



Melhores
Empresas para
Trabalhar[®]
no Paraná
Great
Place
To
Work.
BRASIL
2022

Great
Place
To
Work.[®]
Certificada
Jun/2023 - Jun/2024
BRASIL

Gerência Executiva Comercial

Sistema
Fiep
FIEP
SESI
SENAI
IEL



Gerência Executiva Comercial

Ser excelência no relacionamento com **as Indústrias e Sindicatos**, levando os serviços do Sistema Fiep como provedores de soluções para aumentar a produtividade e competitividade, **gerando sempre os melhores resultados.**

Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Força de Vendas
- 03 Relacionamento Clientes Estratégicos
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Estratégias de Venda
- 07 Resultado



Mapeamento Indústrias

- › 399 Municípios
- › 53.345 Indústrias
- › 43 Unidades Sistema Fiep
- › 3 Linhas de Negócio
- › +3.000 itens de Vendas

Share Atendido

53.345* (8%)

Micro-Indústrias



3%

Pequenas-Indústrias



13%

33%  Médias-Indústrias

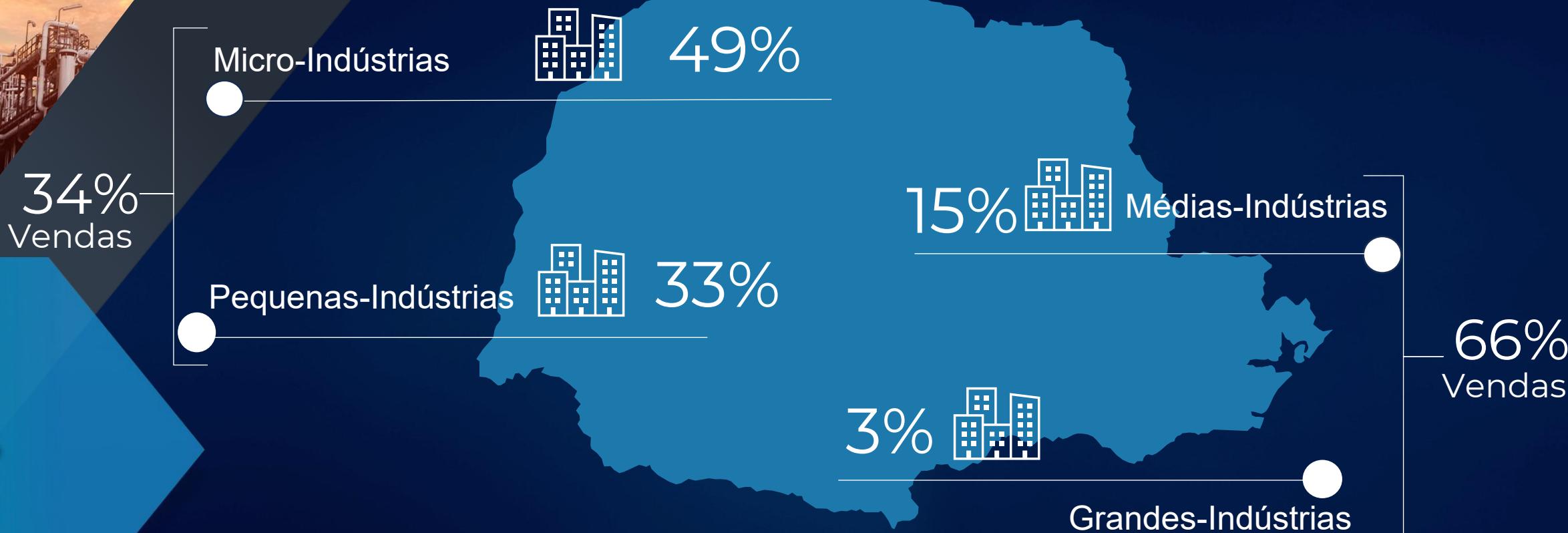
Grandes-Indústrias



26%

Indústrias Atendidas

4.193*



Micro Indústrias



49%

12% Fabricação de produtos de metal, exceto máquinas e equipamentos

10% Fabricação de produtos alimentícios

9% Fabricação de produtos de minerais não-metálicos

9% Fabricação de máquinas e equipamentos

8% Confecção de artigos do vestuário e acessórios



**8% com compra
em mais de 1
produto**

57% SSI

24% Educa.

