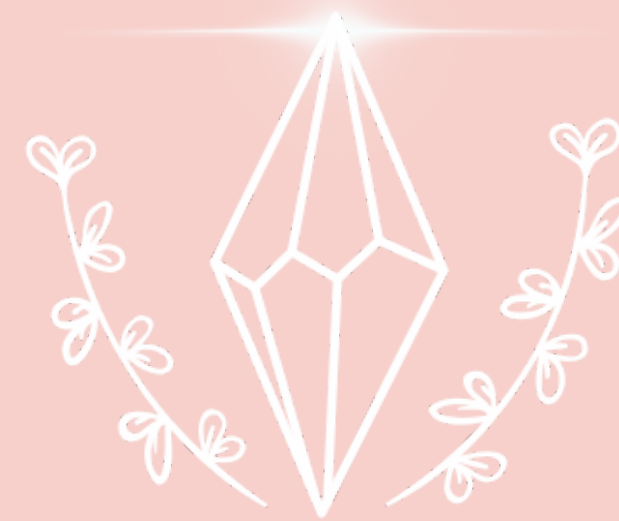


Aula 13: 14/02

Atendendo um cliente real

Carolina Lucchetti —————

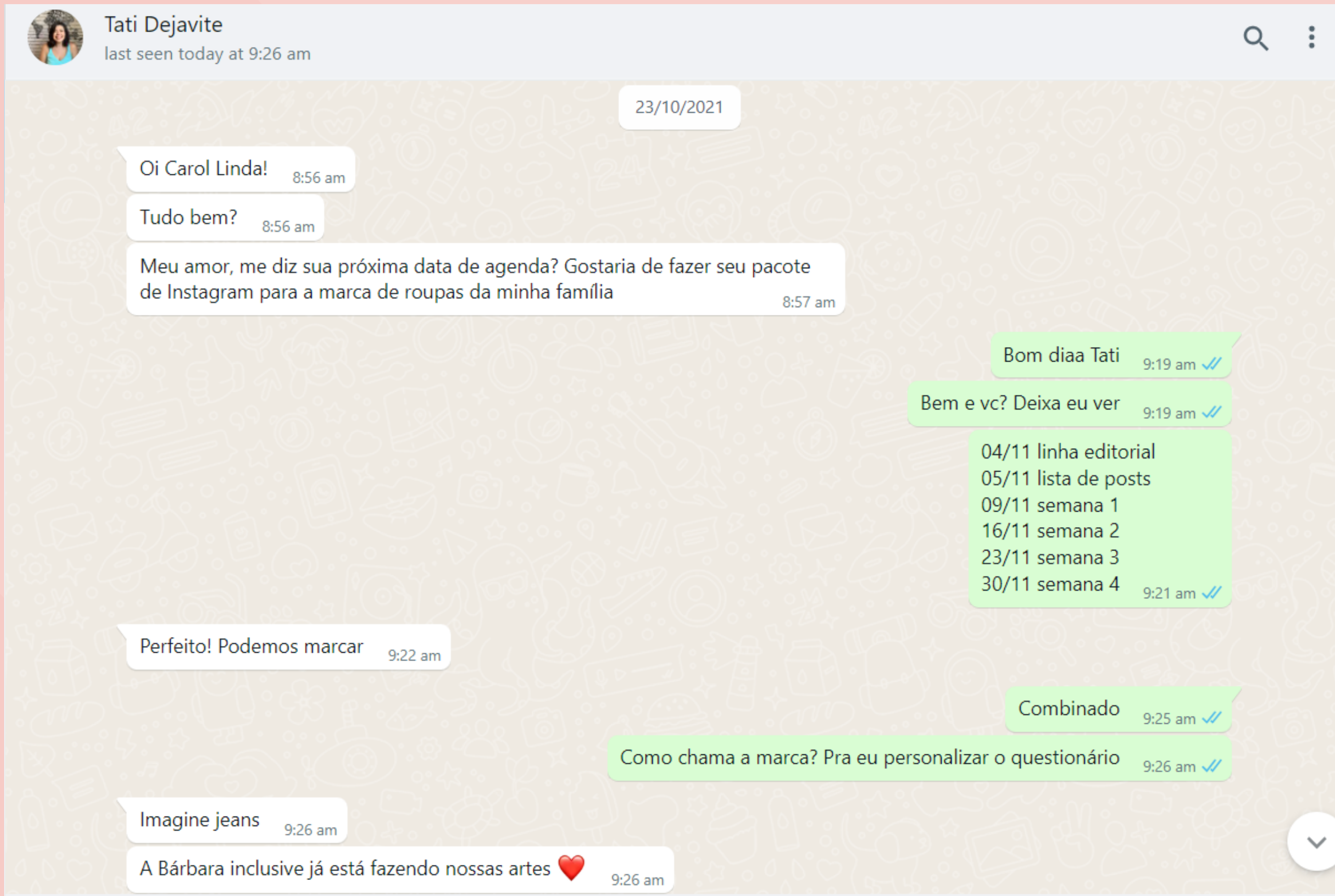


Cliente: Tatiana

