

Aula 24/01 - Onde conseguir clientes?

Boa tarde!

A aula de hoje é sobre **onde conseguir cliente**, ou seja, famosa prospecção, né, **vou ensinar vocês a conseguirem mais clientes e também a como lidar depois que esse cliente chega** né. Então o que fazer depois que esse cliente já foi conquistado.

Então vamos lá.

Primeiro ponto que eu queria começar essa aula fazendo é pra gente perder esse medo de vender, tá, tem uma frase da Ju Franzeres que eu amo, ela anda sempre comigo desde que eu a ouvi falando que ela fala assim... *Não ofertar os seus serviços é egoísmo*. Porque? Porque **quando você não vende, você está deixando de ajudar a pessoa**, ou seja, você deixa de entregar uma solução para um problema que ela tem.

Então pensa, no nosso caso, a pessoa tem dificuldade de criar conteúdo, dificuldade de ter ideia, não tem tempo pra postar no insta e você tem tudo isso, você sabe fazer tudo isso, você tem disponibilidade e horário e a vontade de fazer isso e não tá vendendo, né, então você deixar de vender é você deixar de ajudar a outra pessoa.

Quando a gente presta um bom serviço, quando a gente é honesto sobre o que a gente entrega, a gente tá deixando de ajudar os outros quando a gente não vende, então perca esse medo. Tava aqui conversando até com a Ca, que ela tem um pouquinho de receio de tomar um não, né, e eu entendo eu também tinha, ainda tenho, não é gostoso levar não, a gente adora levar sim, né. Não, não é legal.

Então a gente acaba não oferecendo serviços por esse medo, mas pensa sempre nisso, se a gente não oferecer a gente tá deixando de ajudar o outro, tá. Então pensa assim qual é o pior que pode acontecer... *ah é levar um não*. Tá, mas não é nada tão ruim assim, eu sei que abala o psicológico um pouco, mas não é nada assim, grave, né? A gente não vai ficar doente, não vai acontecer nada.

Então, mas pensa pelo outro lado, se você receber um sim, você tá ajudando outra pessoa, você pode mudar a vida de outra pessoa e a sua também, né, eu sempre falo que a minha... *deixa eu só colocar no mudo... Pri ai qualquer coisa que você quiser falar, você me chama, tá? Só pra não ficar dando ruído, obrigada*.

Então... e aí o não a gente já tem. Então se você receber um sim, você vai mudar tanto a vida da outra pessoa que você tá ajudando quanto a sua própria, porque foi assim que eu mudei a minha vida, foi através do trabalho de social media. Então imagina se eu tivesse tido vergonha, né, eu não ia estar aqui hoje. Então pense sempre nisso, tá, **deixar de vender é egoísmo**.

Eu queria começar com essa frase já pra gente quebrar o paradigma de venda.

Então vamos lá.

Tem dois tipos de venda, né? Venda direta, que **você vai oferecer o serviço diretamente e venda indireta**. Então vou começar pela direta. Como que a gente faz uma venda direta? A gente oferece diretamente o serviço, né, para o cliente, então pode ser na bio, então você arruma ali a bio, coloca o link do whatsapp e pode escrever alguma coisa do tipo... *agenda aberta* e coloca um emoji ali pra baixo.

Então essa é uma **venda direta, você tá oferecendo o seu serviço de forma bem clara ali para o cliente**, para o seu seguidor, tá? Ofertas em grupos de facebook, não é pesca em balde, ta? É oferta direta. Então você vai lá e fala o serviço que você presta, quanto custa e contato inbox, por exemplo, ou deixa nos comentários que eu te mando uma mensagem, enfim, então uma oferta direta, ta?

No direct também você pode oferecer, mandar mensagem, vocês vão ter acesso aqui ao texto personalizado que eu mando, inclusive estava prospectando hoje e aí vocês também podem usar esse texto, fique a vontade, só não esqueçam de personalizar, ta, a gente vai falar um pouquinho mais sobre isso mais pra frente.

