

Lidando c/ cliente.

Introdução

- Lidar com pessoas não é fácil
- Uma das partes mais desafiadoras de profissões
- Indispensável
 - paciência
 - boa comunicação
 - saiba lidar da melhor forma
 - ser compreensível
 - saiba os seus limites
 - internos
 - nas relações com os outros
 - autoresponsabilidade
 - não se coloque nem acima e nem abaixo do cliente
 - ser proativo

Atendimento e Suporte ao Cliente

- Cliente é parte do projeto
 - Ele precisa saber disso
 - parceria
 - voce guia, mas ele também tem muita responsabilidade na produção de resultados
- Algo que sai errado
 - ligar para o cliente, tranquilize e esclareça a situação.
- Está disponível nos horários que você definiu
 - horários e dias da semana
 - segunda a sexta das 8h às 18h
 - cliente que fala fora do horário combinado
 - é muito importante educar o cliente
- Meios de comunicação
 - WhatsApp
 - melhor forma e mais rápida
 - e-mail
 - estabeleça horários
 - tenha um e-mail profissional
- Relatórios
 - módulo específico
 - importância
 - cuidado com informações e termos muito técnicos
- Planejamento
 - importância
 - clareza
 - ciência
 - Entrega e aprovação
- Setup de Atendimento
 - Gestão inicial das contas
 - Instagram
 - Login e Senha do cliente
 - Cliente que não quer passar login e senha
 - Orientação com relação a mensagens pessoais, pois o social media recebe as notificações
 - Explicar o método de trabalho e sobre a importância de cumprir as orientações
 - dias de recebimento de material
 - dias de aprovação de cronograma
 - dedicação nos stories
 - "Não tenho tempo"
 - "Não sei o que falar"
 - "Tenho vergonha"
 - Grupo no Whatsapp - para comunicação, para aprovação de cronogramas, solicitar informações
 - só com o empreendedor
 - com todos os sócios
 - com o empreendedor e alguém da equipe dele
 - Drive
 - módulo organização sobre gestão do drive
 - Email
 - documentar

Boas práticas

- Profissionalismo
 - Formalize tudo
 - Principalmente o contrato
 - Diminui muito o risco de problemas na comunicação
 - Modo de tratamento com o cliente
 - Como você gostaria de ser tratado
- Cumpra prazos
 - Alguns clientes possuem mais dificuldade
- Comunicação
 - Não espere o cliente te chamar, esteja sempre um passo a frente
 - Busque sempre melhorar e perguntar para o seu cliente em que ponto ele acha que a comunicação de vocês poderia ser melhor
 - Não dispute, não seja grosso, não dê respostas arrevesadas.
 - Seja gentil, faça o seu máximo, seja muito claro e sempre muito sincero
- Relacionamento
 - evitem competição
 - voce é o especialista
 - não busque reconhecimento o tempo inteiro
 - sempre elogie, agradeça e colabore, diga que sem ele o projeto não terá os mesmos resultados, traga-o para perto de você.
- Relatórios

Como ter uma boa relação

- responder rápido
- se colocar à disposição
- ajude-o no que você puder
- mostre o quanto essa parceria é importante para você e o quanto você está empenhado e comprometido

Reuniões com os clientes

- a combinar
 - todos os meses
 - e cada 3 meses
- não indicamos
 - reuniões semanais
 - reuniões para cumprir protocolo
 - deixar o cliente muito solto, sem reuniões ou sem debater sobre o projeto.