16% STI

3% Outros

Pequenas Indústrias

 33%

15% Fabricação de produtos alimentícios

12% Confecção de artigos de vestuário e acessórios

9% Fabricação de máquinas e equipamentos

8% Fabricação de produtos de metal, exceto máquinas e equipamentos

7% Fabricação de produtos de borracha e de material plástico

44% SSI

30% Educa.

24% STI

2% Outros



**20% com
compra em mais
de 1 produto**

Médias Indústrias



15%

17% Fabricação de produtos alimentícios

8% Fabricação de produtos de madeira

8% Fabricação de móveis

7% Fabricação de produtos de borracha e material plástico

7% Fabricação de máquinas e equipamentos



**43% com
compra em mais
de 1 produto**

33% STI

33% SSI

31% Educa.

3% Outros

Grandes Indústrias



3%

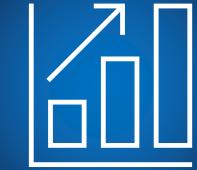
41% Fabricação de produtos alimentícios

9% Fabricação de veículos automotores, reboques e carrocerias

8% Fabricação de produtos de borracha e de material plástico

6% Fabricação de máquinas, aparelhos e materiais elétricos

5% Fabricação de celulose, papel e produtos de papel



**55% com
compra em mais
de 1 produto**

32% SSI

30% Educa.

