



# Gerência Executiva Comercial





# 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

Sistema  
Fiep

FIEP
SESI
SENAI
IEL

53.345\* (8%)

Micro-Indústrias



3%

Pequenas-Indústrias



13%

33%



Médias-Indústrias

26%

Grandes-Indústrias



\*Fonte: RAIS



# Indústrias Atendidas

4.193\*

34%  
Vendas

Micro-Indústrias



49%

Pequenas-Indústrias



33%

15%



Médias-Indústrias

3%



Grandes-Indústrias

66%  
Vendas

\*Fonte: CRM

## 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% Confeção de artigos do vestuário e acessórios

57% SSI

24% Educa.

16% STI

3% Outros



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



# Pequenas Indústrias



# 33%

- 15% Fabricação de produtos alimentícios
- 12% Confeção 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



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

44% SSI

30% Educa.

24% STI

2% Outros

Sistema  
Fiep





# 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

**Sistema  
Fiep**

FIEP  
SESI  
SENAI  
IEL

# 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

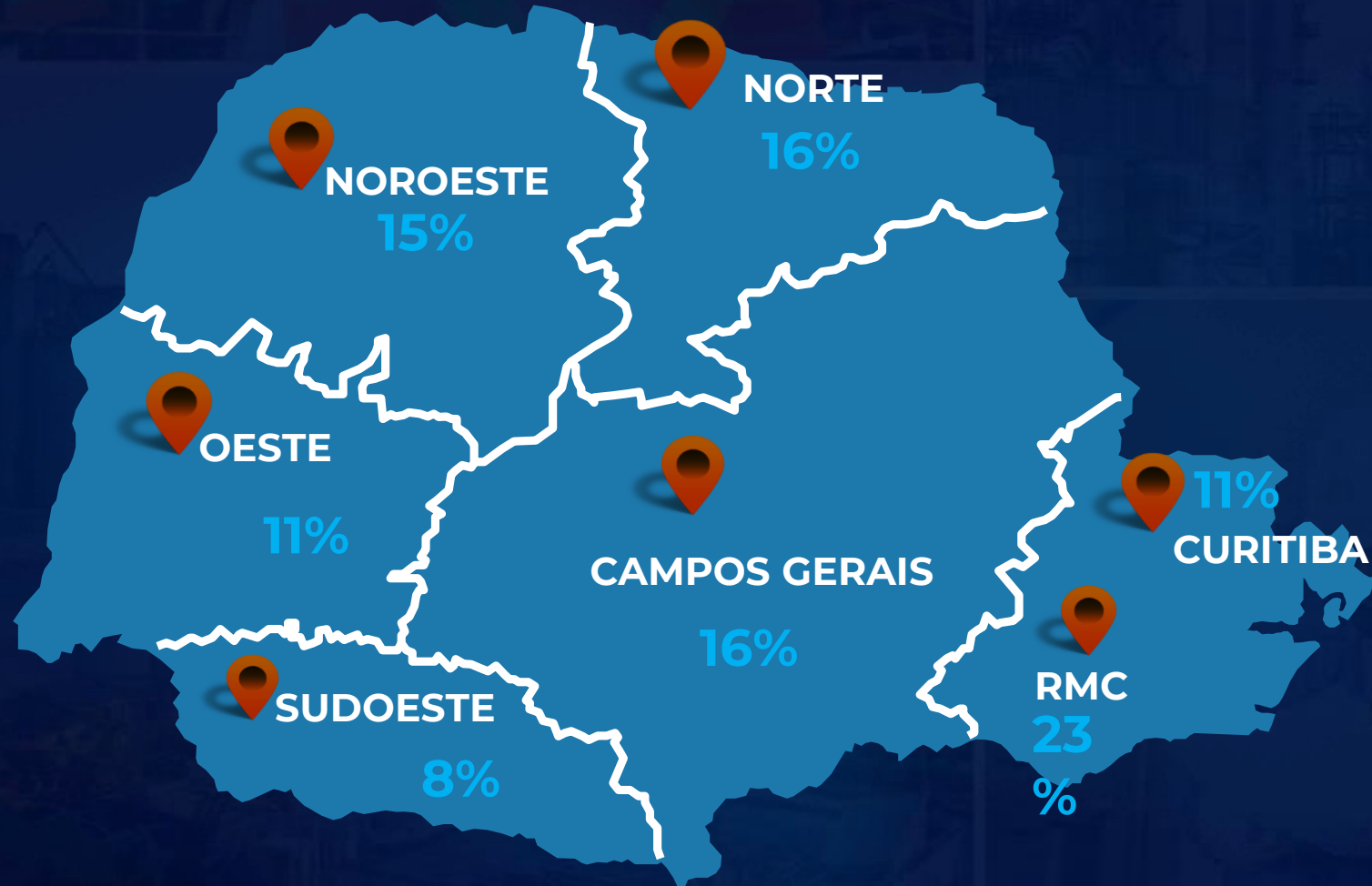
10% Outros

**Sistema  
Fiep**



# Indústrias Atendidas

4.193\*



# Metas de Vendas

R\$ 288 MM

Sistema  
Fiep

FIEP  
SESI  
SENAI  
IEL







