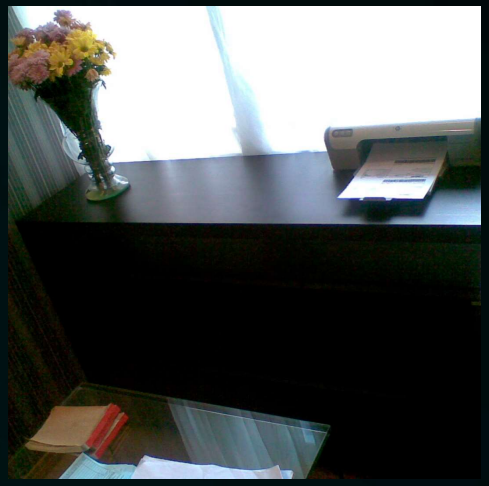
VALORES

MISSÃO

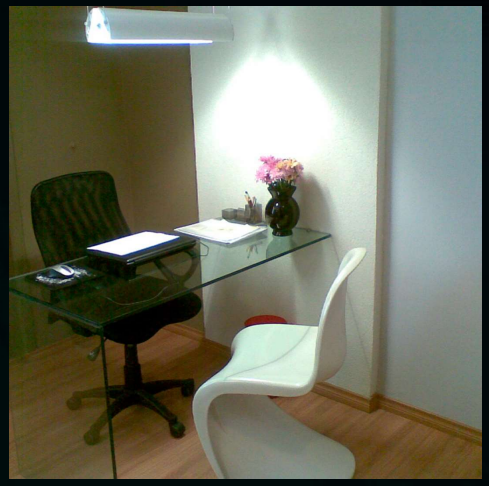
VISÃO

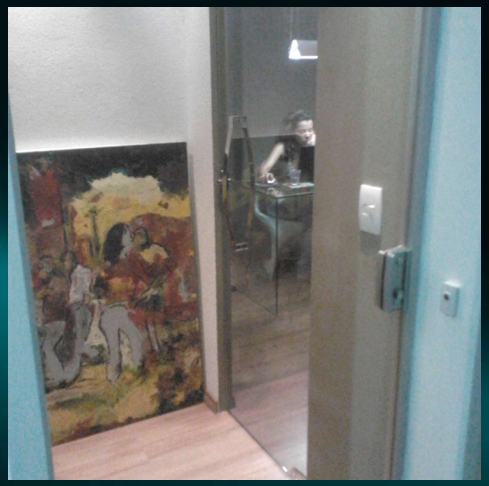
O CENÁRIO

IMPORTA!

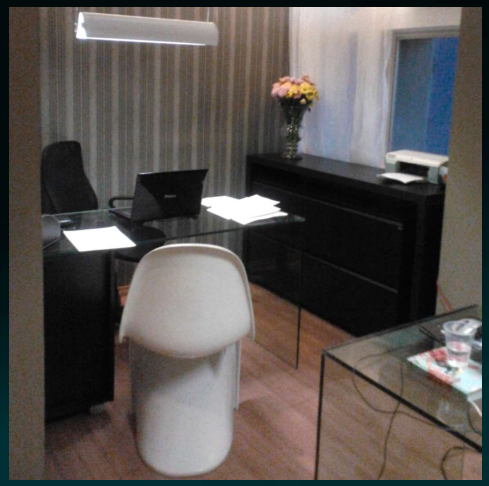


O CENÁRIO





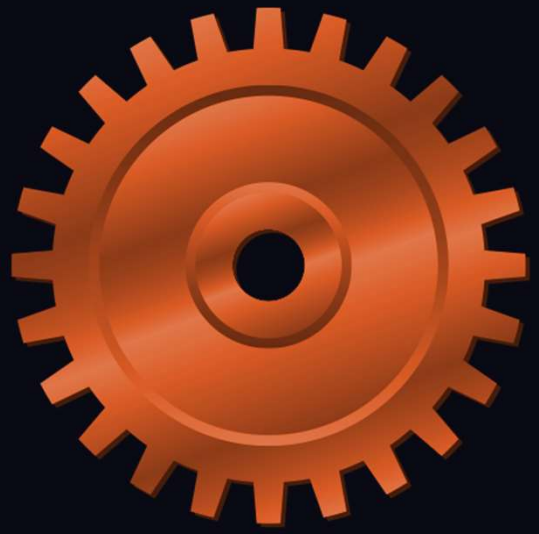
IMPORTA!



O CENÁRIO

IMPORTA!

Nós sentimos paixão
Tática



A ENGRENAGEM DA CULTURA ORGANIZACIONAL

ENGRENAGEM 02

A ENGRENAGEM DAS PESSOAS

PESSOAS

+

Filosofia **Customer Centric**

CUIDE BEM DOS SEUS **COLABORADORES**
E ELES CUIDARÃO BEM DOS SEUS **CLIENTES**

A ENGRENAGEM DAS PESSOAS

ENGRENAGEM 03

A ENGRENAGEM DOS PROCESSOS

- PROCESSOS
- SISTEMAS

PROCESSOS COM FOCO EM:

- PRODUTIVIDADE
- SUCESSO DO CLIENTE

MEDO

Você já teve medo de **perder um cliente?**

EU TENHO UMA PERGUNTA PARA TE FAZER:

você sabe qual o **percentual** dos seus clientes que **gostam** da sua empresa contábil a ponto de **resistirem a qualquer assédio de mercado?**

QUEM NA SUA EMPRESA **DETERMINA** SE
O **SUCESSO FOI ALCANÇADO?**

DÁRIO
FÁDIA
JOÃO

Quem determina se alcançou o sucesso:

O SEU CLIENTE!

COM PROCESSOS UMA EMPRESA CONTÁBIL TEM

- AUMENTO DE PRODUTIVIDADE
- AUMENTO DE PADRONIZAÇÃO
- AUMENTO DE AUTONOMIA

- REDUÇÃO DE CUSTOS INVISÍVEIS
- REDUÇÃO RETRABALHOS
- REDUÇÃO DE ERROS

COM SUCESSO DO CLIENTE UMA EMPRESA CONTÁBIL TEM

RETENÇÃO

- Diminuição dos cancelamentos
- Aumento de Renovação
- Mais barreiras de saída
- Aumento do LTV

EXPANSÃO DE RECEITA

- Aumento de Ticket
- Receita Incremental

AUMENTO DE CREDIBILIDADE DO MERCADO

- Clientes promotores:
  A poderosa motivação de indicação do seu cliente
- Diminuição do investimento em Marketing
- Diminuição do CAC

PROCESSOS

Saber como fazer o que temos que fazer

POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

MINIMIZA

- **ERROS**
- **VARIAÇÕES**

POP

Jornada de
Emissão
de NF

	JORNADA DE EMISSÃO DE NF	Nº da Revisão: 00	CRIADO POR:
		Data de emissão	
		Data da revisão:	

1. OBJETIVO

2. ABRANGÊNCIA DO PROCEDIMENTO

3. DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS

4. PROCEDIMENTOS

5. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

POP

Jornada de
Emissão
de NF

6. RESULTADOS ESPERADOS

7. POSSÍVEIS RISCOS E ERROS

8. KPIs (INDICADORES) e MÉTRICAS

9. DOCUMENTOS E SISTEMAS UTILIZADOS

O PROCESSO DE ONBOARDING DO CLIENTE

COLOQUE O SEU CLIENTE A BORDO!