Como aumentar o seu preço

- clientes antigos
 - agência passando por reformulações
 - contrastando funcionários
 - percepção de crescimento
 - o vai conseguir aumentar o seu valor se você estiver oferecendo resultados
 - dê um prazo para o cliente se organizar
 - o quanto aumentar? comece com um aumento de até 20%
- clientes novos
 - agregar valor
 - ganhando confiança
 - já possui experiência e pode mostrar resultados
- indicações
 - sempre oriente os seus clientes do que, caso eles te indiquem, não falem o quanto você cobra

Cliente que cobra além do que foi contratado

- Fazer além do contratado é algo que você faz por que quer, e não porque é cobrado
- Contrato
- Cobre a parte e ofereça o orçamento
- Cuidado para não mal acostumar o cliente

Como identificar clientes ruins e tóxicos

- cliente social media
- cliente que nunca te dá um feedback positivo, sempre reclama de tudo
- analise o seu trabalho e saiba identificar se o problema é você ou o cliente
- pede muita alteração só pelo fato de estar pagando

Demitir clientes

- identificar o momento certo
 - cliente que não segue as suas orientações mesmo depois de você ter feito de tudo
 - cobra muito, paga pouco e não aceita o aumento de preço
 - Quando ele te faz duvidar de você mesmo
 - Não compensa, não acrescenta, não acredita
 - Grosseria, falta de educação e afins.
 - Seja transparente, gentil e educada (a) na hora de demitir o cliente

Lidando c/ cliente.

1. Introdução

1.1. Lidar com pessoas não é fácil

1.2. Uma das partes mais desafiadoras da profissão

1.3. Indispensável

1.3.1. paciência

1.3.2. boa comunicação

1.3.3. saiba lidar da melhor forma

1.3.4. ser compreensível

1.3.5. saiba os seus limites

1.3.5.1. internos

1.3.5.2. nas relações com os outros

1.3.6. autorresponsabilidade

1.3.6.1. não se coloque nem acima e nem abaixo do cliente

1.3.7. ser proativo

2. Atendimento e Suporte ao Cliente

2.1. Cliente é parte do projeto

2.1.1. Ele precisa saber disso

2.1.2. parceria

2.1.3. você guia, mas ele também tem muita responsabilidade na produção de resultados

2.2. Algo que sai errado

2.2.1. ligar para o cliente, tranquilize e esclareça a situação.

2.3. Esteja disponível nos horários que você determinou

2.3.1. horários e dias da semana

2.3.1.1. segunda a sexta das 8h às 18h

2.3.2. cliente que fala fora do horário combinado

2.3.2.1. é muito importante educar o cliente

2.4. Meios de comunicação

2.4.1. WhatsApp

2.4.1.1. melhor forma e mais rápida

2.4.1.2. estabeleça horários

2.4.2. e-mail

2.4.2.1. tenha um e-mail profissional

2.5. Relatórios

2.5.1. módulo específico

2.5.2. importância

2.5.3. cuidado com informações e termos muito técnicos

2.6. Planejamento

2.6.1. importância

2.6.1.1. clareza

2.6.1.2. ciência

2.6.2. Entrega e aprovação

2.7. Setup de Atendimento

2.7.1. Gestão inicial das contas

2.7.1.1. Instagram

2.7.1.1.1. Login e Senha do cliente

2.7.1.1.1.1. Cliente que não quer passar login e senha

2.7.1.1.1.2. Orientação com relação a mensagens pessoais, pois o social media recebe as notificações

2.7.2. Explicar o método de trabalho e sobre a importância de cumprir as orientações

2.7.2.1. dias de recebimento de material

2.7.2.2. dias de aprovação de cronograma

2.7.2.3. dedicação nos stories

2.7.2.3.1. "Não tenho tempo"

2.7.2.3.2. "Não sei o que falar"

2.7.2.3.3. "Tenho vergonha"