Marca: Imagine Jeans



Prazos de entrega

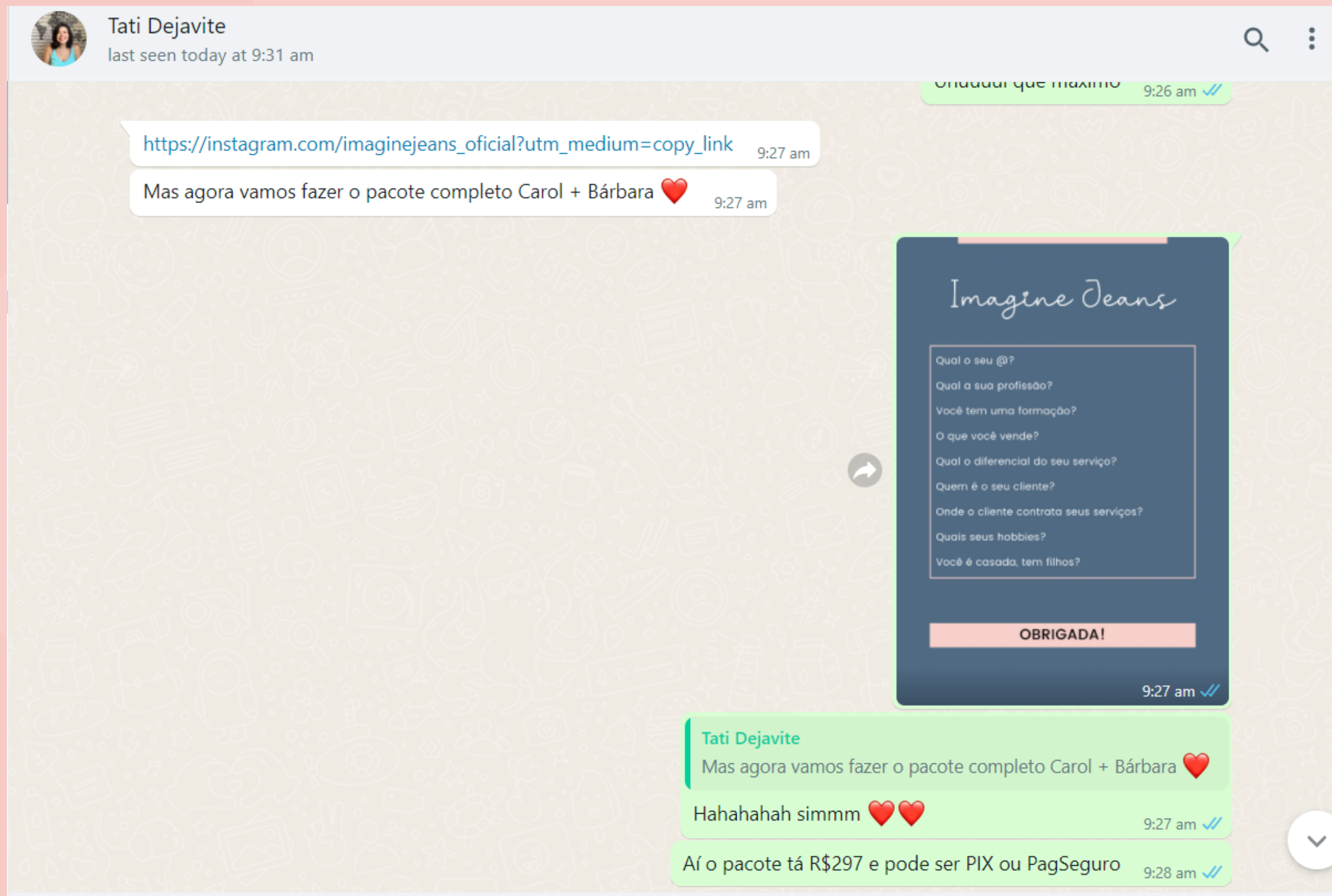


Colocar na planilha

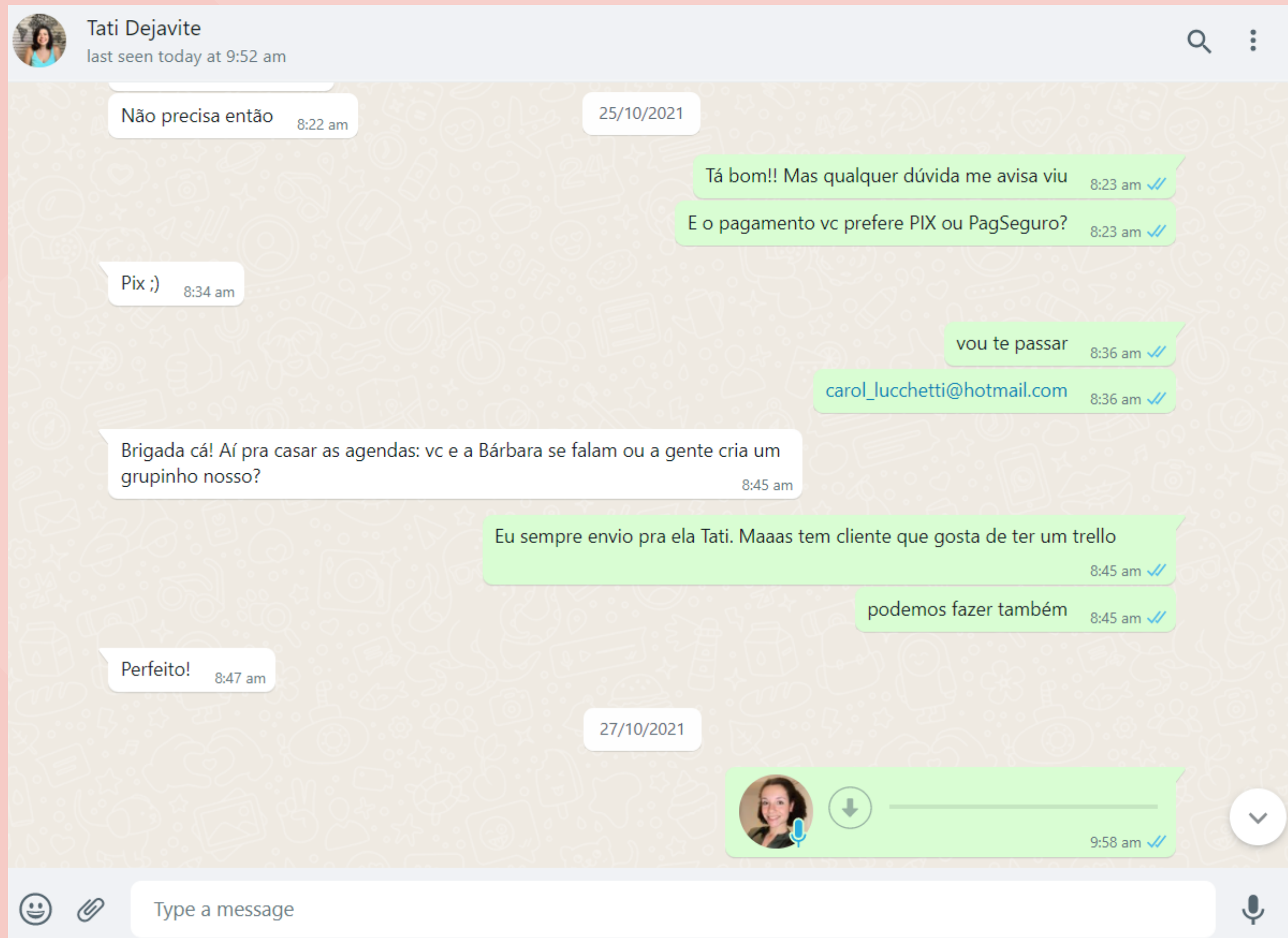
Vamos fazer o passo a passo juntas!