Nos stories e no feed, então é legal você introduzir o tema, não chega já falando... *então eu sou social media eu faço tal coisa e custa tanto*. Não! Você introduz o tema, então você pode falar que hoje as empresas precisam estar no digital porque tem muita gente procurando serviço pelo instagram, antes de marcar uma consulta a pessoa vai lá ver o instagram do médico, vai pesquisar no google se tem recomendação.

Então você tem que estar presente online, você já está presente online? Então você introduz o tema e depois você fala... *se você ainda não tá eu posso te ajudar, né, se você está com falta de tempo, se você ainda não criou o seu perfil online porque não tem tempo ou então não gosta de mexer no instagram eu posso te ajudar. Me manda uma mensagem que eu entro em contato com você.*

Coloca uma enquete, também é muito legal, se for nos stories, né, então você pode colocar assim... *você quer saber mais sobre o serviço de social media?* Ou então... *você está precisando de ajuda pra criar conteúdo no seu instagram, você não sabe o que postar*, enfim cria uma enquete ali e aí você coloca sim ou não e aí pra quem responder sim você entra em contato com essas pessoas, é uma forma bem legal e você vai pra conversa privada.

Então você não precisa se expor, né, você entra em contato e você conversa com ela. Então você conversa vai entender a necessidade dela e se você entender que o seu produto, o seu serviço, o seu pacote, ne, consegue ajudá-la você oferecer esse serviço lá no final da conversa. Então é uma forma que eu gosto bastante de fazer, acho que é bem interativa, né, você tá realmente ouvindo a pessoa e eu acho que eu como cliente gosto disso e eu acho que os clientes também gostam, ta?

Então outra forma direta, salvar os serviços no destaques com preço, tá, então você coloca ali o preço e fala assim... *ah se você tiver interesse me manda um direct, responde esse stories*, alguma coisa assim e nas plataformas de freelancer também né, que a gente pode tanto se cadastrar a vagas quanto criar o nosso perfil falando o que a gente oferece e isso inclui também para quem é aluno do ONM, o mercado de trabalho.

É um tipo de plataforma que as pessoas podem te encontrar, ta? Então é muito legal, porque você acaba recebendo contatos sem prospectar ativamente, né, então é uma prospecção indireta, você oferece ali o seu serviço mas a pessoa vem atrás de você, então é uma forma bem legal de prospectar também, tá? Estar sempre presente em todos os lugares.

E a venda indireta **você gera desejo pelo seu serviço** mas você não oferta você não fala... *ai quer comprar, custa tanto*. Não! Você gera um desejo. Então como assim, né? *Ai aqui eu escrevi direta mas é indireta, ta? Depois eu vou arrumar*.

Storie e no feed você pode postar **feedback de cliente e de resultados**, então a pessoa vai falar... *nossa olha o quanto que o perfil dela aumentou o engajamento, aumentou de seguidores, aumentou de visualizações... nossa agora tenho tempo de cuidar do meu negócio, tenho tempo de ir atrás dos clientes, porque tem alguém cuidado do meu insta, ai enfim*, esse tipo de feedback gera um desejo pelo seu serviço.

Então é um tipo de venda indireta, né, você tá vendendo, mostrando os benefícios dos seus serviços e vendendo indiretamente, ta, a pesca em balde, ne, famosa pesca em balde que vocês tem a imersão, tá, pra quem ainda não viu, não acessou, no próximo slide eu coloquei o link, ta, da imersão.

Então você vai ali contar uma história, contar uma conquista, alguma coisa que aconteceu com você, uma coisa que inspire ou que ajude ou então por exemplo, hoje eu fiz duas pesca em balde, em dois grupos diferentes. Em uma eu coloquei o portfólio e coloquei o link do meu perfil, porque não podia colocar o link do portfólio. Vocês vão entender já já o que eu disponibilizei pra vocês, tá?