Aproveite a energia inicial da compra do cliente para integrá-lo e engajá-lo

O ONBOARDING DO CLIENTE

1° FASE: PRÉ-ONBOARDING

2° FASE: ONBOARDING

- Integração e Implantação
- Operação

1° FASE

PRÉ-ONBOARDING DO CLIENTE

(estágio D+0)

A PASSAGEM DE BASTÃO
PROCESSO DE HANDOVER

2° FASE

ONBOARDING DO CLIENTE

ONBOARDING

- Integração e Implantação
- Operação

POP

Jornada de **Onboarding** de Clientes

Tática	**JORNADA DE ONBOARDING DE CLIENTES**	Nº da Revisão: **04**	CRIADO POR: **FABIANO AZEVEDO**
		Data de emissão: **05/12/2022**	
		Data da revisão: 03/06/2024	

1. OBJETIVO

Colocar o cliente a bordo na nossa empresa, para que ele seja Heavy User (tenha alta adesão aos nossos serviços).

2. ABRANGÊNCIA DO PROCEDIMENTO

Aplicável a Tática Gestão Contábil Matriz

3. PROCEDIMENTOS

3.1. DA ATIVAÇÃO DO ONBOARDING DE NOVO CLIENTE:

3.1.1. O CS Reativo será notificado com a demanda "Ativação de Onboarding do Novo Cliente", por meio do G-click, no fim do processo de fluxo de cascata: Entrada de Cliente Tática Gestão Contábil – Com Abertura de Empresa";

3.1.2. O CS Reativo deve seguir o passo a passo dessa demanda e abrir, no G-Click, um novo processo por fluxo de cascata: "Ativação de Onboarding do Novo Cliente";

3.1.3. O CS Reativo receberá a 1ª notificação do novo processo: Pré Onboarding do Cliente – Etapa de Setup (passada de bastão do departamento comercial para o CS, mesmo considerando o preenchimento obrigatório do forms);

3.1.4. Confirmar com o CS de Atendimento se o mesmo já enviou o welcome kit de com os seguintes itens:

- Bolsa;
- Mouse pad;
- Caneta;
- Régua;
- Caderninho;
- Saquinho de chocolates;
- Manual impresso de onboarding;
- Manual impresso do Aplicativo Tática Gestão Contábil;
- QR Codes do site para acesso a área exclusiva do cliente;

POP

Jornada de **Onboarding** de Clientes

- Bolsa;
- Mouse pad;
- Caneta;
- Régua;
- Caderninho;
- Saquinho de chocolates;
- Manual impresso de onboarding;
- Manual impresso do Aplicativo Tática Gestão Contábil;
- QR Codes do site para acesso a área exclusiva do cliente;

3.1.5. Seguir a etapa do fluxo de cascata para integração do cliente: Onboarding do Cliente;

3.1.6. Seguir as etapas do fluxo de cascata para integração operacional do cliente: Departamentos Fiscal, Pessoal e Contábil (o G-click fará a liberação nessa ordem, de acordo com a conclusão da etapa anterior);

3.1.7. O CS Reativo deve entrar em contato com o cliente por meio de Whats App Contábil com entusiasmo e sem exageros, utilizando recursos que comuniquem isso, como exclamações e chamando pelo nome. A base da mensagem deve seguir algo semelhante a: "Bom dia, Sra. Maria! Tudo bem? Eu sou "*fulano(a) de tal*", faço parte do time da Tática Gestão Contábil, e estou entrando em contato para desejarmos mais uma vez as Boas Vindas a nossa empresa e para agendarmos a reunião onde eu explicarei como o(a) senhor(a) utilizará os nossos serviços da melhor forma!!! Também questionar ao cliente se a empresa dele tem algum responsável pela parte administrativa para que a Tática apresente os serviços que ele contratou e como serão utilizados; (ATENÇÃO MAIS UMA VEZ COM O TOM DE VOZ! Levar entusiasmo na comunicação, sem exageros. Dizer ao cliente que o treinamento é para ele saber como utilizar da melhor forma os serviços que ele contratou;

3.2. OUTROS PROCEDIMENTOS NO ONBOARDING: CS REATIVO

3.2.1. Conforme está descrito no G-click, gravar o onboarding e disponibilizá-lo para o cliente por meio de link e no acesso exclusivo dele no nosso site;

3.3. Acompanhamento da entrega

3.3.1. Acompanhar no painel do G-click se o onboarding foi concluído;

3.3.2. Havendo atraso na realização do onboarding, inserir o motivo na caixa de diálogo da demanda do G-click;

3.3.3. Caso o atraso persista por conta do cliente, comunicar ao gestor de CS;

3.4. Reclamação do Cliente

3.4.1. Quando houver reclamação de cliente, o(a) gestor(a) do departamento deve ser imediatamente informado(a);

3.4.2. Se o erro for da Tática, imediatamente pedir desculpas ao cliente e avisá-lo que não se preocupe que estamos providenciando como prioridade. Deverá ser dada ao cliente a um prazo mínimo para que a entrega seja feita;

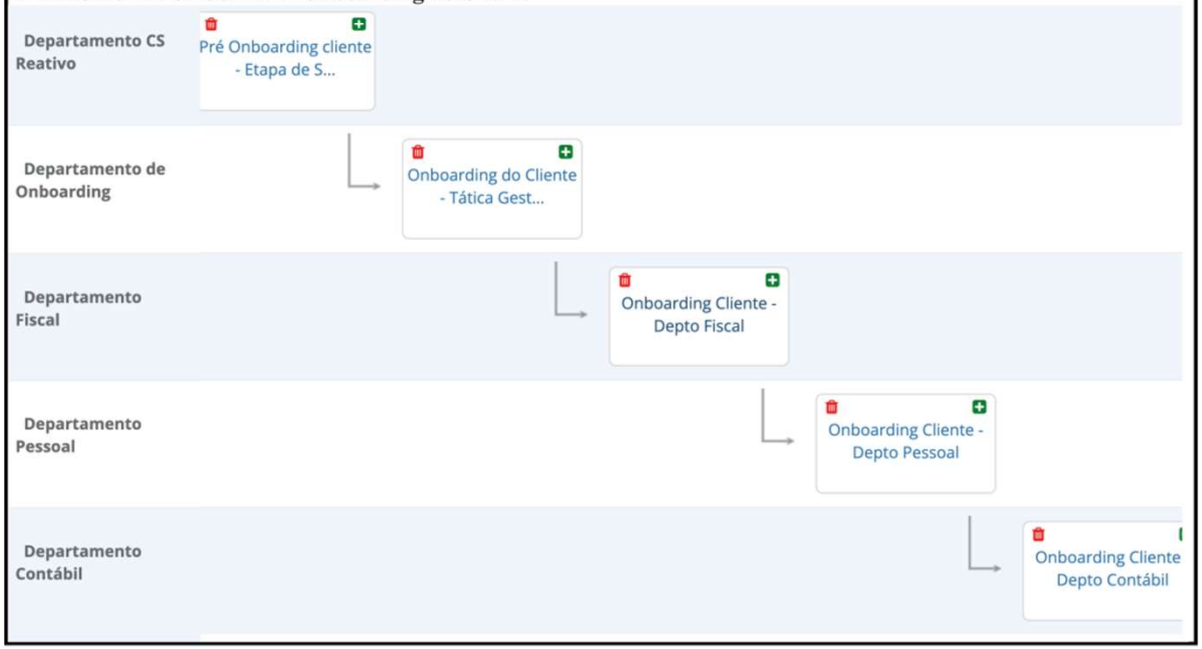
POP

Jornada de
Onboarding
de Clientes

4. FLUXOGRAMA DO PROCESSO

4.1 **FLUXO DE CASCATA "Entrada de cliente Tática Gestão Contábil - com abertura de empresa"**