# 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.
  - I. 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

## ▶ Preço de Educação

Responsáveis: Área de  
negócio e GEAG  
(Comercial com  
atuação no final)

## ▶ Preço demais áreas

Responsáveis: Área de  
negócio e GEAG

## ▶ Automatizada no CRM (hoje apenas Educação)

- Integração ao Conecta  
(em desenvolvimento)
- ID Indústria  
(já desenvolvido)

▶ Com descontos  
específicos para o  
público indústria.

## ▶ Descontos

20%

Sindicatos, Indústrias  
Associadas e seus  
Trabalhadores

15%

Indústrias  
Contribuintes  
e seus  
Trabalhadores



5%

ID Indústria



# 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 potenciais clientes**

# PERFORMANCE E CANAIS DE VENDAS

*Planejamento, Preço e Portfólio*




**Análise de  
mercado potencial**

**Sistema  
Fiep**

FIEP  
SESI  
SENAI  
IEL



# 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

E-commerce  
Click SesiSenai +  
Futuro Digital

EM DESENVOLVIMENTO

Central de Vendas  
Receptivo e Ativo

IMPLANTADO

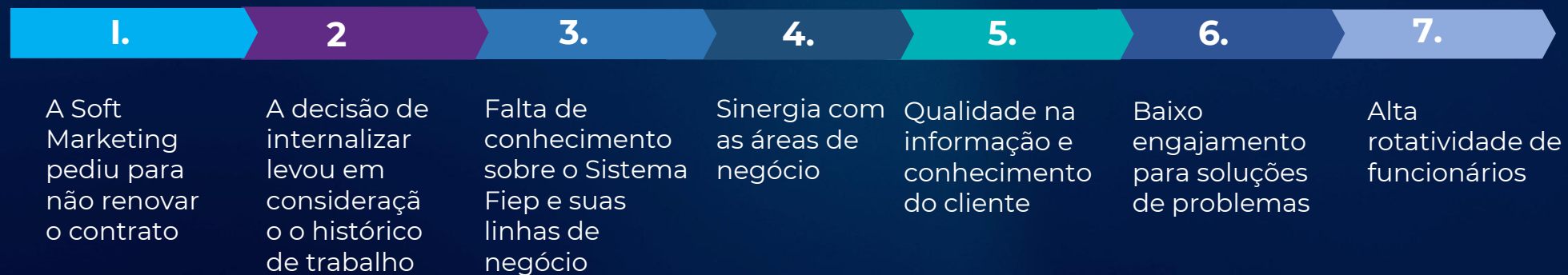
Central de Vendas PJ  
EM IMPLANTAÇÃO

SAC e Pós Vendas  
EM IMPLANTAÇÃO

# Histórico Central de Vendas



## O que motivou a internalização?





# 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 acionamento 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