28% STI

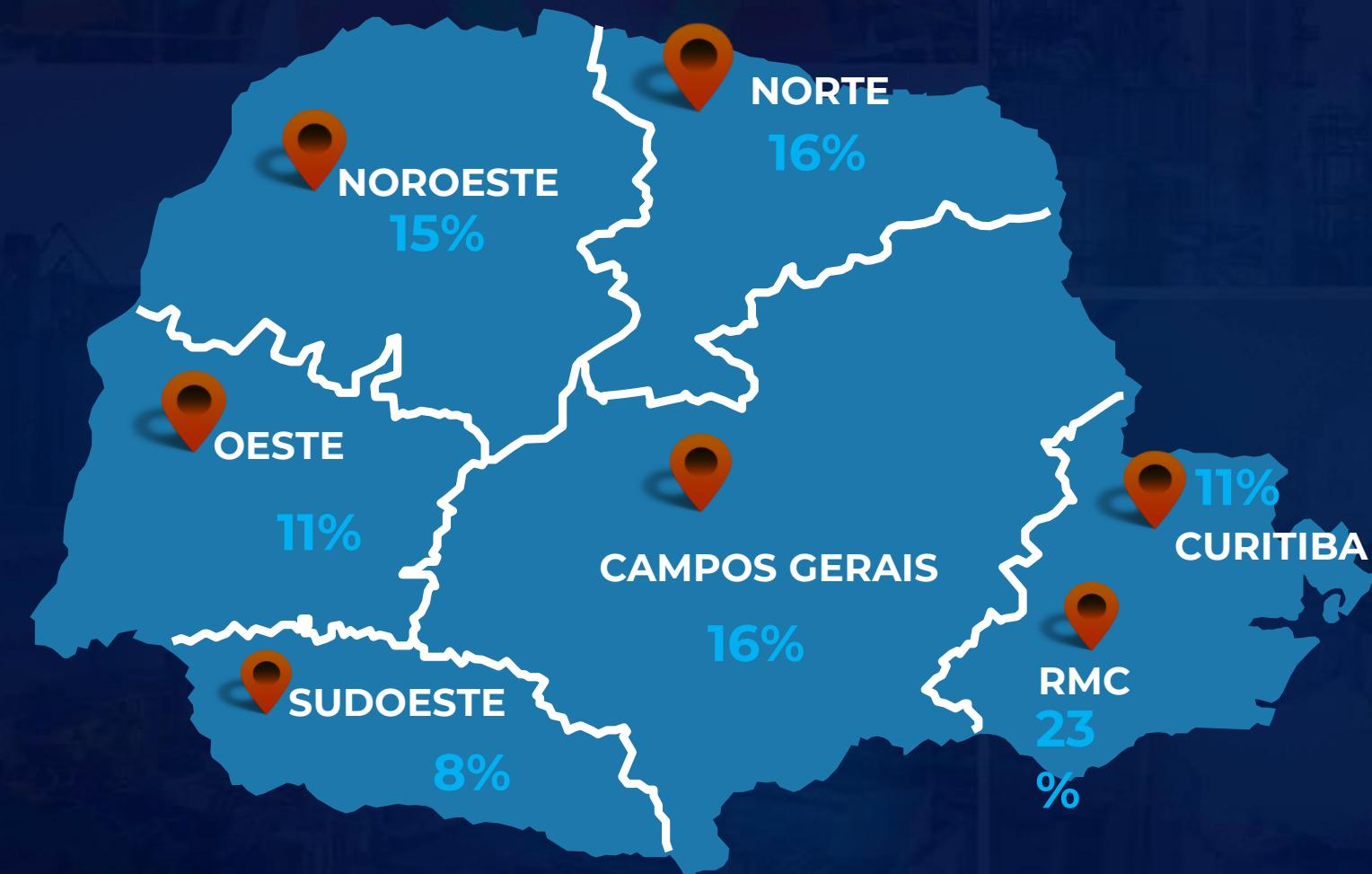
10% Outros

**Sistema
Fiep**

FIEP
SESI
SENAI
IEL

Indústrias Atendidas

4.193*



Metas de Vendas

R\$ 288 MM



Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Força de Vendas ◀◀
- 03 Relacionamento Clientes Estratégicos
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Venda
- 07 Resultado