4.2: FLUXO DE CASCATA: **"Onboarding do Cliente"**



POP

Jornada de **Onboarding** de Clientes

5. RESULTADOS ESPERADOS

- Cliente satisfeito;
- Cliente utilizando os canais de atendimento, ciente dos prazos e seguindo as regras;
- Entrega sem variação e sem atraso;
- Processo executado por meio do G-click;
- Métricas alcançadas no G-Click;

6. POSSÍVEIS RISCOS E ERROS

- CS registrar a solicitação no G-click com a escolha errada do processo;
- Gestores não agendarem os treinamentos;
- Cliente não tomar ciência de como a Tática funciona e como ele deve utilizar os serviços que ele contratou;

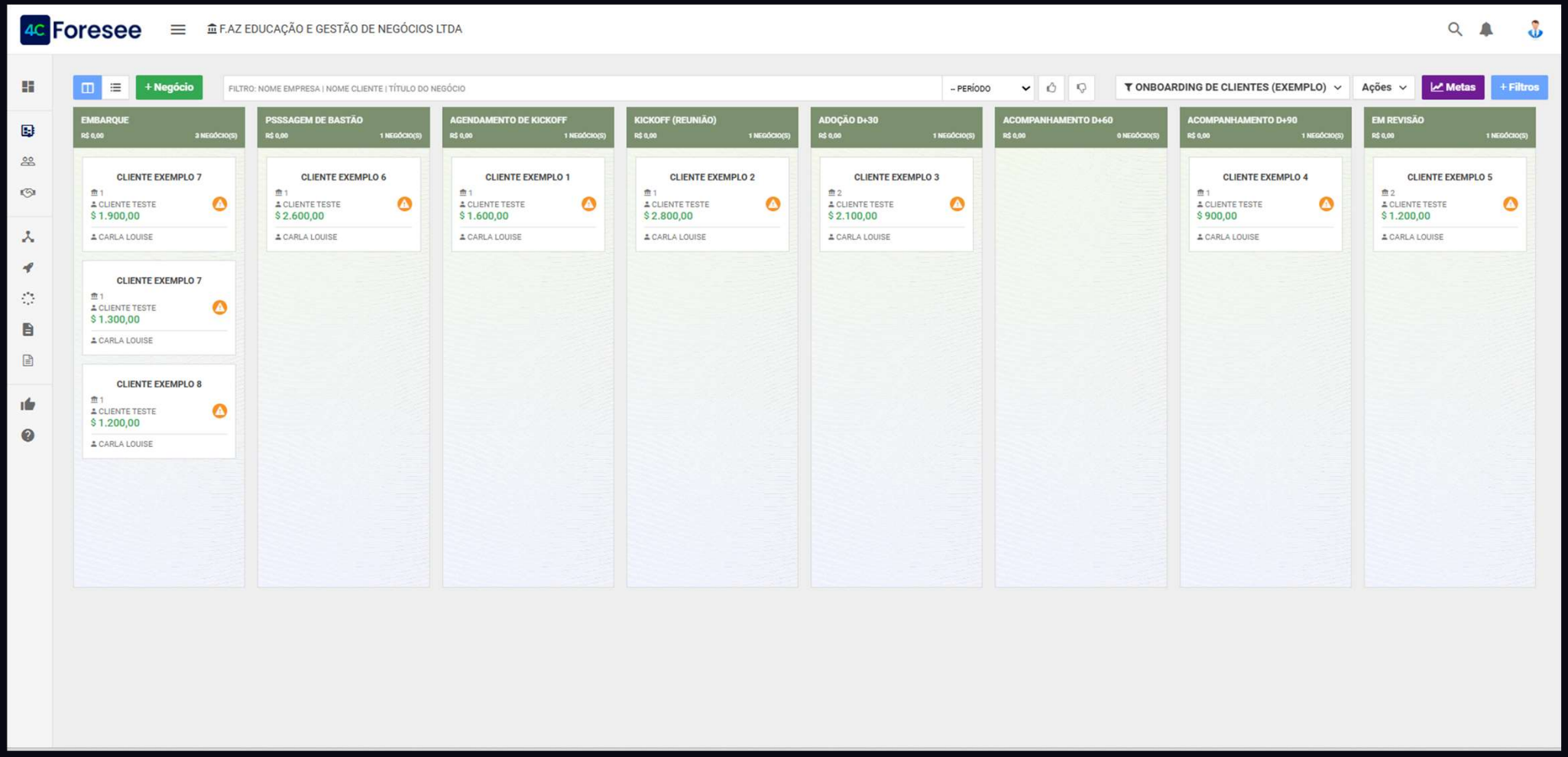
7. KPIs - INDICADORES

- Quantos clientes fizeram onboarding;