### Editais 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

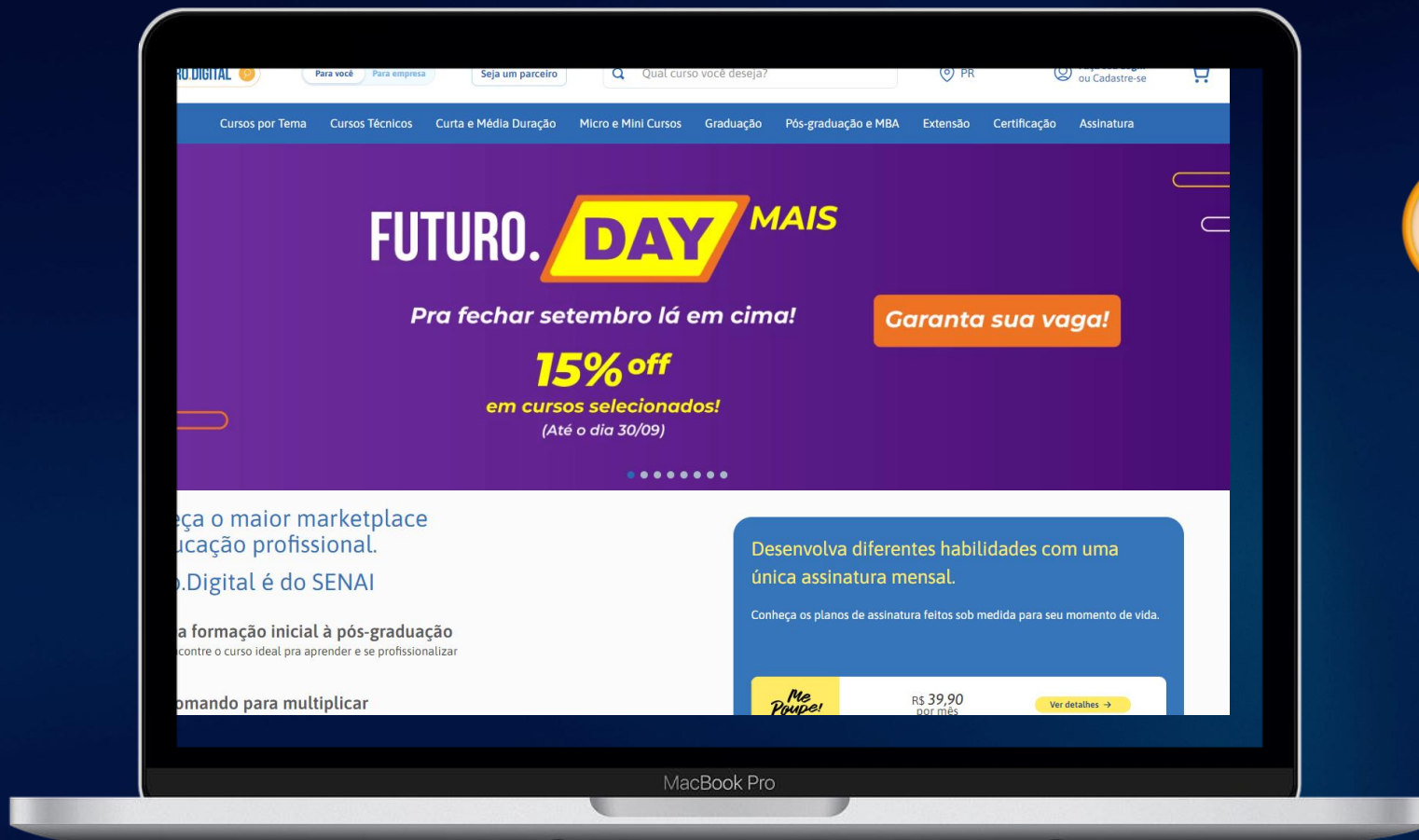
### Estratégia

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)