Se você não estiver em casa quando o cliente fechar o pacote, coloque um alarme para não esquecer de anotar as datas de entrega dele na planilha ou no Trello.

Forma de pagamento



Personalizar a entrega



Briefing



Tati Dejavite

last seen today at 9:31 am

23/10/2021

Imagine jeans

> @imaginejeans_oficial

> loja de roupas jeans populares

> a marca ainda não tem uma persona bem definida. Mas nossas clientes são mulheres trabalhadoras, guerreiras e que querem se sentir linda e estilosas, gastando pouco.

No caso dos donos da marca temos uma estilista (mariana minha prima); finanças (minha irmã fabiana); o administrador (meu pai marcos e minha mãe maristela); comunicação (eu, Tati)

> todos nós temos formação: seja de estilismo; Adm ou marketing. Nossa consumidora não. São pessoas que não tiveram estudo, trabalham muito e são super simples.

> vendemos roupas jeans no atacado e algumas vezes varejo. Falamos principalmente com donos de outras lojas da periferia de Sp, interior e até centro oeste brasileiro.

São calças, shorts, saias, bermudas jeans com preços de 35-45 reais.

Nossa loja principal fica no Brás e temos outras 4 unidades menores em bairros periféricos.

> o nosso diferencial é o preço baixo e a qualidade percebida (pq apesar de ser barato, tem estilo e tecidos bons).

No Brás tudo é muito igual > então pequenos detalhes fazem a diferença.

Temos sacolinha, uma logomarca bonita, um catálogo legal, etc. e queremos crescer nesse público popular com qualidade.



Tati Dejavite

last seen today at 9:31 am

temos sacolinha, uma logomarca bonita, um catálogo legal, etc. e queremos crescer nesse público popular com qualidade.

> nosso cliente são 2: os donos de pequenas lojas e as usuárias finais. Ambos convivem muito com o pessoal do Brás, mercadões de desconto, feira da madrugada, bolivianos e chineses pedindo desconto e preço baixo. São principalmente mulheres trabalhadoras e que no final do dia e no final de semana querem sair, se divertir, se sentirem bonitas e poderosas.

> vendemos em lojas físicas (temos unidade no Brás, em Santa Isabel, cidade Tiradentes, barão de Iararé e rio preto). Cada unidade tem liberdade de vender onde quiser: seja por WhatsApp, shopee ou mercado livre. O Instagram da unidade principal é focado no atacado com venda presencial.

> nossa ideia é criar desejo pelas peças, histórias, qualidade, variedade e indicar as unidades mais próximas das clientes para essas unidades menores fazerem a venda 1 to 1.

> hobbies: aqui listo alguns assuntos de interesse da marca: moda, estilo, economia, diversão; novidades; informações; beleza.

> a marca é familiar tocada por um pai, uma mãe e 3 filhas.

9:43 am

Tati Dejavite

Imagine jeans

> @imaginejeans_oficial...