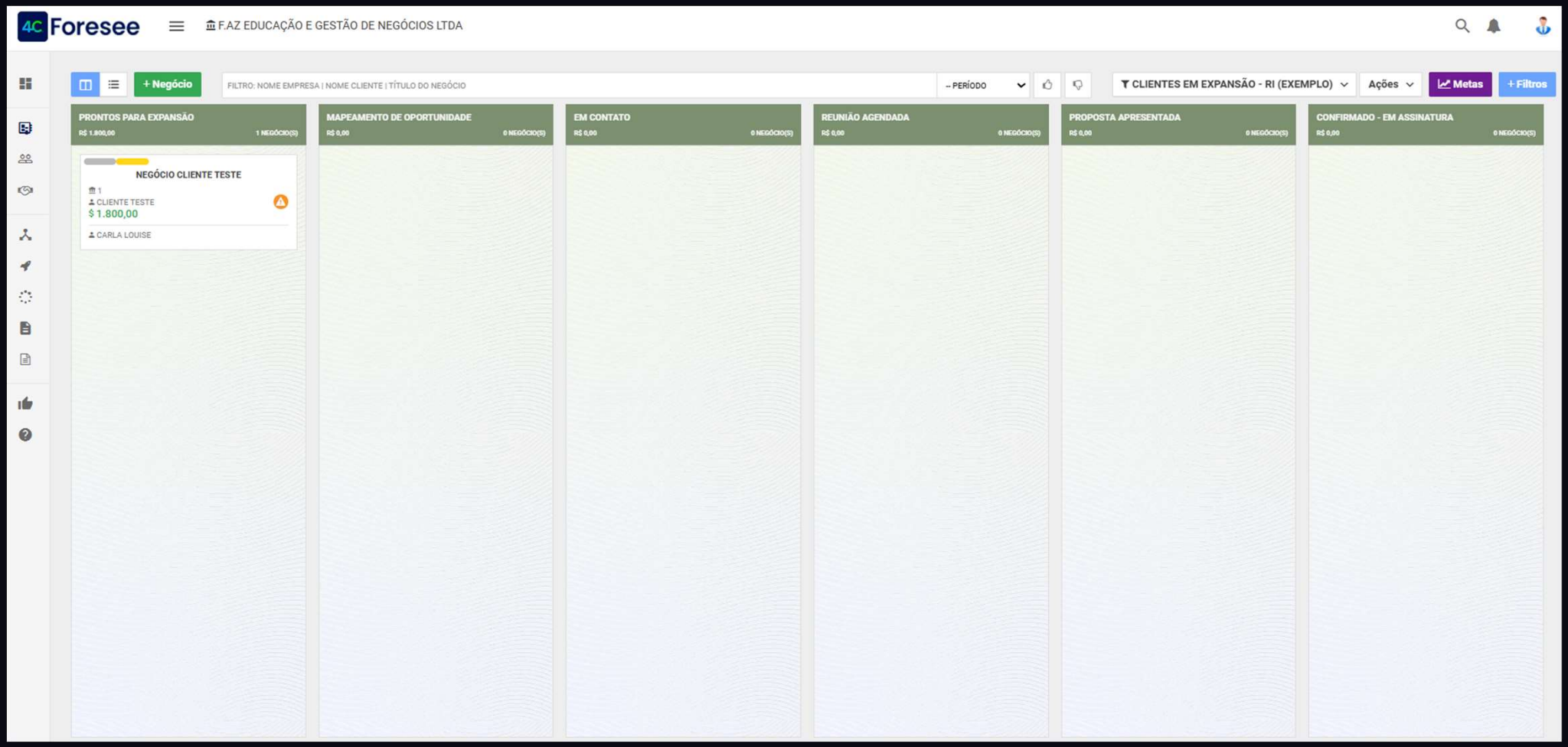
8. DOCUMENTOS E SISTEMAS UTILIZADOS

- Digisac;
- G-Click;
- Aplicativo Visão do Cliente (a depender de como será a entrega);
- E-mail (a depender de como será a entrega);
- Kit de Boas Vindas:
  - Bolsa;
  - Mouse pad;
  - Caneta;
  - Régua;
  - Caderninho;
  - Saquinho de chocolates;
  - Manual de onboarding;
  - Caderno Técnico;
  - QR Codes do manual e do caderno técnico;

Funil - Onboarding de Clientes



Funil - Clientes em **Expansão (RI)**

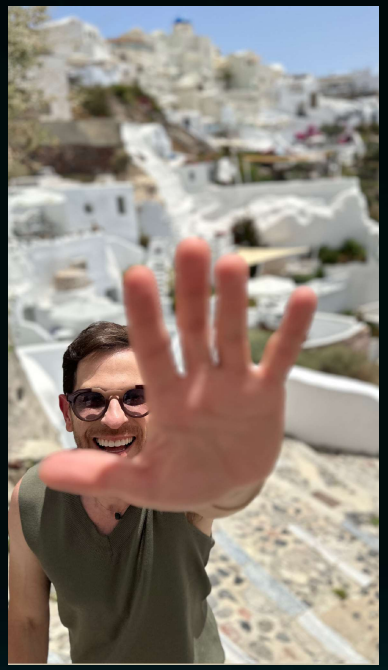


PROCESSO DE IRPF EM FLUXO DE CASCATA

A LIBERDADE DOS PROCESSOS E DOS SISTEMAS

2022
Nova York e Orlando

2023
Holanda e Bélgica



2024
Grécia

2025
Londres

- QUEM EXECUTA A OPERAÇÃO É A **MESMA PESSOA** QUE BUSCA OPORTUNIDADE PARA O CLIENTE?

- QUEM ATENDE O SEU CLIENTE ESTÁ **CONTAMINADO PELA OPERAÇÃO?**

- O QUE ACONTECE QUANDO O CLIENTE ESTÁ **COM PRESSA?**

OS **5 PASSOS** PARA UMA OPERAÇÃO VOLTADA AO **SUCESSO DO CLIENTE**

OS CINCO PASSOS

1° PASSO:

A ESCUTA ATIVA (TIME E CLIENTES)

QUEIXAS DOS CLIENTES:

- “Solicitei o recálculo de uma guia e nunca me enviaram.”
- “Eu só pedi para recalcularem as guias em atraso dos últimos 3 anos e me pediram 1 semana. Por que tudo isso? O que está acontecendo?”
- “Passaram o meu atendimento para o responsável e ele não me respondeu.”
- “Eu só pedi a declaração de faturamento dos últimos 12 meses. Que demora!”
- “Não quero mais ser atendido pela colaboradora X, ela é muito sem paciência.”

OS CINCO PASSOS

1° PASSO:

A ESCUTA ATIVA (TIME E CLIENTES)

QUEIXAS DO TIME:

- “Não tenho tempo para outro cliente na minha carteira.”
- “Não consegui atender o cliente porque estava terminando a DCTF no limite do prazo”
- “Os clientes falam o dia todo na plataforma e solicitam muitas demandas.”
- “Os clientes pediram muitas admissões, demissões, simulações, recálculos... E por isso, esse mês, entreguei tudo em cima da hora e acabei cometendo erros.”

OS CINCO PASSOS

2° PASSO:

A INVESTIGAÇÃO

3° PASSO:

O MAPEAMENTO

Demandas de nível claro = 65%

Demandas de nível complexo = 35%

OS CINCO PASSOS

4° PASSO:

A MUDANÇA ESTRUTURAL DE OPERAÇÃO E DEMANDAS

5° PASSO:

DOCUMENTAR A INTELIGÊNCIA: PROCESSOS EM POPS, FLUXOGRAMAS E SISTEMAS

A SISTEMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A SISTEMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS

para:

- Gerar segurança e controle
- Aumentar produtividade
- Centralizar informações e fornecer dados
- Aumentar faturamento

A **FERRAMENTA** QUE

ACABOU COM O CAOS, AUMENTOU O FATURAMENTO E OS LUCROS!

Digite aqui para começar a pesquisa... + Criar

TATICA ASSESSORIA | Versão Anterior

Pendentes	Vencem Hoje	Sujeitas a Multa Após a Meta	Multas Geradas
1	6	0	0

Progresso Atual

	Não iniciadas	Fazendo	Pendente	Revisão
Abertas	216	26	0	3
Vencem Hoje	4	2	0	0
Atenção	16	3	1	0

Performance do Mês: AGO/2023

324
Tarefas Realizadas

49.5%
Tarefas Concluídas

331
Tarefas Restantes

* Por vencimento/prazo

Sugestões

Painel de Controle

Dashboard Operacional | Onvio | Domínio Atendimento

Obrigações	Ação			Atenção			Pendentes		Concluídas			
DEPARTAMENTO PESSOAL	200	16	16	0	5	1	1	0	22	749	27	14

Solicitações	Ação			Atenção			Pendentes			Concluídas			
DEPARTAMENTO PESSOAL	4	4	3	1	1	17	0	0	0	201	26	3	6

PROCESSOS + SISTEMAS:

O SEU CLIENTE ESTÁ **SATISFEITO** COM O **ATENDIMENTO** DA SUA EMPRESA CONTÁBIL?

COMO VOCÊ SABE DISSO?