Um portfólio de social media, então... *ah os colegas sociais medias aqui do grupo, se você tá com dificuldade de criar um portfólio, eu criei pra você, me manda um direct aqui no meu perfil que eu te envio o arquivo* e aí eu fiz isso e tem muita gente me mandando mensagem. Então é muito legal essa conexão, né, como eu quero atrair outras sociais medias, então é muito legal que eu traga essas pessoas para o meu perfil através da pesca em balde.

E aí no outro grupo que foi o ONM eu coloquei o link do manual de atendimento ao cliente em PDF que eu também coloquei hoje no bônus pra vocês, ta no material de bônus. E aí eu falei assim... *olha eu sei que muita gente sabe fazer pesca em balde, tem ótimos posts aqui no grupo e tal só que eu vejo que as pessoas não acabam vendendo, então isso não gera, não impacta na verdade no faturamento*.

Então eu fiz um manual de atendimento porque eu acho que isso pode ser a falha, você não sabe conduzir o cliente depois que ele entra em contato. Então eu fiz um manual de atendimento e deixei o PDF ali e muita gente comentando também. Então essa interação

em grupos é uma forma muito legal de você gerar essa conexão com as pessoas e futuramente fazer uma venda.

Outra coisa, **casa arrumada**. É uma venda indireta, porque como eu tava falando, quando as pessoas chegam no seu perfil, na sua casa, né, no seu instagram, tem que estar arrumado para quando chegarem as pessoas novas. Então tem que ter post falando o que você faz, tem que ter stories, destaques, caixinha de pergunta quando você colocar uma pesca em balde.

Tenta sempre se programar para abrir uma caixinha de perguntas, hoje eu já abri, tá. E posts interessantes para sua persona, ou seja quem você foi prospectar lá, foi o cliente final, né, foi outra social media? Então faz um post ali no dia que vai ajudar essa pessoa que tá chegando, tá bom?

Bastidores também é muito legal, você contar algum caso ali do seu trabalho... *nossa hoje eu atendi uma dentista e olha eu descobri que a escovação a gente faz do jeito errado, você acredita? É pra escovar o dente desse jeito e a gente escova de tal jeito*, enfim, conta alguma coisa que você aprendeu nos bastidores e aí a pessoa vai falar... *nossa ela atende dentista, daí pode ser que tem um dentista ali te assistindo e fala... nossa ela pode me ajudar também, né?*

Ela tem conhecimento sobre isso, ela sabe pesquisar sobre esse tema. Então sempre mostrar alguma coisa do bastidor, tá, como você lida com tal situação... *nossa hoje eu tive que criar uma linha editorial, meu Deus que desafiador que foi*, aí você conta ali a situação, nunca expondo o cliente, né, claro, a não ser que ele autorize e aí você gera esse desejo.

Você mostra um pouquinho de como funciona o seu trabalho, tá? E a famosa consultoria gratuita, né, ou seja, você ajuda a quem te segue ou quem participa dos mesmos grupos e pode até fazer uma lista do material gratuito, né, como eu falei.

Então aqui óh, tinha travado.

Então no material gratuito. Você disponibiliza um material, pode ser tanto por direct, você coloca ali nos stories. Quem quiser o material da persona, que eu fiz esses dias né, me manda um direct que eu te envio o material gratuito ou então nos grupos como eu tava falando, pesca em balde, tá, então aqui óh dei alguns exemplos.

A planilha, guia para definir a persona que eu usei semana passada, um calendário de stories, então é sempre legal você ter esse material gratuito para fazer uma isca, né, então se a pessoa entra em contato com você e fala... *nossa eu tô com dificuldade de atrair o cliente certo, você fala...* olha eu acho que pode ser falta de definição da persona, eu tenho aqui um guia gratuito pra te ajudar. Eu não sei se disponibilizei pra vocês, depois eu checo, tá?