Organograma



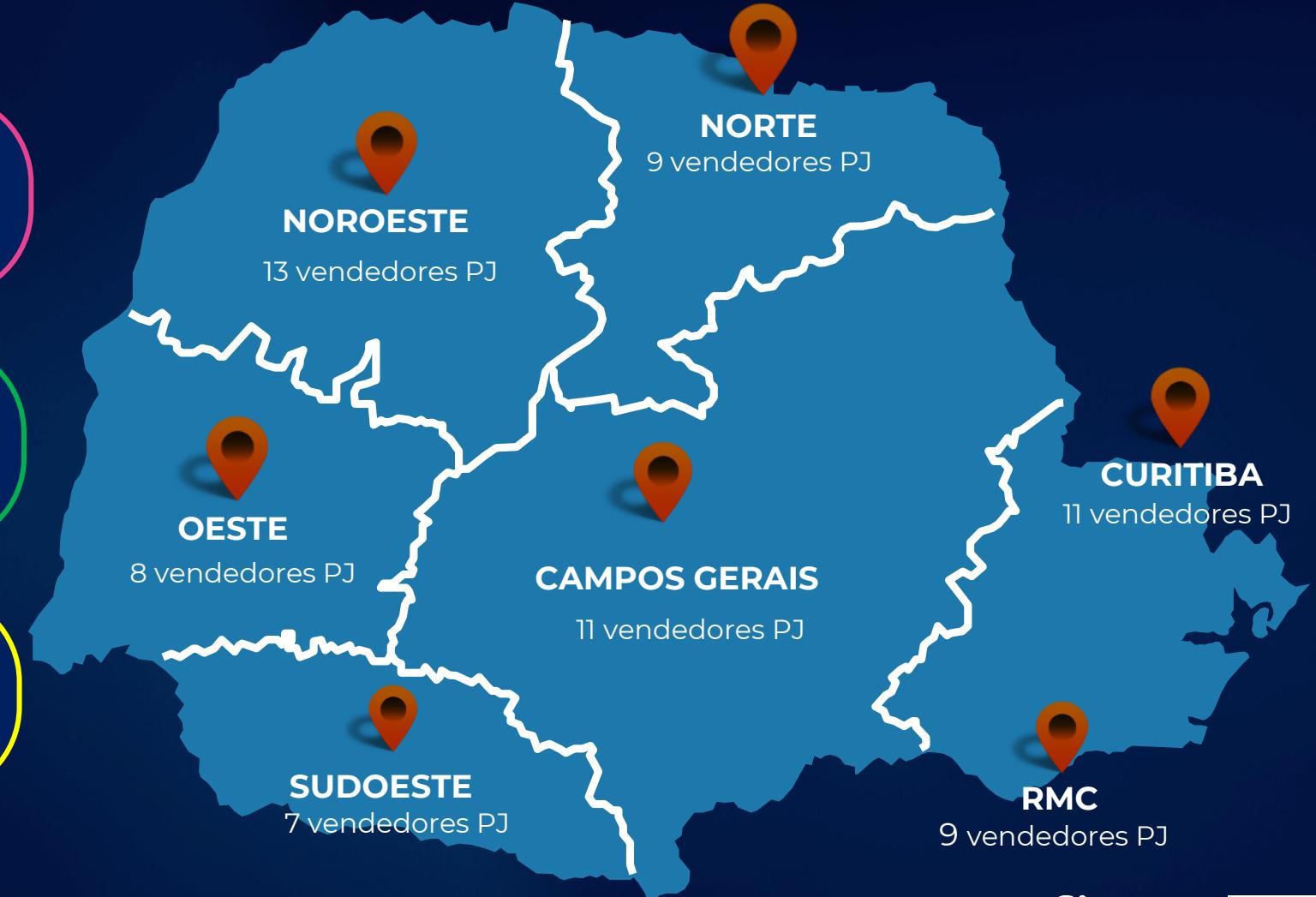
Força de Vendas PJ

R\$ 141MM

68 vendedores PJ

Agilidade no atendimento

Vendedores com conhecimento técnico



Força de Vendas PF

R\$ 147MM

68 vendedores PF

28 operadores
de Central de
Vendas

Captação
de Leads

- Em indústrias
- Feiras e eventos
- Digital

Ações

- Indústrias
- Prefeituras
- Unidades
- Cidade

Processos

- Projeto Jornada do Cliente
- Matrícula CRM e SGE
- Efetivação da matrícula



MPI

Micro e Pequenas Indústrias



Atendimento exclusivo para micro e pequena indústria.

Portfólio específico com aderência ao público



Entregas de serviços para micro e pequenas indústrias através de parcerias (SEBRAE e Brasil +)



Atendimento multicanal e um olhar para o associativismo

Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Força de Vendas
- 03 Relacionamento Clientes Estratégicos
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

RELACIONAMENTO COM CLIENTES ESTRATÉGICOS

Atuação Estratégica

Sindicatos

Grandes Indústrias

Órgãos Públicos

Licitações

Casa Da Indústria

Cooperativas

Indústrias de Base Estadual e Nacional



Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Força de Vendas
- 03 Relacionamento Clientes Estratégicos
- 04 Estratégia e Performance 
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio



PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio

Estabelecimento de metas e objetivos



Monitoramento e análise de desempenho por negócio



Alinhamento com a área de marketing e negócio



Meta Funil de Vendas

- I. Criação de funil de vendas.
- II. Abertura por visita, proposta, contrato e região.
- III. Abertura por Curso, Campus, Turno e região.
- IV. Abertura quartil de vendedores.

Acompanhamento de R\$ Vendas

- I. Venda diária e ticket médio.
 - I. Por Unidade.
 - II. Por linha de negócio.

Acompanhamento do Funil

- I. Régua de acionamento.
- II. B2B: Meta de Visitas e impacto da carteira.
- III. B2C: Meta e Controle de Consumo e Conversão.

Mercado

- I. Análise de crescimento por período.
- II. Análise de preço de venda.
- III. Acompanhamento de indústria atendidas.

PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio



Definição de
Estratégias de
Vendas

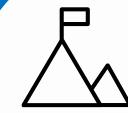
CARTEIRA A+B+C



Análise sobre a representatividade de receitas dos clientes do Sistema Fiep nos últimos 4 anos (média ponderada)



