

Revisões Trimestrais de Negócios em Key Account Management

Este ebook explora as **Revisões Trimestrais de Negócios (Quartely Business Review - QBR)** sob a perspectiva de Key Account Management, oferecendo reflexões sobre sua relevância atual e dicas úteis para conduzi-las de forma eficaz. Discute-se a necessidade de adaptar essa prática tradicional às demandas do KAM moderno, enfatizando a importância de reuniões regulares e estratégicas com os clientes.

JKAM
SOLUTIONS

Sob a perspectiva de Key Account Management

Sob a perspectiva de Key Account Management, este book traz reflexões sobre as Revisões Trimestrais de Negócios e dicas úteis sobre como conduzi-las.

Revisões trimestrais de negócios: necessárias ou uma coisa do passado?

As revisões trimestrais de negócios (QBRs) têm sido um item básico para o gerenciamento de contas por décadas e já foram o padrão da indústria para comunicações formais com clientes. Com isso em consideração, a prática não é mais adequada para o KAM moderno e pode prejudicar o desempenho de suas principais contas **se você não for cuidadoso e estratégico na maneira como as conduz.**

A Importância de Reuniões Regulares

Para o KAM, acreditamos firmemente que conduzir reuniões regulares com o cliente é a abordagem ideal. Com a tecnologia moderna, não há muita desculpa para falar com seu cliente sobre seus objetivos apenas a cada 90 dias. Importante fazer com que os seus clientes percebam o real valor desta iniciativa.

1

Reuniões Frequentes

Conduzir reuniões regulares com o cliente é a abordagem ideal para o KAM moderno.

2

Tecnologia Moderna

A tecnologia atual facilita a comunicação frequente, eliminando a necessidade de esperar 90 dias para discutir objetivos.

3

Valor para o Cliente

Reuniões mais frequentes podem proporcionar mais valor aos clientes do que QBRs trimestrais.

Feedback dos Clientes sobre QBRs

Muitos executivos escutados por nós, expressam opiniões negativas sobre QBRs. Alegam que isto leva tempo além de citarem que os executivos e gerentes de contas com quem se encontraram nunca estavam totalmente preparados.

“Eles faziam as mesmas perguntas durante todas as reuniões e desperdiçavam o tempo dos funcionários com slides intermináveis do PowerPoint.”

JKAM
SOLUTIONS



A Importância de Ser Proativo e Estratégico

Para ser um parceiro estratégico no sucesso de uma conta, você não pode ser inativo ou reativo. Por essas duas razões, sugerimos fortemente que os KAMs se reúnam e discutam o progresso de seus clientes regularmente. Isso não quer dizer que os QBRs não devam ser realizados; você só precisa saber como usá-los efetivamente e fornecer ao seu cliente o máximo de valor. Aqui estão algumas dicas.

1 Seja Proativo

Não espere pelos QBRs para discutir o progresso do cliente. Mantenha comunicação regular.

2 Seja Estratégico

Use os QBRs de forma efetiva, focando em fornecer valor máximo ao cliente.

3 Seja Consistente

Mantenha reuniões regulares para discutir o progresso e os objetivos do cliente.

Como Conduzir QBRs Efetivamente

Se você for fazer QBRs, faça direito!

Antes de tudo, você deve entrar em todas as reuniões de QBR preparado e pronto para dizer aos seus clientes o que eles precisam saber. Não desperdice o tempo deles. Faça sua lição de casa com antecedência e venha equipado com uma apresentação que detalha o trabalho que você fez para ajudá-los a atingir seus objetivos, juntamente com seus planos para o futuro próximo, bem como um novo compromisso com seus resultados de longo prazo.

Em segundo lugar, suas reuniões com clientes devem ser conversas bidirecionais, não apenas um despejo de informações sobre eles. Isso significa que você precisa de uma lista de perguntas para ajudá-lo a ter uma ideia melhor de suas metas atuais, bem como quaisquer atualizações que você deva saber. Recomendamos que você adote uma abordagem VOC (Voz do Cliente) para suas reuniões. Como você lida com diversos stakeholders na conta, é preciso classificar as metas destes indivíduos e mapear sua influência na organização.

Foco nos Objetivos do Cliente

Por fim, suas reuniões devem sempre voltar aos objetivos do cliente. Sim, você deve enfatizar o trabalho que está fazendo, mas ele ainda deve se relacionar a como ele os afeta (o que há para eles nisso). Isso ajuda a fortalecer o relacionamento, o que se traduz em aumento de lealdade e vendas a longo prazo.

Ênfase no Trabalho Realizado

Destaque o trabalho que você está fazendo para o cliente.

Relação com os Objetivos do Cliente

Mostre como seu trabalho afeta diretamente os objetivos do cliente.

Fortalecimento do Relacionamento

Foque em como suas ações contribuem para a lealdade e vendas a longo prazo.

Dicas Finais para QBRs Eficazes

- Esteja preparado. Discuta o trabalho que você fez, planos para o futuro próximo e objetivos de longo prazo.
- Faça dos QBRs uma conversa. Venha preparado com perguntas para entender melhor os objetivos do cliente.
- Estabeleça a conexão entre seu trabalho atual e os objetivos de longo prazo do cliente para reforçar seu relacionamento
- Revise sua filosofia e abordagem de QBR. Seus QBRs são valiosos para seus clientes? Que tipo de feedback você recebe deles? De que outra forma você pode fornecer comunicações valiosas para seus clientes?

Quer saber mais sobre as Melhores práticas de Gestão de Contas?
Acompanhe-nos no www.jkam.com.br



(11) 9.3280-1350



contato@jkam.com.br



www.jkam.com.br