Mas de qualquer forma, se ainda não tá, vai estar no módulo bônus, tá bom? Então depois eu disponibilizo pra vocês também terem esses materiais e podem usar a vontade, tá, como eu sempre reforço, todos os materiais são de vocês, eu sempre coloco template do canva pra vocês editarem com as cores de vocês, com as fotos de vocês. Então usem e abusem,

ta, usem de isca e diferencial, ne, da social media maravilhosa ter esses materiais. Então, podem usar a vontade.

Então esse é um tipo de venda indireta, ta? Vamos esperar carregar aqui.

Os clientes no seu **instagram pessoal**. Então, **outra forma de prospectar é usando seu instagram pessoal**, né, então os primeiros clientes quem serão? As pessoas que te conhecem. Então os meus primeiros clientes foram dois amigos, até coloquei o nome deles aqui óh... a Bia que ela precisava de ajuda com o perfil da empresa dela que é de massoterapia e o Gabriel que está trabalhando em uma agência atendendo uma cliente, tinha um site de roupas, ne, um e commerce e ele precisava contratar alguém para cadastrar esses produtos e escrever a descrição.

Então quando eles viram os meus stories lá em novembro de 2020 quando eu comecei a me definir como copywriter, que foi só depois de dois meses em janeiro de 21, que eu comecei a me definir como social media, quando eles viram esses stories ele falaram... *nossa é isso que eu preciso* e eles me contrataram, porque? Porque eles já confiam em mim, eles sabem quem é a Carol, eles sabem a minha história, sabem que podem confiar que eu vou entregar o serviço.

Então os primeiros clientes sempre são as pessoas ao seu redor. Então mesmo que não seja alguém diretamente ao seu redor mas foi alguém perto de você que indicou, por que? Porque você ainda não tem um portfólio, você ainda não tem resultados, né, é normal, você acabou de começar. Então quem vai te contratar, normalmente, ta, 90% das vezes é quem confia já em você, então fala... *olha eu já conheço a Letícia* por exemplo, *eu sei que ela vai entregar um bom trabalho*.

Então **use o seu instagram pessoal**, ta, **pra conseguir os seus primeiros clientes**. É a melhor forma, foi assim que eu consegui os meus primeiros.

E aqui óh, vergonha de aparecer, né, então a famosa vergonha de aparecer. Eu também tinha, todo mundo tem é normal, ta, os parente te veem gravando, os amigos ficam zuando. Então eu dei muita sorte, né, porque eu tava longe, então se as pessoas falaram eu não fiquei sabendo. Lá estava a 8.000 km de distância eu não fiquei sabendo de nenhuma fofoca que eu tava aparecendo nos stories, não recebi nenhum comentário, tá?

Então é claro que é mais fácil falar do que fazer, né? Mas ignore, **ignore essas pessoas que estão julgando**. Muita gente não faz por mal, ta? Porque elas estranham as pessoas fazerem algumas coisas diferentes. Fica falando... *nossa ela tá ali postando nos stories que esquisito né, vou dar uma zoadinha*. Não é por mal, ta, apesar de magoar, né, eu sei que magoa, mas não é por mal.

E quem realmente se incomodar, quem achar ridículo você postar nos stories ela vai parar de seguir, né, porque a pessoa se ela não gosta ela vai parar de seguir e ela tem essa opção, você não tá obrigando ela ficar ali no seu perfil, então deixa ela embora, ne, va em paz. E se alguém te ofender, né, claro aí você bloqueia, porque é igual a sua casa. Eu brinco de casa arrumada, né, de ter a casa arrumada que é ter um instagram arrumado, então trate o seu instagram como se fosse a sua casa.

Se alguém te maltratar na sua casa, você vai deixar essa pessoa frequentar a sua casa? Não né? Você vai mandar ela embora, mandar ela passar, então é a mesma coisa no seu perfil, tá, manda ela embora, bloqueia e segue a vida.