MÉTRICAS E INDICADORES

CSAT

NPS

CES

TTV

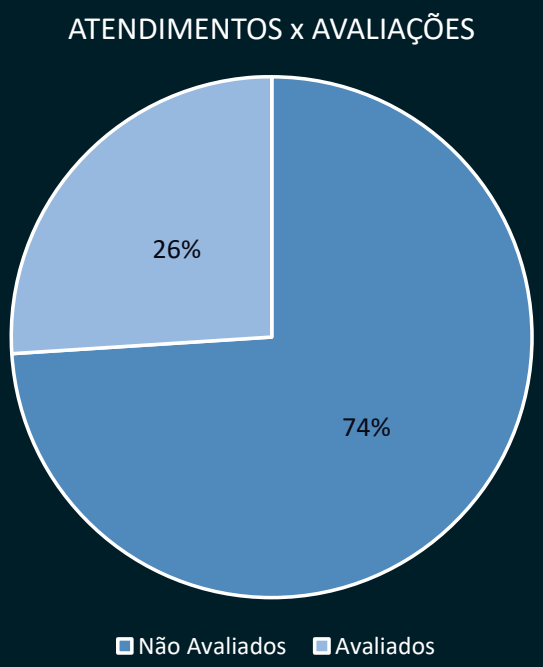
HEALTH SCORE

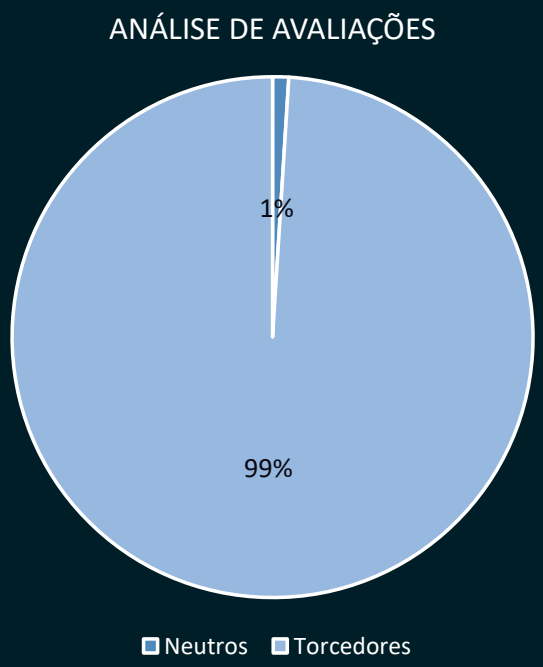
Como aplicar o

CSAT

CSAT

ATENDIMENTO





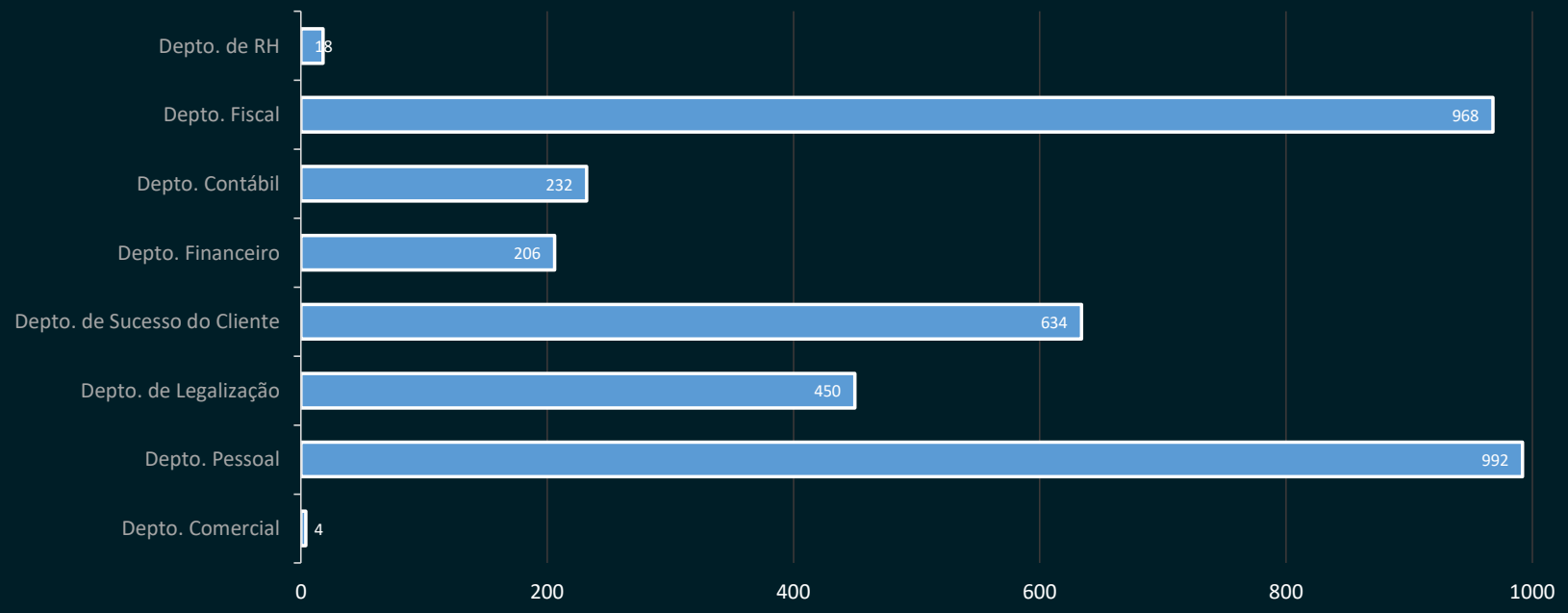
ATENDIMENTOS

3504 atendimentos realizados por todo o time da Tática em Junho/2024.

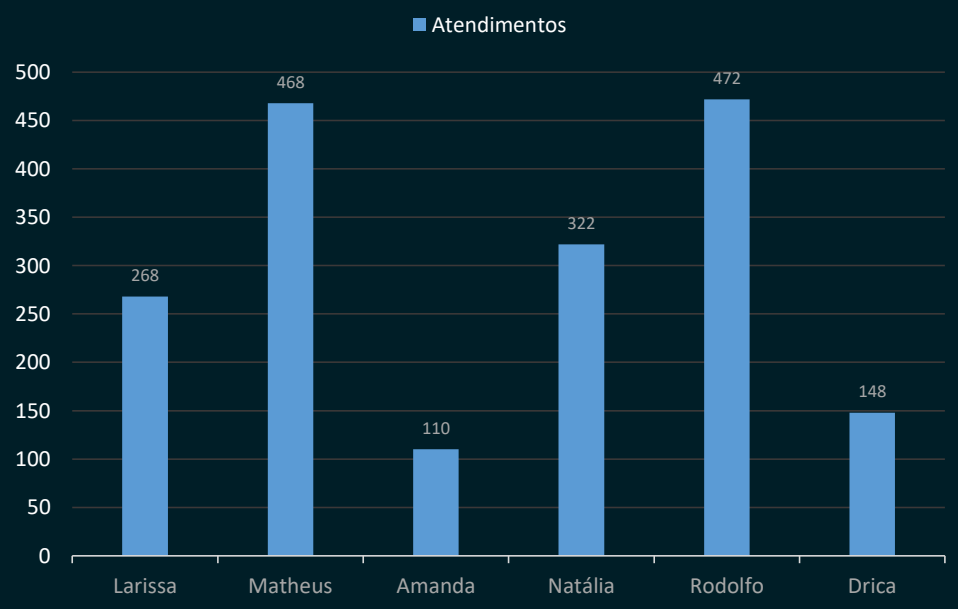
RESULTADO

De 911 avaliações respondidas, tivemos 99% de respostas positivas (torcedores) e 1% de neutros