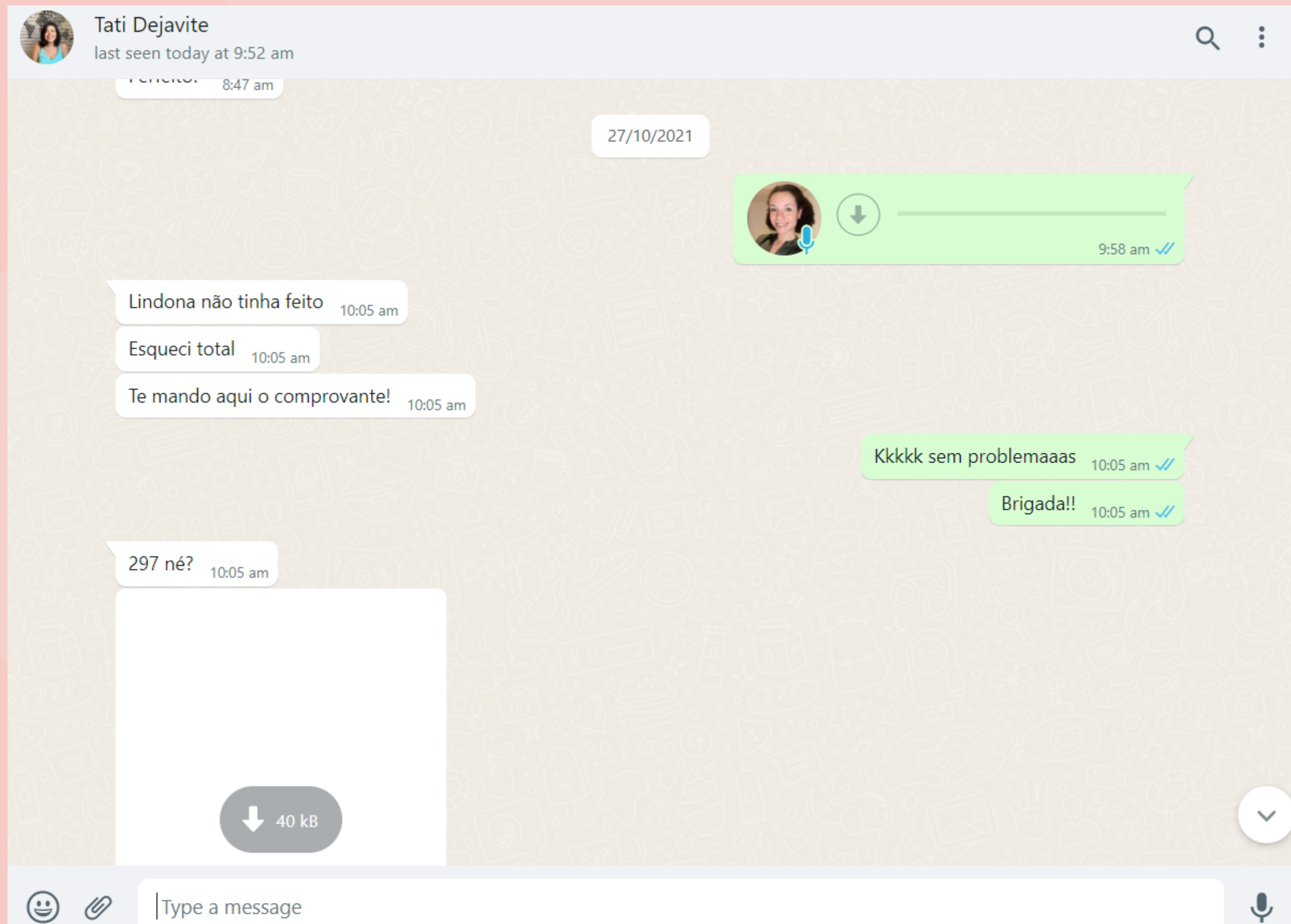
Ótimo!! Bem completinho

Salvar o briefing

Vamos fazer o passo a passo juntas!

Eu tenho um arquivo onde deixo o briefing de todos os clientes salvos para que eu e a minha equipe possamos consultar.