Modelo de Pareto para classificação da carteira



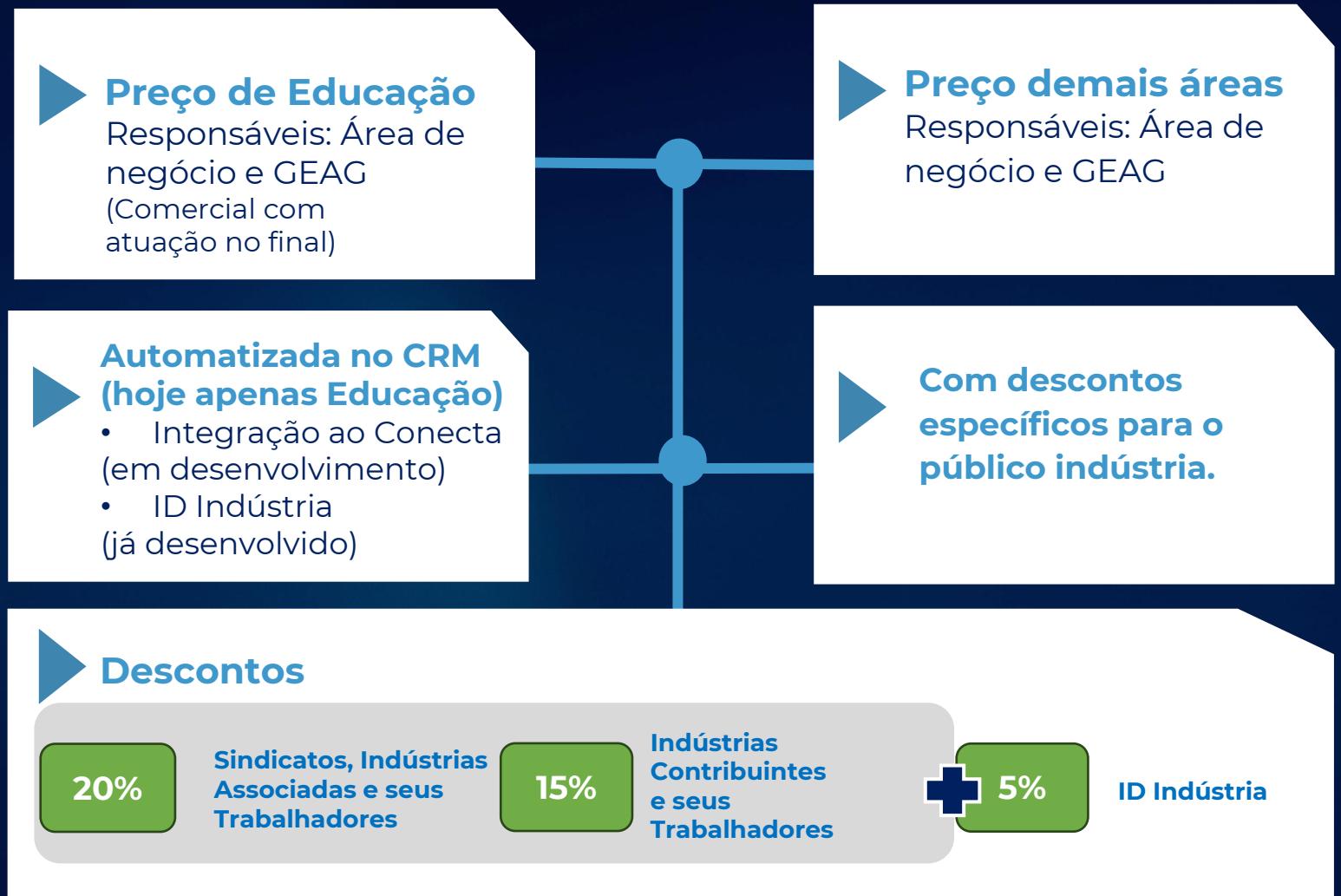
Calibração da carteira pelas unidades (conhecimento das praças)

PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio



Definição de preço e estratégias de negociação



PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio



Estudos de aderência
de Portfólio

Previsão: Janeiro/24

Definição

Agrupamento dos mais de 3.000 itens de vendas em um modelo de portfólio comercial onde a abordagem às empresas poderá ser feita de maneira direcionada, levando soluções voltados as características dos clientes.

Objetivos

- Divulgação dos **serviços comerciais** entre clientes e stakeholders internos e externos do Sistema Fiep.
- Apoio para treinamento de vendedores.
- Desenvolvimento de materiais de comunicação e relacionamento.
- Apoio nas demandas dos sindicatos filiados.





Recorrência de Compra
Análise de potenciais clientes para
compra em mais de um produto



Reconquista de clientes



**Estudos para ampliação de cobertura,
identificando potencias clientes**

PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

Planejamento, Preço e Portfólio



**Análise de
mercado potencial**

Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Força de Vendas
- 03 Relacionamento Clientes Estratégicos
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda 
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

Nossos Canais de Venda



Histórico Central de Vendas



O que motivou a internalização?

I.

2

3.

4.

5.

6.

7.