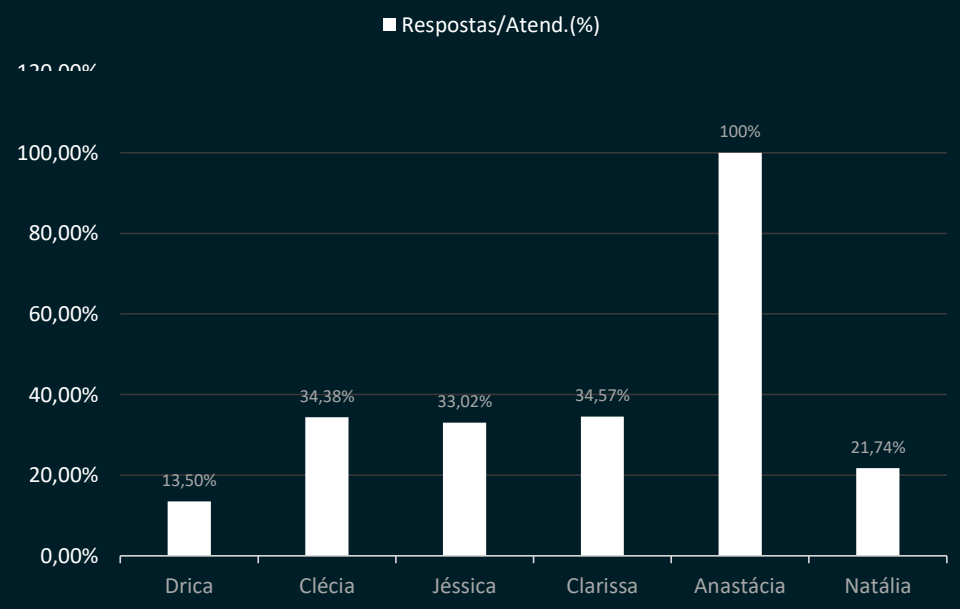
NÚMERO DE ATENDIMENTOS



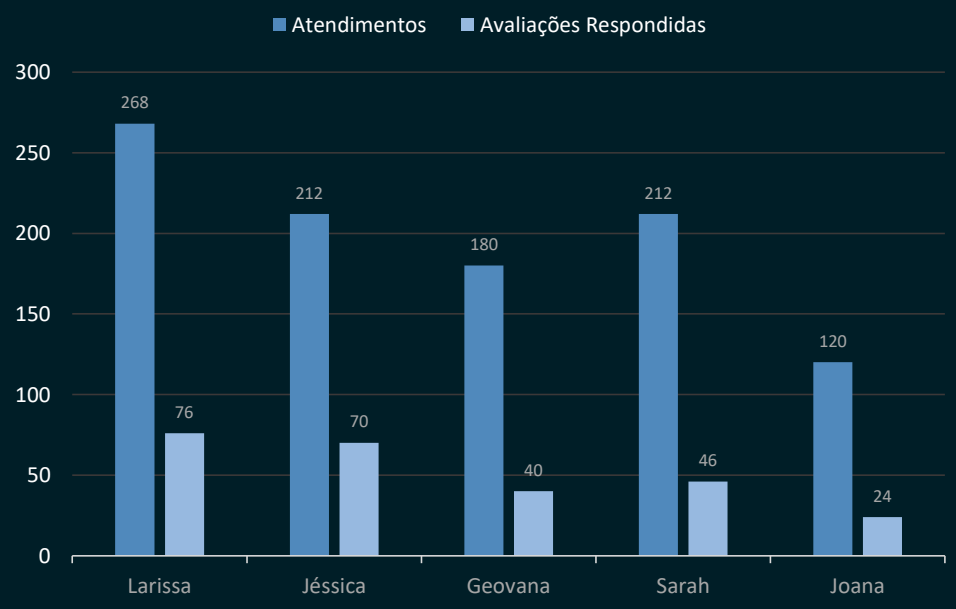
MAIORES ATENDIMENTOS



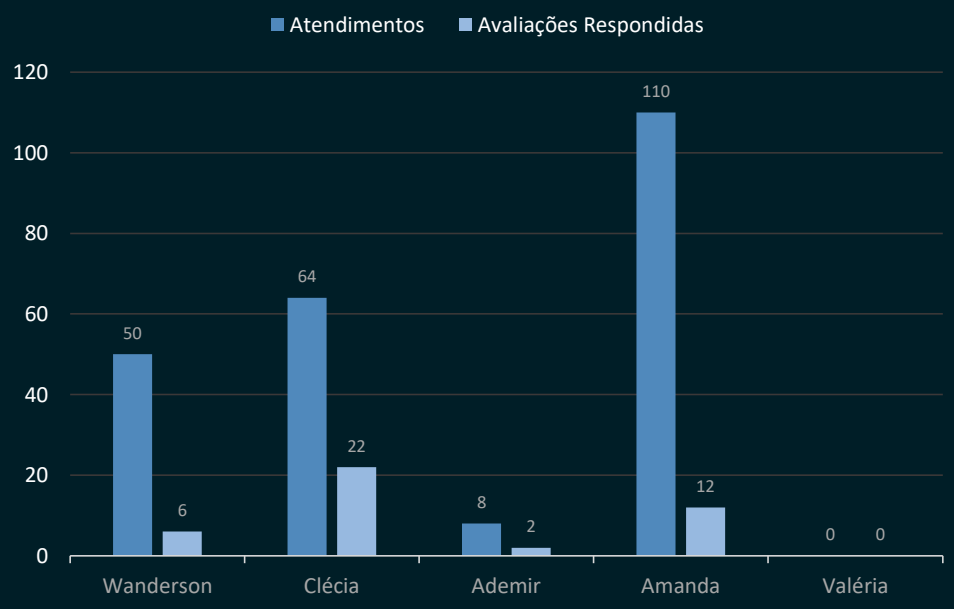
ANÁLISE PERCENTUAL DE RESPOSTAS



DEPTO. PESSOAL



DEPTO. CONTÁBIL



DEPTO. PESSOAL

Colaborador	Atendimentos	Respostas/Atend. (%)	Avaliações Respondidas	Notas de 9 – 10 (Clientes Torcedores)	Notas de 7 – 8 (Clientes Neutros)	Notas de 0 – 6 (Clientes Detratores)
Larissa	268	76	28,36%	76	0	0
Jéssica	212	70	33,02%	70	0	0
Geovana	180	40	22,22%	40	0	0
Sarah	212	46	21,70%	46	0	0
Joana	120	24	20%	24	0	0
Totais DP	**992**	**256**	**25,81%**	**256**	**0**	**0**

DEPTO. FISCAL

Colaborador	Atendimentos	Respostas/Atend. (%)	Avaliações Respondidas	Notas de 9 – 10 (Clientes Torcedores)	Notas de 7 – 8 (Clientes Neutros)	Notas de 0 – 6 (Clientes Detratores)
Renata	70	14	20%	14	0	0
Edna	38	14	36,84%	14	0	0
Patrick	70	26	21,21%	26	0	0
Francisco	70	26	37,14%	26	0	0
Anastácia	2	2	100%	8	0	0
Francisca	130	8	6,15%	8	0	0
Luciana	124	20	16,13%	20	0	0
Matheus	468	108	23,08%	108	0	0
Totais Fiscal	**968**	**206**	**21,28%**	**206**	**0**	**0**

NPS

Em uma nota de 0 a 10, quanto você indicaria a nossa empresa a um amigo ou familiar?

CES

Qual o nível de esforço do seu cliente para utilizar o serviço que ele contratou?

DUAS DAS MÉTRICAS UTILIZADAS PARA

AVALIAÇÃO DO CES

TME

TMA

TTV

Quanto mais cedo os seus clientes usarem o que você vende, mais rápido eles terão percepção de valor!

- HÁ QUANTO TEMPO O SEU CLIENTE **NÃO TEM CONTATO** COM A SUA EMPRESA?
- O SEU CLIENTE ESTÁ **INADIMPLENTE?**
- QUANTOS **RUÍDOS** O ATENDIMENTO TEVE COM O SEU CLIENTE?
- QUANTOS ERROS OPERACIONAIS **SIMPLES** O SEU CLIENTE SOFREU?
- QUANTOS ERROS OPERACIONAIS **GRAVES** O SEU CLIENTE SOFREU?

