

A Merrill Lynch aposta em chamadas personalizadas com o LinkedIn Sales Navigator



Localidade: Nova York, NY
Nº de funcionários: 15.000 | Setor: serviços financeiros



“O setor evoluiu tanto que o valor de um consultor não se limita ao que ele sabe sobre investimentos ou à capacidade dele de criar o melhor portfólio. Hoje, estabelecer relacionamentos e criar planejamentos financeiros baseados em objetivos vale muito mais.”

Jonathan Jerome
Vice President, Digital Strategy Consultant at Merrill Lynch



Desafio

Vender sem recorrer às chamadas não solicitadas

- A Merrill Lynch é uma empresa dos Estados Unidos de investimentos e gestão de patrimônio. Diante das mudanças das normas culturais em torno dos comportamentos de vendas, a empresa precisava encontrar outras formas de alcançar potenciais clientes.
- O setor financeiro é extremamente regulado. Todas as atividades comerciais da Merrill Lynch precisam ser aprovadas, monitoradas e registradas. Qualquer ferramenta usada para esse fim precisa atender a requisitos de conformidade.
- “As chamadas não solicitadas já não fazem parte da nossa estratégia de crescimento”, explica Michael Lestina, diretor de canais digitais da Merrill Lynch. “Hoje, para fechar negócios, você precisa desenvolver relacionamentos e se conectar de maneira pessoal.”



Solução

Priorizar as conexões pessoais

- A Merrill Lynch começou a treinar as equipes para que aproveitassem as conexões do LinkedIn e usassem a funcionalidade de pesquisa e filtro do Sales Navigator para segmentar potenciais clientes.
- O LinkedIn atende aos requisitos de conformidade da Merrill Lynch. “Com uma plataforma como o LinkedIn Sales Navigator, que atende às nossas necessidades de conformidade e nos fornece as ferramentas para monitorar essas questões, podemos nos lançar totalmente no mercado e fortalecer nossa presença digital”, explica Michael Lestina.



Resultados

Segmentar, compreender e interagir

- Ter uma ferramenta de vendas associada a uma plataforma de rede social dedicada a profissionais permite gerar leads baseados em relacionamentos sólidos.
- “Nosso objetivo é segmentar, compreender e interagir”, explica Jonathan Jerome. “Com o Sales Navigator, é possível identificar pessoas relevantes e descobrir o que você tem em comum com elas para saber a melhor maneira de iniciar uma conversa”.
- Os consultores financeiros da Merrill Lynch usam os filtros avançados do Sales Navigator para encontrar potenciais clientes que podem ser alcançados por meio de suas conexões de segundo grau.
- A Merrill Lynch ensina suas equipes a aplicar suas competências ao mundo digital. “Estabelecer relacionamentos é uma das competências que nossos consultores estão sempre usando e, por isso, eles são tão bons no que fazem”, conta Michael Lestina. “Apenas os ensinamos a aproveitar esses conceitos e usá-los para apresentar-se por meio dos seus perfis no LinkedIn”.

Pensar fora da caixa

- Depois de ver que os funcionários estavam usando o LinkedIn Sales Navigator de maneira criativa para repensar os hábitos de vendas, a liderança da Merrill Lynch decidiu disponibilizar a ferramenta para toda a empresa. Jonathan Jerome explica que para ser elegível a uma licença do Sales Navigator, basta estar na plataforma do LinkedIn, aprovada e supervisionada pela empresa.
- Para Mike Lestina, as pessoas desenvolvem relacionamentos por diferentes motivos: fechar novos contratos, atrair novos clientes, contratar novos funcionários. “O Sales Navigator é uma ótima ferramenta para encontrar quem você precisa e estreitar os laços”.

Obter ainda mais alcance com uma marca pessoal

- O que torna o LinkedIn tão único como ferramenta de vendas é a oportunidade de criar uma marca pessoal usando o próprio perfil. “O perfil do LinkedIn não deve tratar apenas do lado profissional de um consultor, mas também de aspectos pessoais”, ressalta Jonathan Jerome. “É uma ótima maneira de mostrar quem você é fora do trabalho para criar um vínculo emocional com uma pessoa e descobrir o que vocês têm em comum”. Criar relacionamentos comerciais no LinkedIn poderá contribuir para estreitar os laços entre o cliente e o vendedor no futuro.
- O LinkedIn possui recursos de rede social que ajudam a dar mais visibilidade para sua marca pessoal. “Com o LinkedIn, podemos interagir em larga escala e, assim, não precisamos repetir a mesma conversa várias vezes”, explica Michael Lestina. “Com uma única publicação ou interação, podemos compartilhar nossas ideias com todos os nossos contatos comerciais importantes. Dessa forma, nossos consultores serão sempre lembrados por clientes e potenciais clientes”.

As pessoas que usam o Sales Navigator gerenciam

21%

a mais de novos ativos.



“A praticidade do Sales Navigator aliada à natureza interativa do LinkedIn resulta num recurso poderoso para um setor altamente regulamentado como o nosso. Podemos fortalecer nossa presença digital, encontrar pessoas relevantes, interagir com outras publicações e desenvolver relacionamentos — tudo em uma só plataforma.”

Michael Lestina
Digital Channel Executive na Merrill Lynch