A Soft Marketing pediu para não renovar o contrato

A decisão de internalizar levou em consideração o histórico de trabalho

Falta de conhecimento sobre o Sistema Fiep e suas linhas de negócio

Sinergia com as áreas de negócios

Qualidade na informação e conhecimento do cliente

Baixo engajamento para soluções de problemas

Alta rotatividade de funcionários

Custo entre Modelo Terceiro x Próprio

Tipo	Média de Custo	Qtde PA	Custo Médio por PA
Terceiro	R\$ 201.660,37	20	R\$ 10.083,02
Interno	R\$ 110.857,88	14	R\$ 7.918,42
%	-	-	-27%

Tipo	Negociação Agosto	Qtde PA	Negociação x Qtde PA
Terceiro	390	20	20
Interno	205	14	15
#	-	-	-5

- i. Agosto início da operação:
 - i. Treinamento da operação
 - ii. Criação de processo de venda
- iii. Comparativo de vendas: 5 vendas a menos por PA.
- ii. Custo por PA 27% menor.

Como será a Central de Vendas?

Área com multicanais de atendimento e prospecção

Prioridade de açãoamento levando em consideração perfil que mais converte em vendas

Speech de venda e auditoria das interações

Régua de Acionamento, analisando ferramenta de envio e em qual momento deverá ser realizado

Treinamento constante

Time específico para PF e PJ



Projeto E-commerce

Histórico

2020/2021

Elaboração do Projeto

Estudos e levantamento de ferramentas tecnológicas
Foco na construção de uma loja de venda e disponibilização de cursos rápidos para a indústria, o ClickSesiSenai

2022

Edital de Licitação

Contratação da plataforma Liferay, com o fornecedor (incluindo desenvolvimento)
Novembro/22: Lançamento da primeira versão do ClickSesiSenai
278 cursos disponíveis

2023

Melhorias Pontuais

Nova licitação
Desenvolvimento da nova versão do ClickSesiSenai (melhorias e correções + atualização da versão da plataforma Liferay)
Nova versão do ClickSesiSenai
(30/09/2023)

Out/Nov 2023

Estratégia

Sustentação e acompanhamento, definição de novas estratégias

Projeto E-commerce

Valor total do Projeto:

● **R\$ 8.859.195,67**

(previsto para os 3 anos: 2022, 2023 e 2024)

Incluindo folha de pagamento dos recursos humanos diretamente dedicados, desenvolvimento, licenciamentos etc.

● **R\$ 4.747.109,59**

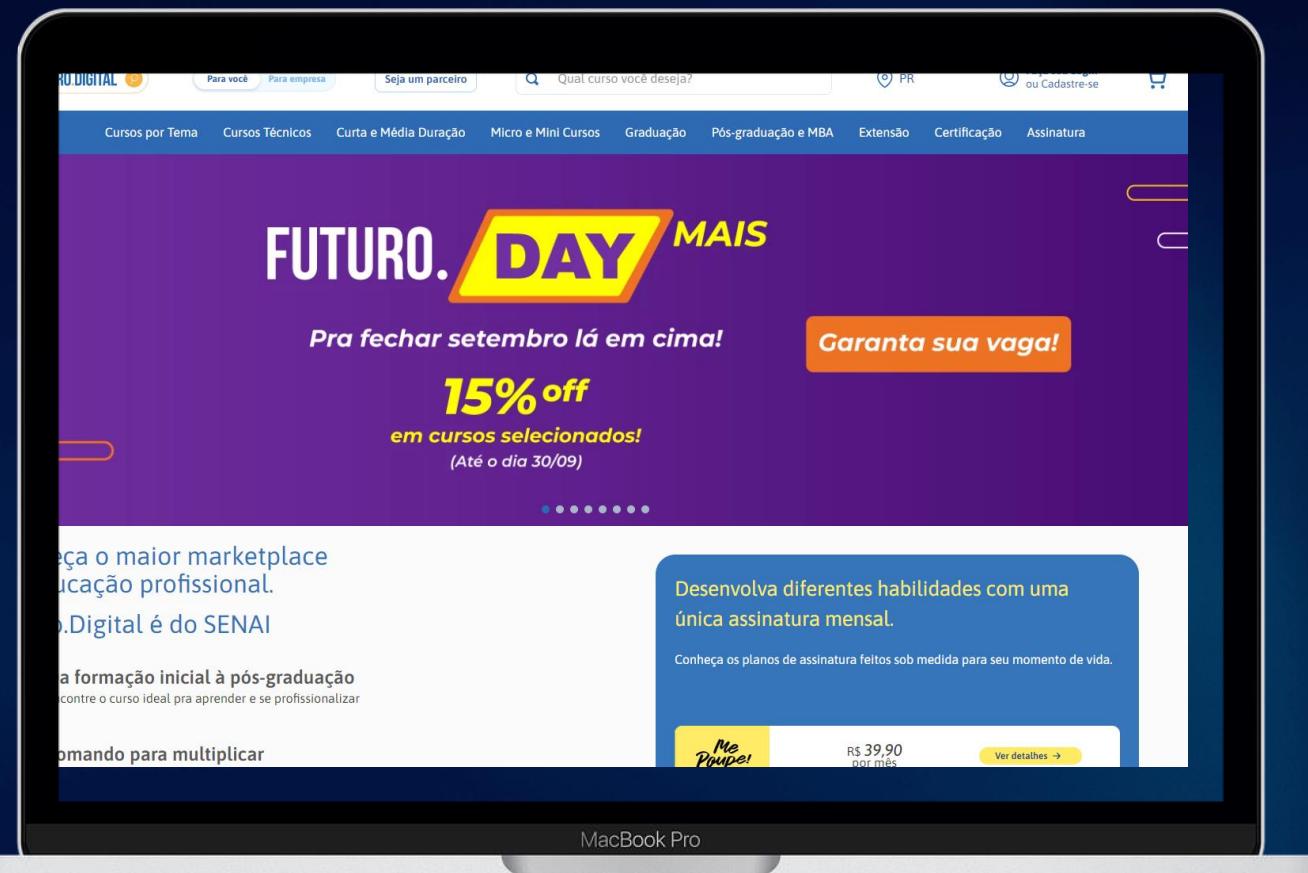
Realizado total projeto (de 2022 até agosto de 2023)