MODELO DE MEDIÇÃO DO

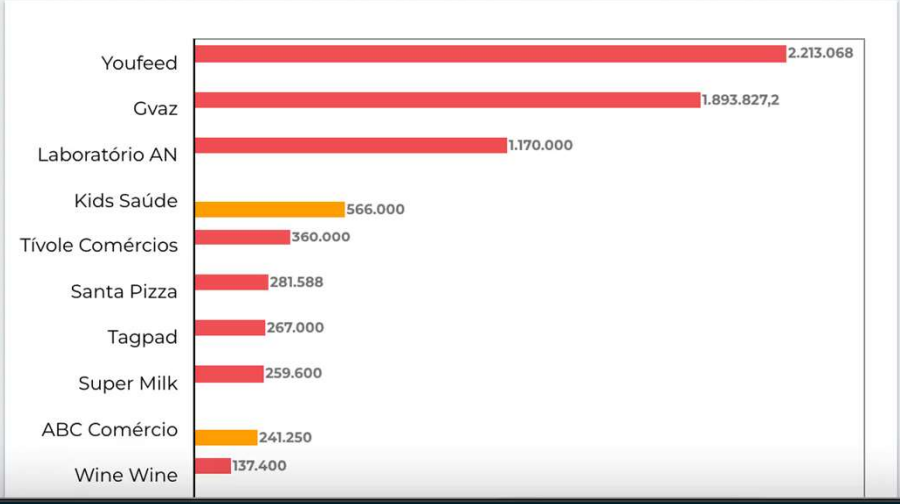
HEALTH SCORE

Sucesso do Cliente

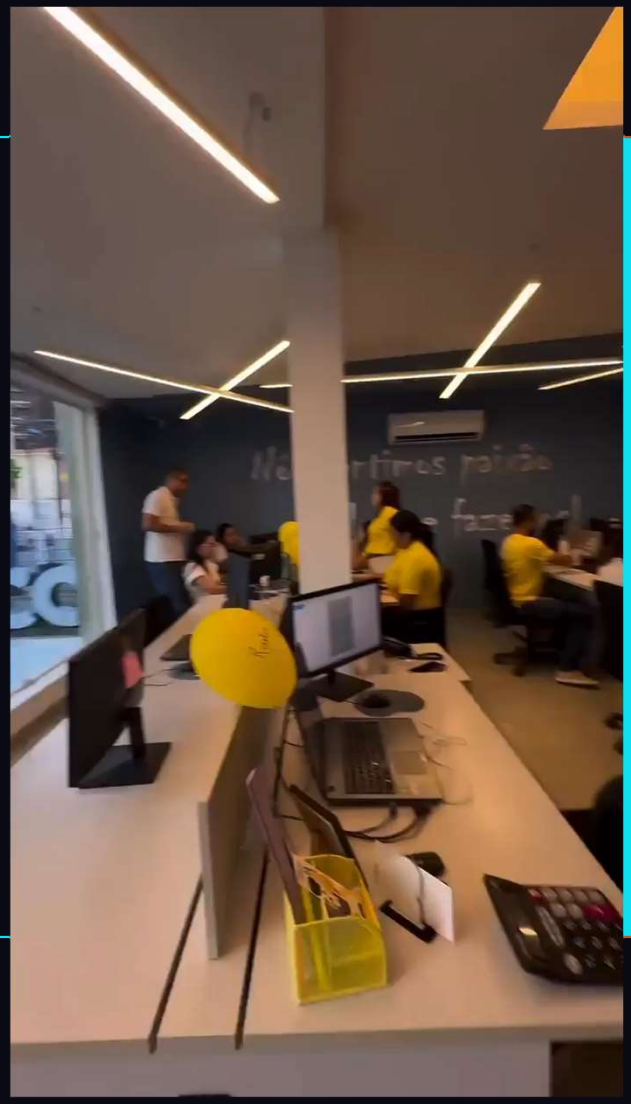
Clientes com risco	Clientes em alerta	Risco financeiro
8	2	R$ 7.389.733,20

TOP CLIENTES EM RISCO OU ALERTA POR HEALTHSCORE

TOP CLIENTES EM RISCO OU ALERTA POR VALOR FINANCEIRO



O RESULTADO



ACESSE O QR CODE
E RECEBA UM
MATERIAL EXCLUSIVO!!

A ENGRENAGEM DA MAGIA

ENGRENAGEM 04

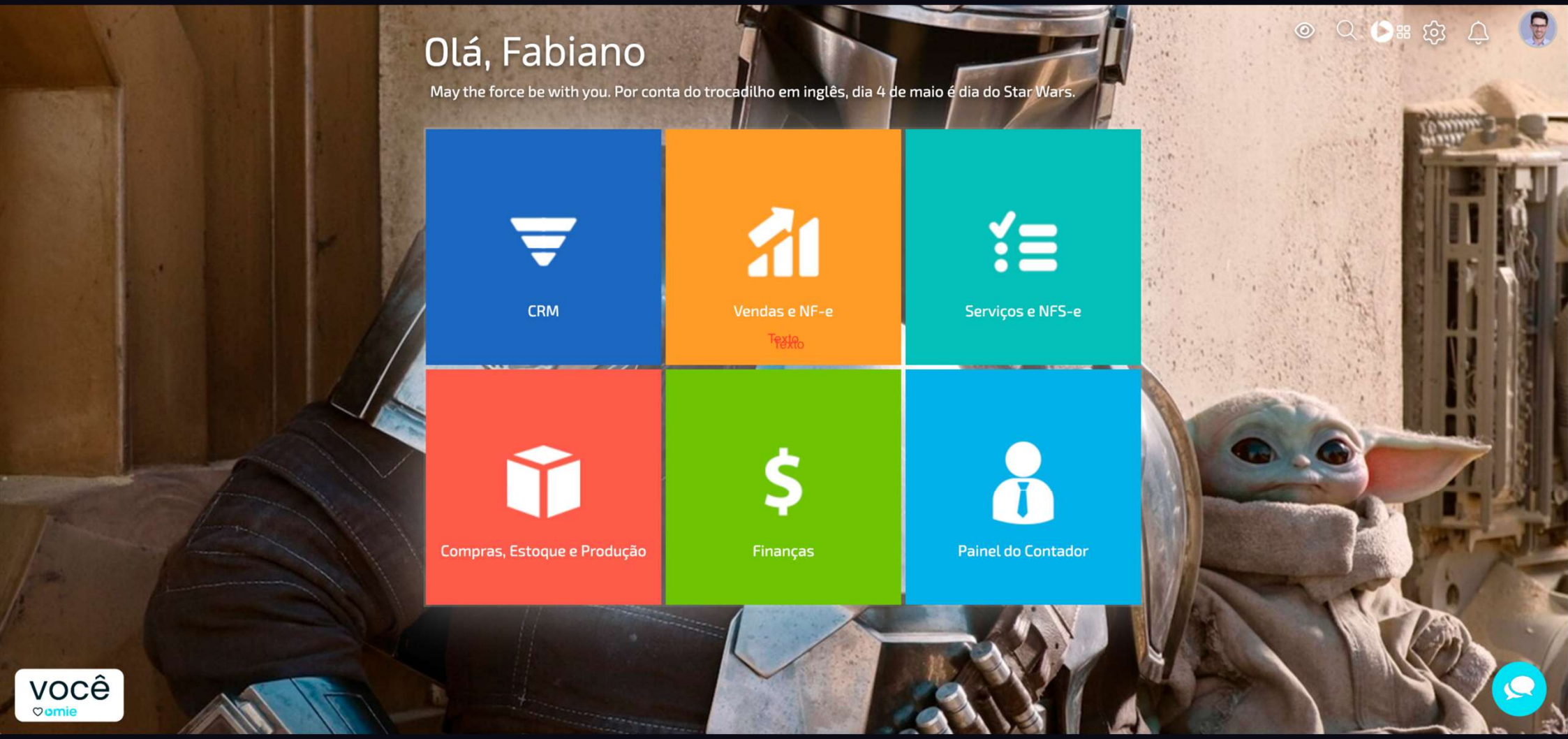
A ENGRENAGEM DE VENDAS

CONQUISTAS E EXPANSÃO!