Lembrar do pagamento



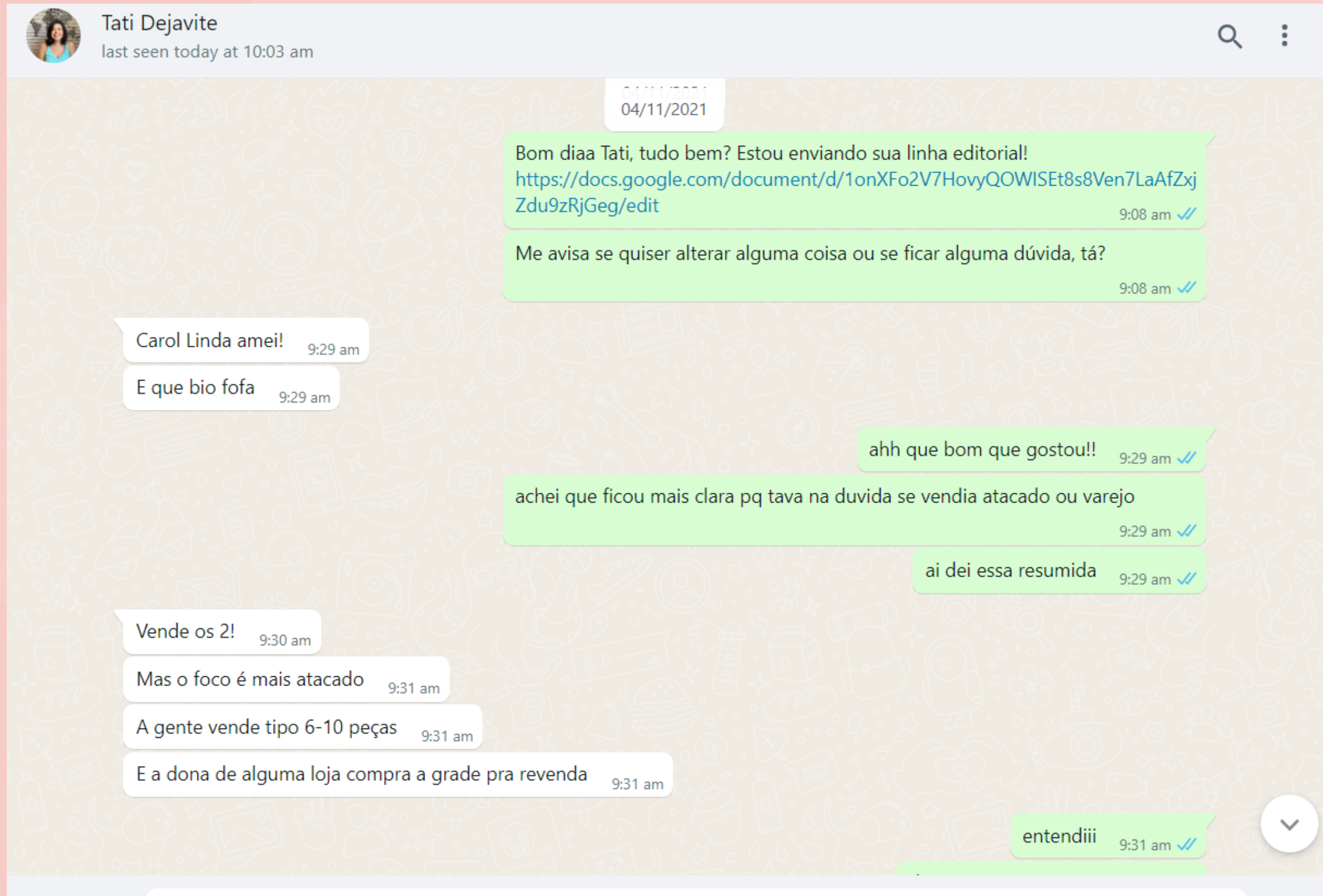
Fazer a linha editorial

Vamos fazer o passo a passo juntas!

Você pode enviar no formato PDF, link do Google Docs ou no template do Canva.

*Não esqueça de revisar a bio nessa etapa.

Enviar a linha editorial



Montar o calendário

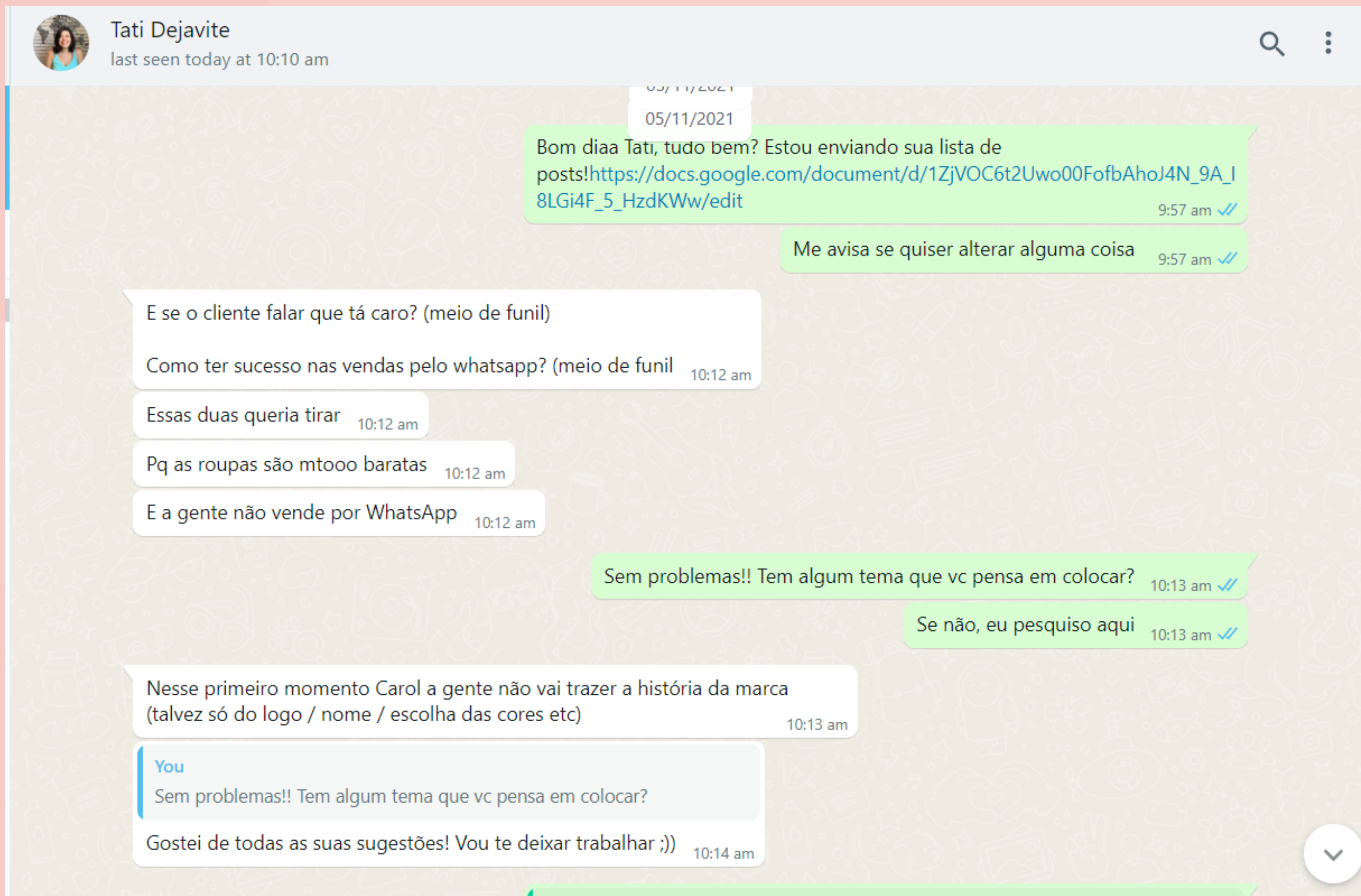
Vamos fazer o passo a passo juntas!

Eu envio a lista completa no formato PDF ou link do Google Docs para que o cliente consiga ver o nome completo do tema do post. No template do Canva não cabe o nome completo.

