



Caso de Sucesso

Consórcio
Embracon



Como a comunicação unificada da C&M viabilizou uma operação de Inside Sales que hoje movimenta R\$ 35 milhões por mês

Contexto

Com mais de 35 anos de atuação, a Embracon é uma das maiores administradoras independentes de consórcios do Brasil, com presença nacional e forte atuação digital.

Em 2022, a empresa decidiu estruturar do zero uma operação de Inside Sales dedicada ao consórcio Volkswagen, baseada exclusivamente em leads gerados por campanhas digitais. O desafio era claro: criar uma infraestrutura de comunicação robusta, escalável e com custo controlado, capaz de suportar crescimento acelerado sem comprometer a governança da operação.

Operação estruturada para escalar

A implementação da comunicação unificada permitiu que a operação fosse desenhada desde o início com foco em escala, controle e previsibilidade.

A solução evoluiu continuamente, incorporando recursos essenciais para operações de vendas digitais de alto volume.

Suporte que fez a diferença

Ao longo do projeto, o relacionamento técnico-comercial com a C&M foi apontado como fator decisivo para o sucesso da operação.

“Nosso papel é ser mais que um fornecedor de tecnologia. Estamos junto ao cliente para entender os desafios, oferecer soluções que tragam resultados reais e crescer junto com eles.”

— Leandro Motta, COO da C&M Executive

Mesmo diante de desafios naturais em projetos dessa dimensão, a postura de escuta, a rapidez na mobilização de times e a atuação próxima da C&M permitiram superar obstáculos e manter a operação em crescimento contínuo.

Por que a Embracon escolheu a C&M

A avaliação técnica e comercial foi conduzida pelo time de Marketing Digital da Embracon, que buscava uma solução confiável, integrada ao CRM e com excelente relação custo-benefício.

A plataforma GoTo, homologada, comercializada e suportada pela C&M, foi escolhida pelos seguintes diferenciais:



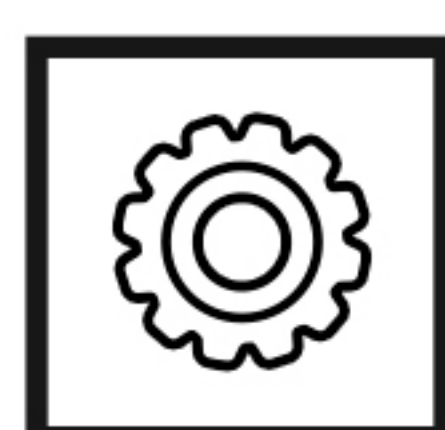
Qualidade e estabilidade das chamadas



Atendimento próximo, consultivo e proativo da C&M



Modelo de custo por posição de atendimento (PA), viável para escalar



Facilidade de integração com CRM

“O que se destacou foi o pacote de custo-benefício, imbatível em comparação com o mercado. Sempre que tivemos um desafio, a C&M esteve presente para ouvir, assumir a responsabilidade e resolver com agilidade.” — Gabriel Savian, Diretor responsável pelo Consórcio Volkswagen na Embracon

“Escolhemos a C&M pela postura proativa, pela rapidez na implementação, pela qualidade das chamadas e pela integração fluida com nosso CRM.”— Helder Oliveira Santos, Gerente de Martech da Embracon

Resultados conquistados

- **R\$ 35 milhões comercializados por mês**

A operação de consórcios Volkswagen, que nasceu do zero, hoje gera faturamento mensal expressivo.

- **Alta capacidade de atendimento**

Entre 700 e 800 leads atendidos diariamente, chegando a mais de 2.000 contatos em dias de maior acúmulo.

- **Escala de equipe com controle operacional**

Cerca de 80 operadores ativos, com expectativa de ultrapassar 100 no próximo ano.

- **Omnichannel integrado à estratégia comercial**

Uso combinado de telefonia e WhatsApp, aumentando a efetividade do contato direto com leads.

- **Gestão orientada por dados**

Relatórios avançados com KPIs, acompanhamento em tempo real e controle de produtividade, transformando informação em decisão.

- **Integração total com CRM**

Integração com Zoho CRM, garantindo fluidez entre lead, atendimento e venda.

- **Plataforma preparada para crescimento contínuo**

Atualização para uma versão mais robusta da solução (2.0), ampliando controle, estabilidade e escalabilidade.

Próximos passos

A Embracon pretende replicar o modelo operacional e a governança validados nessa operação em outras frentes comerciais e avançar no uso da plataforma também para comunicação corporativa.

Com crescimento anual estimado entre 20% e 30%, a projeção é atingir R\$ 50 milhões por mês em faturamento na operação de consórcios no próximo ano.

Mídias que publicaram o case:



 Carros

 Imóveis

 Motos

 Serviços

 Pesados