As engrenagens da magia e da conquista gerando dados para a expansão da receita

QUE TIPO DE **RELAÇÃO** VOCÊ TEM COM O **SEU CLIENTE?**

QUE TIPO DE **RELAÇÃO** VOCÊ TEM COM OS **COLABORADORES** DO **SEU CLIENTE?**


Olá, Fabiano
May the force be with you. Por conta do trocadilho em inglês, dia 4 de maio é dia do Star Wars.
CRM
Vendas e NF-e
Serviços e NFS-e
Compras, Estoque e Produção
Finanças
Painel do Contador
você
omie

A RECEITA
INCREMENTAL

Receita Incremental

Cliente 1

- Contabilidade Recorrente

✓ Recebido	[redacted] EDUCACAO ALAGOAS	01/02/24 Qui	R$ 7.738,00	R$ 0,00	R$ 0,00	01/02/24 Qui	[redacted]	Cliente

- BPO

✓ Recebido		004/013		[redacted] EDUCACAO ALA...	15/05/24 Qua	14/05/24 Ter	R$ 1.320,00	R$ 1.320,00

Cliente 2

- Contabilidade Recorrente

✓ Recebido	[redacted] CLINIC	06/05/24 Seg	R$ 1.394,00	R$ 0,00	R$ 0,00	06/05/24 Seg	[redacted]	Cliente

- BPO

✓ Recebido		003/013		[redacted] CLINIC	16/04/24 Ter	16/04/24 Ter	R$ 1.500,00	R$ 1.500,00

A ESTRATÉGIA DA EMPRESA CONTÁBIL EM UMA CAIXA INTELIGENTE

NOSSO DNA

- A Nossa História
- A nossa Cultura
- O nosso Código de Ética e Conduta
- A nossa Identidade Visual
- Confira os Nossos Serviços

CENTRAL DE PROCESSOS

- O QUE FAZER QUANDO...
- Respostas Rápidas para Atendimento - CS
- Agendamentos (salas de reuniões, cabines e auditório)
- Consulte os nossos processos
- Consulte os nossos Fluxogramas
- Consulte o mapa de Compras

FIQUE POR DENTRO

- 📣 Últimas notícias
- 📣 Nosso calendário
- 📸 Nossas fotos

CENTRAL DE ATAS

- Atas de Clientes
- Atas da Equipe
- Atas de Parceiros

CURSOS E TREINAMENTOS

- Tutoriais e vídeos internos
- Biblioteca de Cursos (links e materiais)
- Treinamentos de sistemas

CENTRAL DE PERFORMANCE

- Dashboards Mensais
- Dashboards anuais
- ⭐ Nossa Galeria de Conquistas

?

FAZ

Pesquisar

Gestão de produtos digitais

Adicione novos conteúdos ou mude a visualização da sua vitrine.

+ Nova categoria

+ Novo curso

Início

Exibir Banners

Comece Por Aqui! Ver tudo →

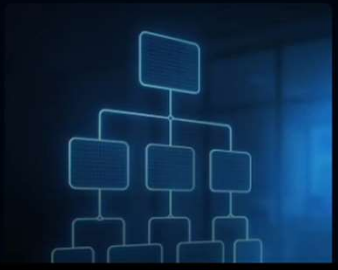
Comece Por Aqui

Comece aqui!

Documentos exclusivos

Acesse documentos exclusivos testados e validados para utilizar na sua empresa contábil.

Cultura Organizacional Ver tudo →



ACESSE O QR CODE
E RECEBA UM
MATERIAL EXCLUSIVO!!

A ENGRENAGEM DAS CONQUISTAS

ENGRENAGEM 05

A ENGRENAGEM DE DESENVOLVIMENTO

O PODER DA **COMUNICAÇÃO**

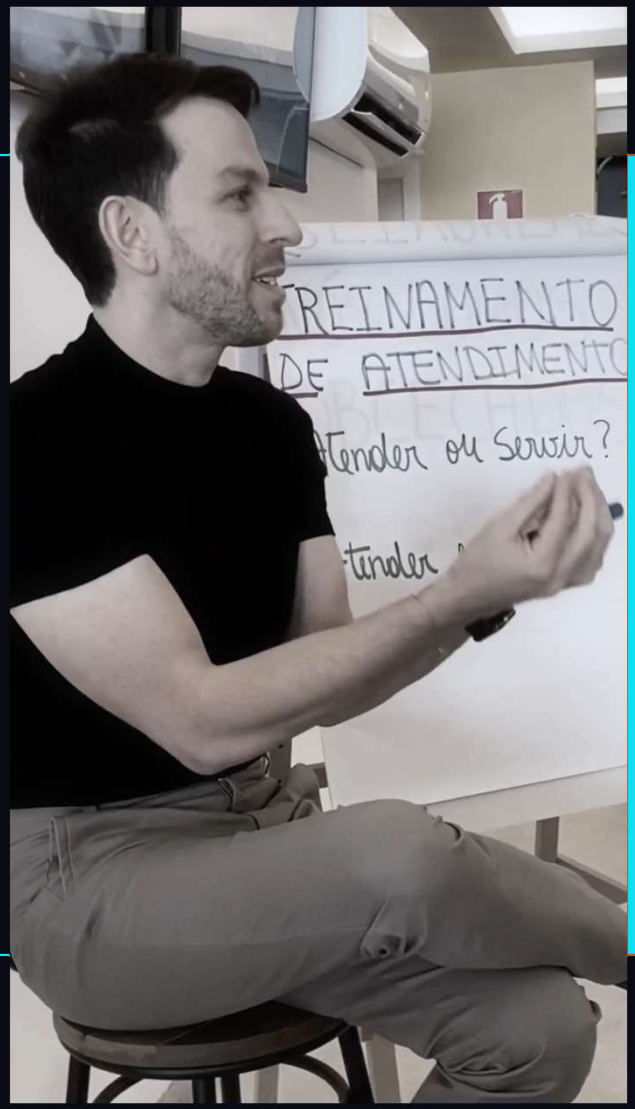
Se comunicar é
se fazer entender!

TREINAMENTO PROCESSO DE ATENDIMENTO

O CLIENTE TORCEDOR!

Objetivo: Transformação de clientes comuns em clientes torcedores com impacto no aumento de indicações

Cliente Torcedor



O FATOR “UAU”

Surpreenda a ponto de mobilizar a mente e as emoções dos clientes por viverem algo único e inesquecível

Tattoo
2 You

“As pessoas esquecerão o que você disse, as pessoas esquecerão o que você fez. Mas elas nunca esquecerão como você as fez sentir.”

Carl W. Buehner

A ENGRENAGEM DO DESENVOLVIMENTO

O QUE VOCÊ DIRIA PARA
O SEU “EU” DO PASSADO?

E NO FUTURO, O QUE VOCÊ
GOSTARIA DE DIZER PARA
O SEU “EU” DE HOJE?

Siga-me nas redes sociais:

@fabianoazevedoo

Fabiano Azevedo

Fabiano Azevedo

www.fabianoazevedo.com