2.7.3. Grupo no Whatsapp - para comunicação, para aprovação de cronogramas, solicitar informações

2.7.3.1. só com o empreendedor

2.7.3.2. com todos os sócios

2.7.3.3. com o empreendedor e alguém da equipe dele

2.7.4. Drive

2.7.4.1. módulo organização sobre gestão do drive

2.7.5. E-mail

2.7.5.1. documentar

2.7.5.1.1. fase inicial

2.7.5.1.1.1. contrato

2.7.5.1.1.2. planejamento de marketing

2.7.5.1.2. informações importantes ao longo do projeto

2.7.5.1.2.1. mudança do planejamento

2.7.5.1.2.2. contratação de fotografia

2.7.5.1.2.3. mudanças no contrato

2.7.5.1.3. todas as reuniões

2.7.5.1.4. relatórios

3. Boas práticas

3.1. Profissionalismo

3.1.1. Formalize tudo

3.1.1.1. Principalmente o contrato

3.1.1.1.1. Diminui muito o risco de problemas na comunicação

3.1.2. Modo de tratamento com o cliente

3.1.2.1. Como você gostaria de ser tratado

3.2. Cumpra prazos

3.3. Comunicação

3.3.1. Alguns clientes possuem mais dificuldade

3.3.2. Não espere o cliente te chamar, esteja sempre um passo a frente

3.3.3. Busque sempre melhorar e perguntar para o seu cliente em que ponto ele acha que a comunicação de vocês podia ser melhor

3.3.4. Não dispute, não seja grosso, não dê respostas atravessadas.

3.3.5. Seja gentil, faça o seu máximo, seja muito claro e sempre muito sincero

3.4. Relacionamento

3.4.1. evitem competição

3.4.2. você é o especialista

3.4.3. não busque reconhecimento o tempo inteiro

3.4.4. sempre elogie, agradeça a colaboração, diga que sem ele o projeto não terá os mesmos resultados, traga-o para perto de você.

3.5. Relatórios

4. Como ter uma boa relação

4.1. responder rápido

4.2. se colocar à disposição

4.3. ajude-o no que você puder

4.4. mostre o quanto essa parceria é importante para você e o quanto você está empenhado e comprometido

5. Reuniões com os clientes

5.1. a combinar

5.1.1. todos os meses

5.1.2. a cada 3 meses

5.2. não indicamos

5.2.1. reuniões semanais

5.2.2. reuniões para cumprir protocolo

5.2.3. deixar o cliente muito solto, sem reuniões ou sem debater sobre o projeto.

6. Como aumentar o seu preço

6.1. clientes antigos

6.1.1. agência passando por reformulações

6.1.2. contratando funcionários

6.1.3. percepção de crescimento

6.1.4. só vai conseguir aumentar o seu valor se você estiver oferecendo resultados

6.1.5. dê um prazo para o cliente se organizar

6.1.6. o quanto aumentar?

6.1.6.1. comece com um aumento de até 20%

6.2. clientes novos

6.2.1. agregar valor

6.2.2. ganhando confiança

6.2.3. já possui experiência e pode mostrar resultados

6.3. indicações

6.3.1. sempre oriente os seus clientes de que, caso eles te indiquem, não falem o quanto você cobra

7. Cliente que cobra além do que foi contratado

7.1. Fazer além do contratado é algo que você faz por que quer, e não porque é cobrado

7.2. Contrato

7.3. Cobre a parte e ofereça o orçamento

7.4. Cuidado para não mal acostumar o cliente

8. Como identificar clientes ruins e tóxicos

8.1. cliente social media

8.2. cliente que nunca te dá um feedback positivo, sempre reclama de tudo

8.3. analise o seu trabalho e saiba identificar se o problema é você ou o cliente

8.4. pede muita alteração só pelo fato de estar pagando

9. Demitir clientes

9.1. identificar o momento certo

9.1.1. cliente que não segue as suas orientações mesmo depois de você ter feito de tudo

9.1.2. cobra muito, paga pouco e não aceita o aumento de preço

9.1.3. Quando ele te faz duvidar de você mesmo

9.1.4. Não compensa, não acrescenta, não acredita

9.1.5. Grosseria, falta de educação e afins.

9.1.6. Seja transparente, gentil e educada (o) na hora de demitir o cliente