● **R\$ 1.387.830,03**

Saldo orçamento 2023 (até agosto)

● **R\$ 2.724.256,05**

Saldo Restos a Pagar (execução até junho/24)



Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Time Exclusivo
- 03 Relacionamento
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

JORNADA DE VENDAS

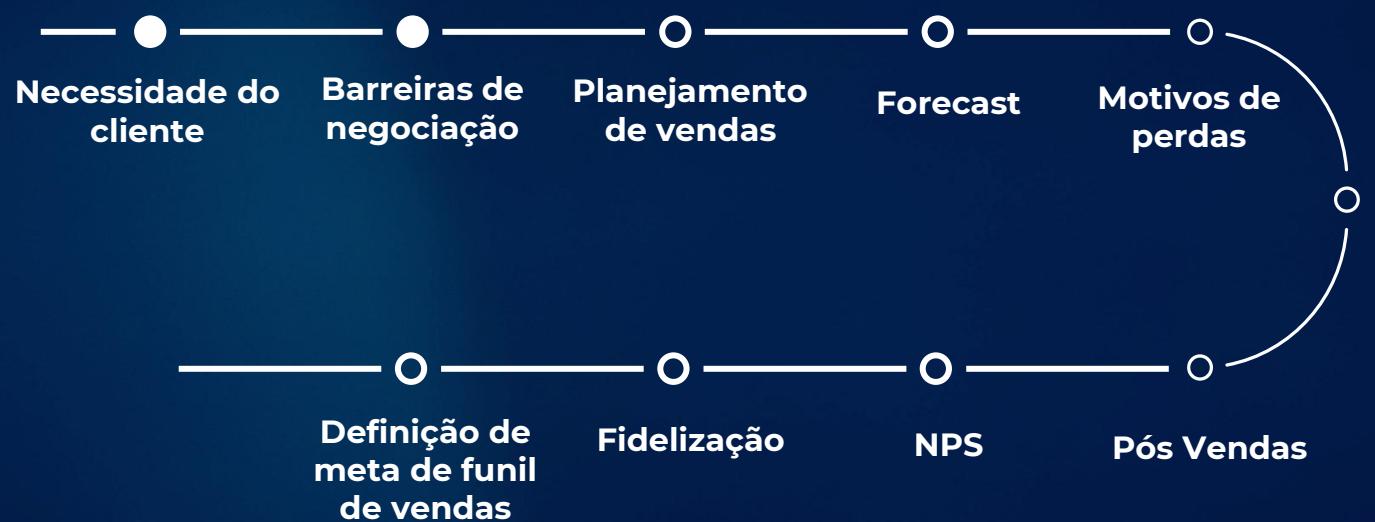
- Cliente no Centro
- Escuta ativa a necessidade do mercado (Indústria e Sindicatos)
- Com produtos adequados as característica das empresas
- Comunicações com base em régua de relacionamento



CRM JORNADA DE VENDAS

Identificação de públicos alvos,
argumentação de vendas, ajustes de
precificação e fidelização por intermédio
de dados primários e secundários.

