



3. Dificuldades e soluções

Lígia Fascioni | www.ligiafascioni.com.br

Criação e Consolidação de Canais de Negócios | Pós-graduação em Gestão de Vendas | SUSTENTARE



Hoje

- conflitos de canal
- problemas éticos e legais
- comunicação corporativa
- web como canal de relacionamento
- cases

www.ligiafascioni.com.br

Tipos de conflitos de canal



- **conflito de canal vertical**
[desentendimento entre fabricante e canal.
Ex: montadoras vendem mais barato para locadoras]
- **conflito de canal horizontal**
[desentendimento entre atores do mesmo canal. Ex: franquizados muito próximos, concorrência entre revendedores]
- **conflito multicanais** [o fabricante estabelece canais que concorrem entre si.
Ex: lojas próprias e de departamentos]

www.ligiafascioni.com.br

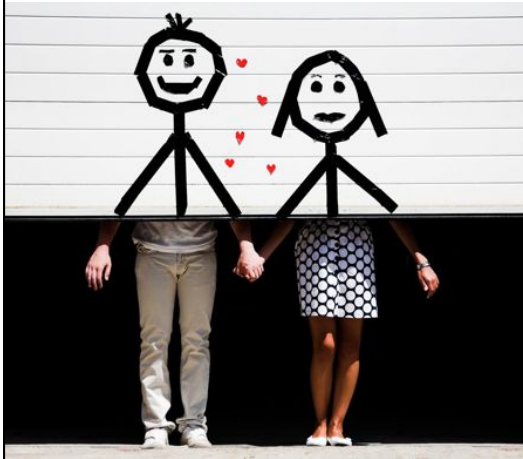
Causas de conflitos de canal



- incompatibilidade de metas
- papeis e direitos indefinidos
- diferenças de percepção
- grande dependência dos intermediários ao fabricante

www.ligiafascioni.com.br

Administração de conflitos



- metas superordenadas
- troca de pessoas e postos
- cooptação
- participação conjunta em associações comerciais
- diplomacia
- mediação e arbitragem

www.ligiafascioni.com.br

Problemas éticos e legais



- **direito de exclusividade**
[distribuição exclusiva e negócio exclusivo]
- **exclusividade de território** [para fabricantes e representantes/vendedores]
- **acordos vinculados**
[forçar a linha completa]

www.ligiafascioni.com.br

A importância das regras claras



- formalização de direitos, deveres e expectativas
- relacionamentos
- transparência
- apoio ao canal

www.ligiafascioni.com.br

Comunicação corporativa



- unificação do discurso institucional
 - plano de comunicação integrado
 - identidade visual
- endomarketing
- ferramentas de comunicação corporativa
 - blog, chat, twitter, sms, site, e-mail, intranet, newsletter, ombudsman, etc
- ruído na comunicação

www.ligiafascioni.com.br

Eventos focados em resultados



- Encontros anuais
- Roadshows
 - eventos replicados em diversas cidades
 - captação de revendedores, treinamento, lançamentos, posicionamentos, etc
- Programas de certificação profissional
- Palestras temáticas

www.ligiafascioni.com.br

Channel Marketing



- ferramentas para a operação dos canais
- gestão do uso da marca
- materiais de apoio a vendas: folders, data sheets, brindes, expositores, displays, fliers, banners, adesivos, móveis, etc
- web: kit startup web, suporte
- equipamentos para demonstração
- visual merchandising

www.ligiafascioni.com.br

Equipe de apoio aos parceiros



- gerente de produto (suporte técnico para distribuidores e revendedores)
- equipe de campo (varejo): promotores/consultores de PDV, demonstradores, instrutores, supervisores e coordenadores de equipe

www.ligiafascioni.com.br

Relacionamentos via web



- canais de vendas
- clientes finais

www.ligiafascioni.com.br

Relacionamentos via web



- site
- web 2.0 (*chat, blog, redes sociais*)
- sistemas de gestão e apoio à tomada de decisão (ERP: *Enterprise Resourcing Planning*; BI: *Business Intelligence*; CRM: *Customer Relationship Management*; EDI: *Electronic Data Interchange*)
- extranet (*tabela de preços, política comercial, tracking de pedidos, status das metas, materiais de apoio, eventos, treinamentos, campanhas*)

www.ligiafascioni.com.br

Site como canal de marketing



- simplicidade
- usabilidade
- compatibilidade
- arquitetura da informação
- experiência de navegação
- loja online
- não me faça pensar!

www.ligiafascioni.com.br



Oportunidades na web

- redes sociais
- blog corporativo ou temático
- fórum
- rede exclusiva (ning)
- portais colaborativos
- ouvidoria
- depoimentos
- celulares
- e-mail marketing
- buscadores
- *e-learning*

www.ligiafascioni.com.br

Debate sobre cases



- leitura e discussão de exemplos
- apresentação de soluções

www.ligiafascioni.com.br



Referências

- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1998.
- ROCCATO, Pedro Luiz. **A bíblia de canais de vendas e distribuição**. São Paulo: M.Books, 2008.
- www.brandme.com.br
- www.slideshare/ricardonantes

www.ligiafascioni.com.br



Imagens

- Steve Peixoto & Ross Brown [1]
- Waldo Lee [2]
- Toyib [3]
- Johann Frick [5]
- Scott Hansen [9]
- Robert Hefferan [11]
- Charis Tsevis [12]
- worth1000.com [13]
- Ruud Van Empel [14]
- conem.wordpress.com [15]
- Hamed Saber [16]
- Robert Carter [17]
- Megan Brain [18]
- Eric Zener [19]

www.ligiafascioni.com.br