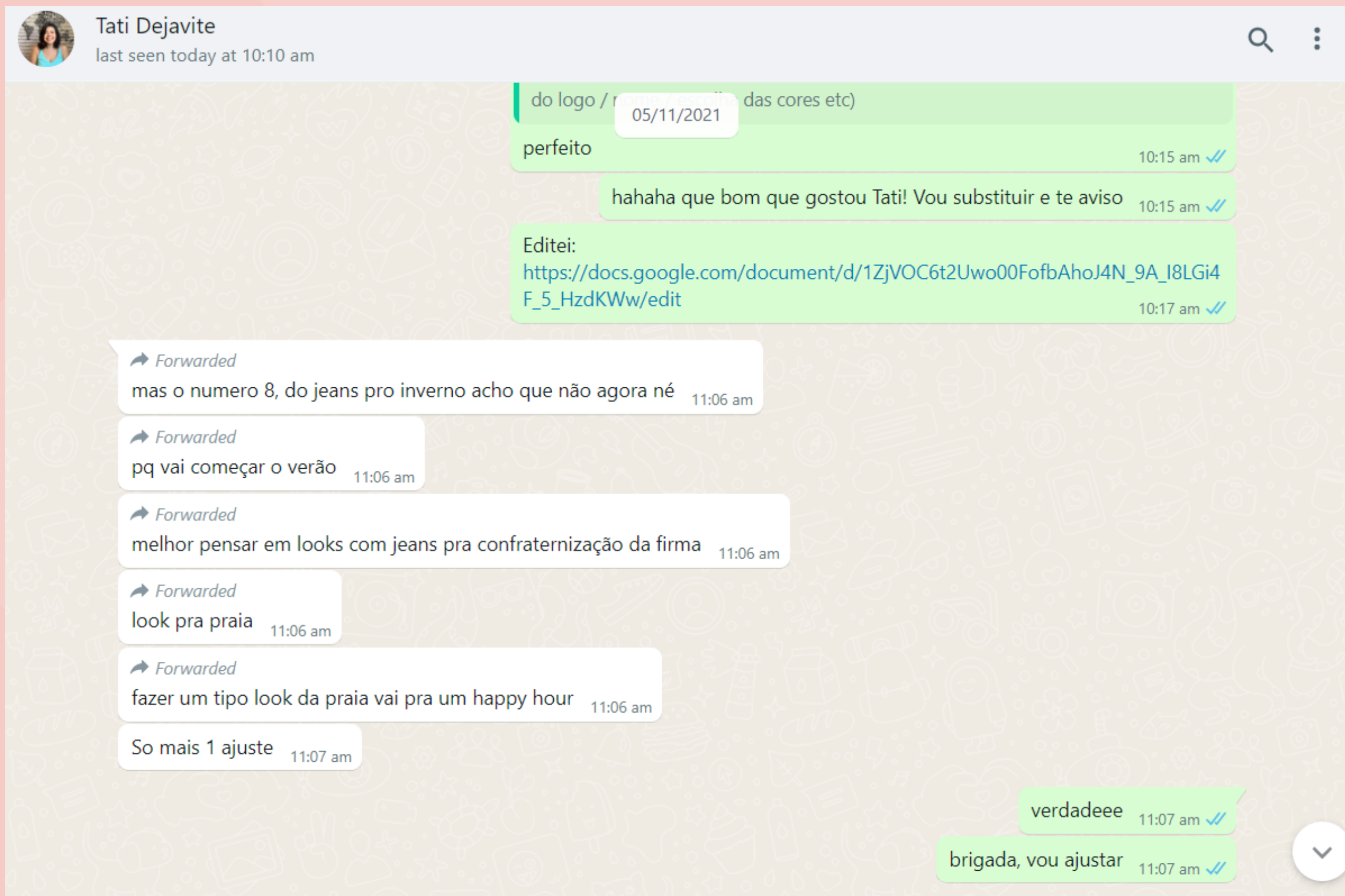
Importante: lembrar de salvar as referências que você usou no momento da pesquisa.

*Não esqueça de pensar nas etapas do funil.

Enviar o calendário



Ajustar o calendário



Fazer os posts

Vamos fazer o passo a passo juntas!

Eu envio os 4 posts da semana no formato PDF ou link do Google Docs. Sempre peço para o cliente conferir e ver se precisa de alguma correção.

Importante: conferir se a CTA está de acordo com a etapa do funil.