**Obrigatoriedade de input de informação
sobre o processo de vendas:**



Agenda

- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Time Exclusivo
- 03 Relacionamento
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

Ranking de Empresas com contratos em 2023

Cliente	Top 20 Empresas
Parana Xisto S.A.	R\$ 2,4 M
Lar Cooperativa Agroindustrial	R\$ 2,2 M
Petrogal Brasil S.A.	R\$ 1,8 M
Copel Geracao E Transmissao S.A.	R\$ 1,8 M
Servico Nacional De Aprendizagem Do Cooperativismo - Sescoop/Pr	R\$ 1,6 M
Itaipu Binacional	R\$ 1,5 M
Municipio De Carambei	R\$ 1,5 M
Petroleo Brasileiro S A Petrobras	R\$ 1,4 M
Prefeitura Do Municipio De Marechal Candido Rondon	R\$ 1,4 M
Prefeitura Municipal De Palmas	R\$ 1,2 M
Faurecia Automotive Do Brasil Ltda	R\$ 1,1 M
C.Vale - Cooperativa Agroindustrial	R\$ 1,1 M
Companhia De Saneamento Do Parana Sanepar	R\$ 1,0 M
Estre Ambiental S/A	R\$ 1,0 M
Vexilom Emblemas Tecnicos Comerciais Ltda	R\$ 1,0 M
Frimesa Cooperativa Central	R\$ 0,99k
Coamo Agroindustrial Cooperativa	R\$ 0,94k
Copel Comercializacao S.A.	R\$ 0,84k
Volkswagen Do Brasil Industria De Veiculos Automotores Ltda	R\$ 0,83k
Municipio de Quatro Barras	R\$ 0,76k

Indústrias Atendidas

4.228
4.164

4.600

5.336

6.189

7.179

* Vendas ** Meta

Metas de Vendas e Folha, projetada:

Vendas: base histórica (relação entre receitas e vendas)

Folha: Equipe comercial completa

Folha: Manutenção na quantidade de postos, adicionada projeção (5,5%) Database.

2021

2022

2023

2024

2025

2026

250MM*
Real. de Vendas

158
Colaboradores

12MM
Folha Comercial

R\$ 0,05
Custo por
real/venda

252MM*
Real. de Vendas

190
Colaboradores

17MM
Folha Comercial

R\$ 0,07
Custo por
real/venda

288MM**
Meta de Vendas

244
Colaboradores

21MM
Folha Comercial

R\$ 0,07
Custo por
real/venda

335MM
Meta de Vendas

247
Colaboradores

26MM
Folha Comercial

R\$ 0,08
Custo por
real/venda

390MM
Meta de Vendas

247
Colaboradores

28MM
Folha Comercial

R\$ 0,07
Custo por
real/venda

453MM
Meta de Vendas

247
Colaboradores

29MM
Folha Comercial

R\$ 0,06
Custo por
real/venda

Não está contido no exercício a folha de pagamento de STI (equipe de captação e novos negócios) e Projeto E-commerce (parte da equipe de desenvolvimento). Ambos orçamentos estão na rubrica do Comercial.

Sistema
Fiep

FIEP
SESI
SENAI
IEL

Desafios

1. Consolidação do posicionamento / formato de atuação da área comercial (estratégico ou operador?)
2. Direcionamentos na forma de atuação comercial com os sindicatos e Casas da Indústria
3. Melhoria de processos , dados e ferramentas (tecnologia)
4. Plano de carreira e RV
5. Treinamento e desenvolvimento da equipe comercial



**Great
Place
To
Work.**

Certificada

Jun/2023 - Jun/2024

BRASIL

Obrigado!

CONTATO

E-mail: alessandro.castro@sistemafiep.org.br

**Sistema
Fiep**

**FIEP
SESI
SENAI
IEL**