FUTURO.DIGITAL



Histórico

617 vendas

R\$ 15.303





# 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

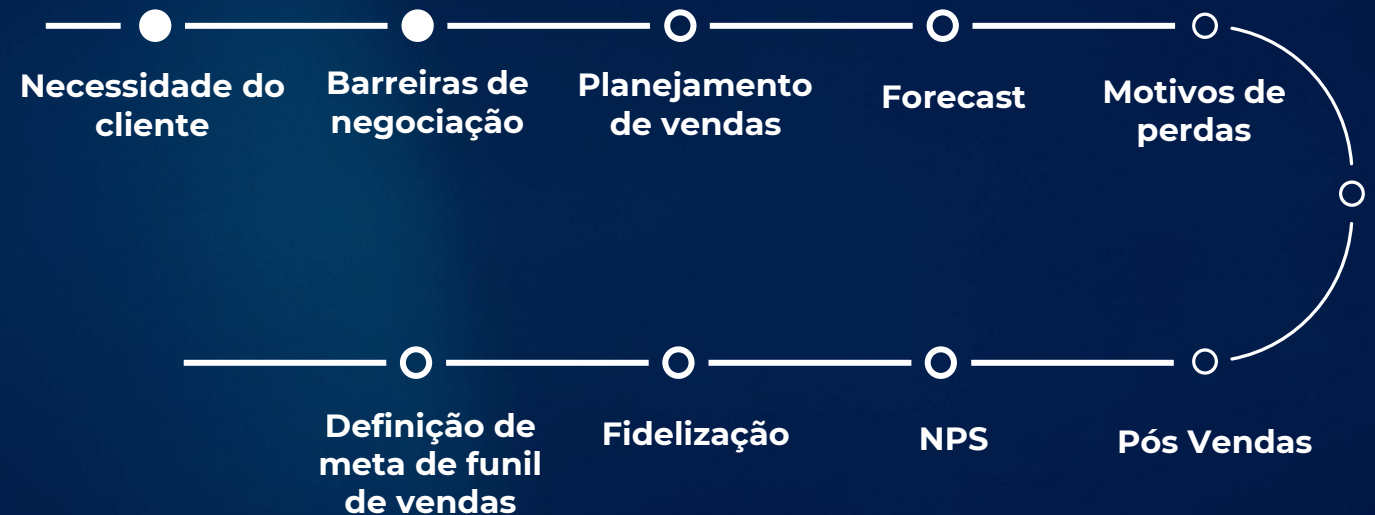


CRM

# 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

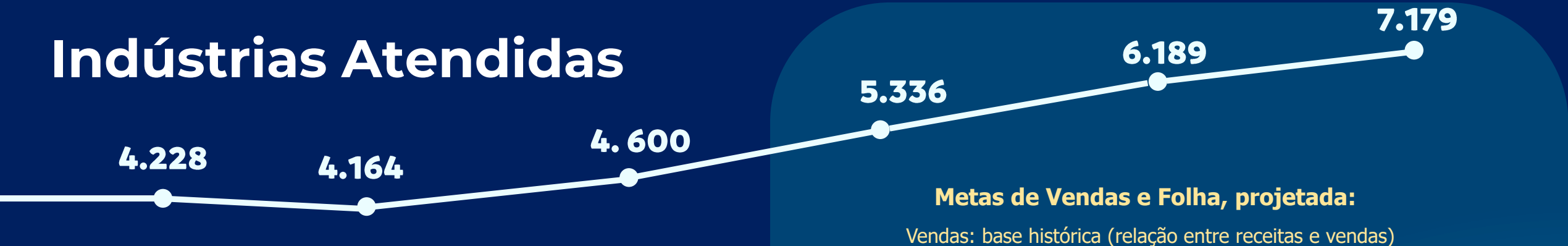
- 01 Mapeamento Indústrias
- 02 Time Exclusivo
- 03 Relacionamento
- 04 Estratégia e Performance
- 05 Canais de Venda
- 06 Metodologia de Vendas
- 07 Resultado

# 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 - Sescop/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
Município de Quatro Barras	R\$ 0,76k



# Indústrias Atendidas



\* 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.

# 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



**Certificada**  
Jun/2023 - Jun/2024  
BRASIL



# Obrigado!

**CONTATO**

E-mail: [alessandro.castro@sistemafiep.org.br](mailto:alessandro.castro@sistemafiep.org.br)

**Sistema  
Fiep**