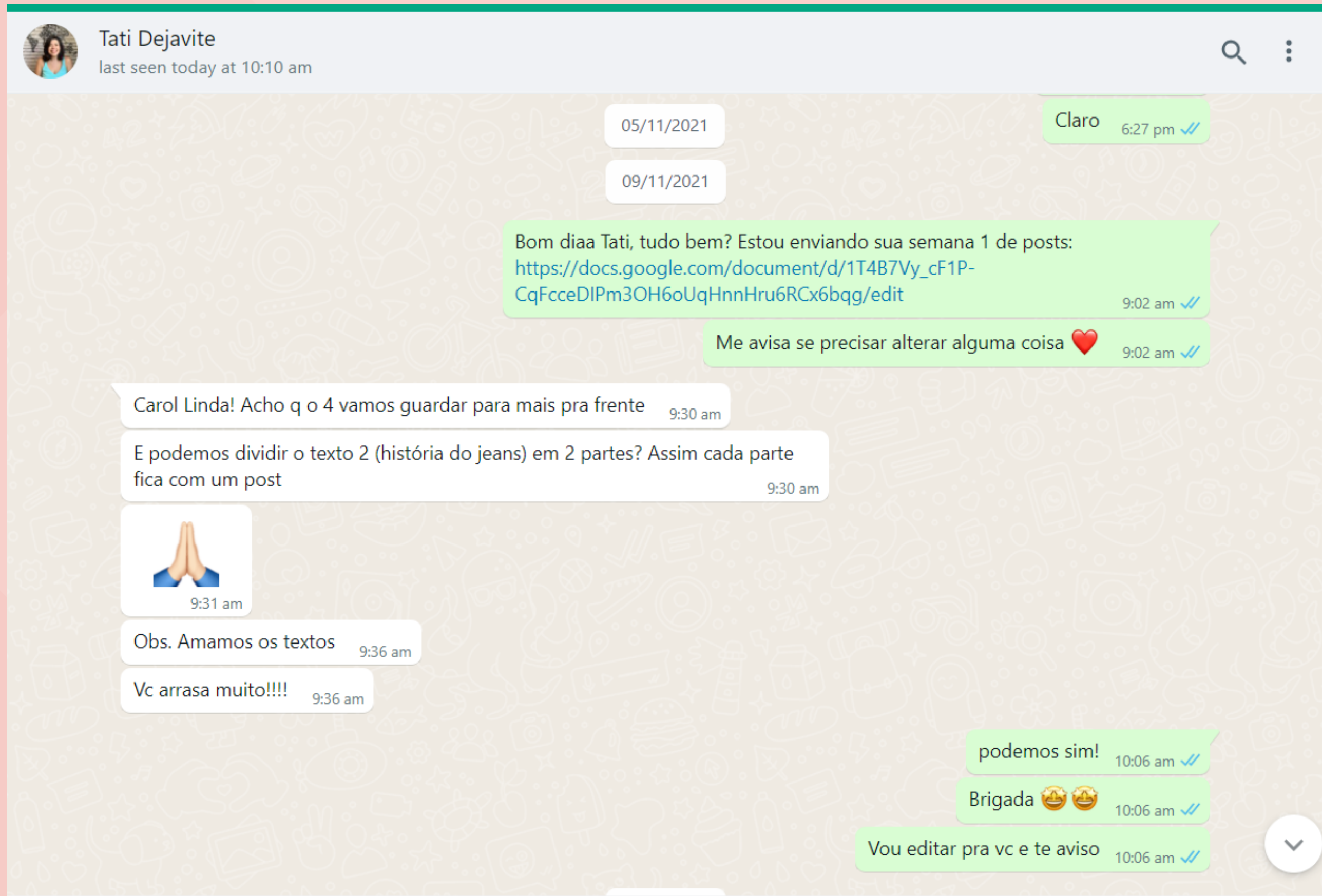
*Não esqueça de passar na ferramenta de plágio.

Quando tem artes

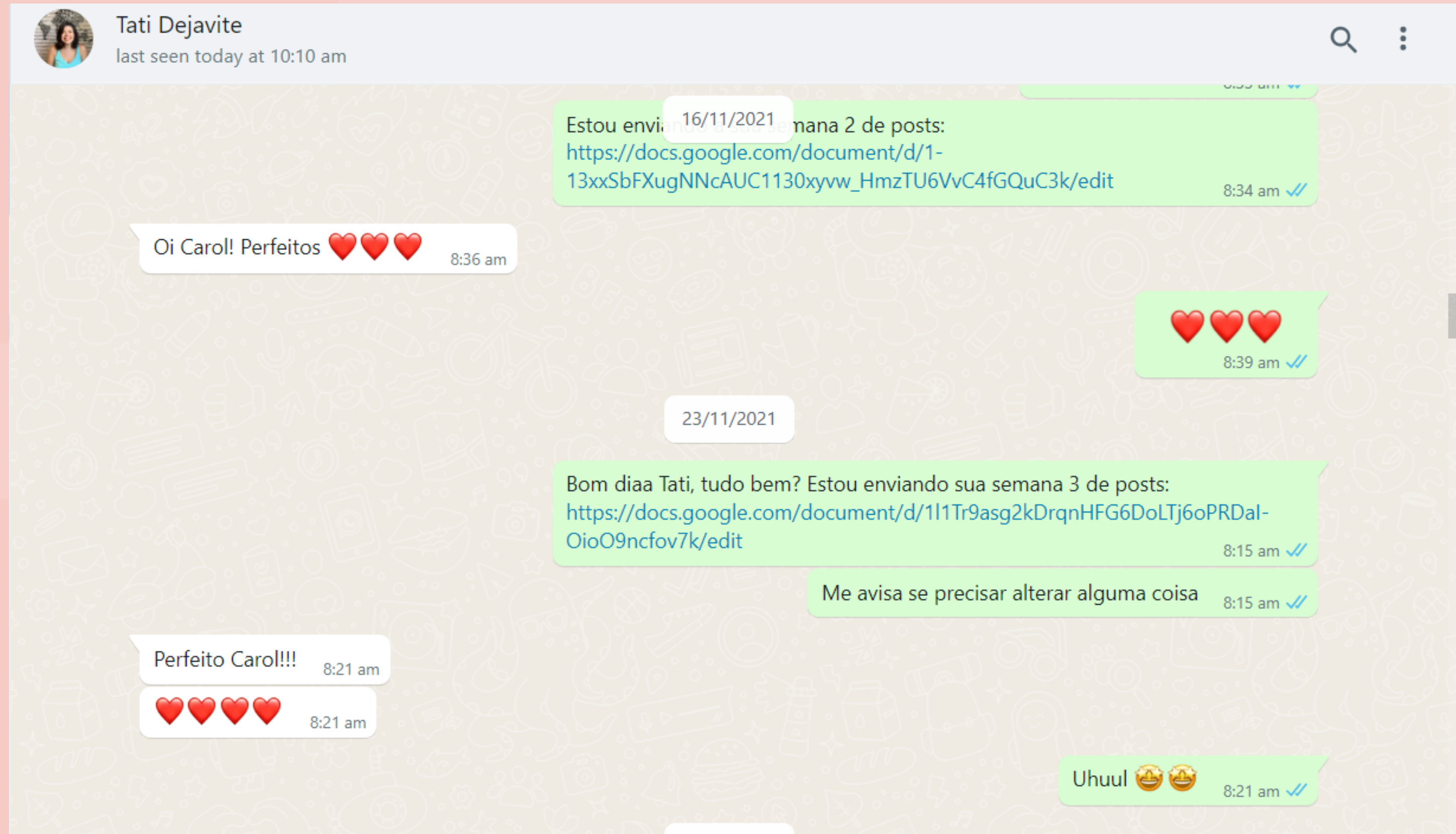
O cliente costuma enviar fotos das peças quando é produto físico. A paleta de cores é você quem define ou ele te envia o código das cores, se já tiver as cores da marca definidas.



Enviar e editar os posts



Enviar e editar os posts



Atualizar a planilha

Vamos fazer o passo a passo juntas!

Marque o que já foi entregue e destaque o que precisa ser feito. Eu coloco em verde o que foi entregue e em amarelo o que eu preciso fazer no dia. É uma forma simples de visualizar as entregas e não esquecer de enviar nada.

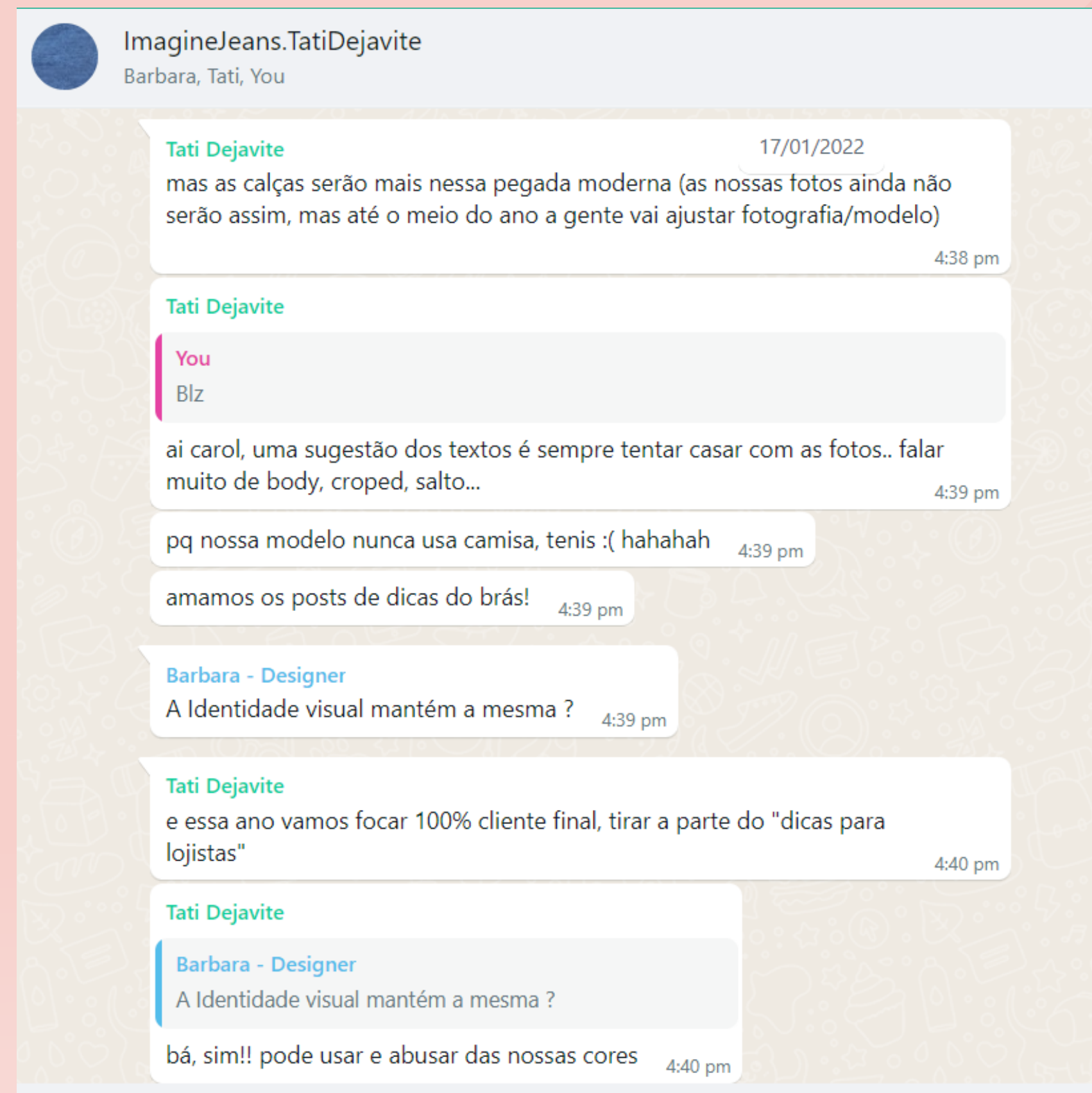
Já aconteceu de eu ter o material pronto e esquecer de enviar porque não estava marcado na planilha! Não cometam o mesmo erro.

Perguntar sobre renovação



Quando o cliente renovar

- Analisar o que deu certo
- Fazer ajustes necessários



Última aula!

- Ainda vamos ter muitas aulas bônus!
- Recado pra turma 1: na próxima turma, teremos plantões de dúvidas pois as aulas já estarão gravadas. Vocês são bem-vindas para participar!
- A prova para certificação estará disponível dia 21/02 na plataforma, dentro do módulo "Certificação"