E aqui óh, quando os resultados chegam aí a coisa muda de figura, né? Quem lá tava te criticando porque te ama, quer te proteger ne, do que é incerto, então a pessoa acaba te criticando, falando... *olha, acho que é melhor você fazer outra coisa*, ou então acaba mandando la vaga disponível, fala... *ah manda currículo pra esse lugar*, né, te chamando de desempregada, então não é por mal, né, como eu falei magoa mas não é por mal. Quem te ama, quer te proteger.

Então empreendedorismo aqui no Brasil a gente não tem essa cultura e querendo ou não é incerto, ne, o empreendedorismo. Então assim, você consegue alcançar resultados excelentes que são muito mais difíceis na CLT mas também você não tem garantia de nada. Então a pessoa quer te proteger disso, tá? É difícil acreditar que uma pessoa que a gente conhece, que é nossa prima, nossa amiga, nossa vizinha, vai conseguir, ne, driblar essa estatística do empreendedorismo.

Então às vezes a gente quer proteger e acaba falando o que não deve né? Mas aí quando os resultados chegam, quando você fala... *olha eu faturei R\$5.000,00, R\$10.000,00, R\$20.000,00*, o negócio é diferente, né, todo mundo te apoia, fala que sabia que você ia chegar lá e não leve para o pessoal, né, como eu sempre falo aqui, eles estão tentando te proteger e não é por mal, tá?

Você releve e continue trabalhando, como eu gosto de falar, os resultados vão falar por você, tá? Eles vão ser a sua melhor propaganda e aí você mostra ali sempre o seu faturamento e aí a pessoa fala... *nossa parabens*, manda palminha, ou então ela não fala mais nada né é aquela pessoa que sempre criticava, não fala mais nada, então releva, tá, eu sei que é difícil é mais fácil falar, mas respira, pensa que você tá ali no ambiente virtual, **você não precisa lidar com aquela pessoa** naquela hora que ela mandou a mensagem, você ficou brava, chateada, então deixa pra responder depois, tá?

E os clientes através da **pesca em balde**, eu falei que o link da imersão tava lá atrás mas tá aqui óh, tá disponível nesse link, tá, então vou explicar pra vocês. É a minha técnica queridinha é responsável por lotar minha agenda, por me fazer faturar meus primeiros R\$5.000,00, meus primeiros R\$10.000,00, meus primeiros R\$20.000,00. Então assim, eu sou suspeitíssima, eu amo, recomendo pra todo mundo, tá, porque **é muito rápido de conseguir clientes**.

Você faz um texto ali em 30 minutos, a primeira vez que eu lotei minha agenda foi assim, eu escrevi ali um textinho de 30 minutos e aí lotou minha agenda, foi de 7 clientes para 20 em um dia. Então é a melhor forma que eu conheço, tá? E **lembrando que esse texto é uma história**, né, ele tá ali na venda indireta, você não vai fazer uma oferta com esse texto, tá, **você pode contar que tá começando, fazer uma pergunta, compartilhar uma conquista, dar um material gratuito**, eu vou disponibilizar pra vocês, podem usar, reforçando aqui de novo.

Ai você vai deixar sua persona subentendida, como assim? Então você vai falar... *olha eu tenho muitos clientes de... sei lá, eu atendo muitos empreendedores e eu percebo que eles têm uma dificuldade de falar com cliente, ne, então criei esse manual de atendimento para ajudá-los.* Então ali você já deixou subentendido que você atende empreendedores... *ah eu percebi que quando eu pergunto para o cliente qual é a persona dele para conseguir criar um conteúdo mais direcionado ele tem dificuldade, então vou disponibilizar um material de persona, ne?*

Então você já deixou subentendido que você cria conteúdo para o perfil, entendeu? Então é uma coisa bem sutil, ta? E quem ainda não viu a imersão, como eu falei, vocês têm acesso, ta, vocês ganharam, todas as alunas da primeira turma ganharam e tá super completo. Tem três horas só sobre pesca em balde, vocês vão ver todos os meus textos, o que deu errado, o que deu certo, tem um material em PDF lá disponível, ta? E está disponível aqui nesse link, tá clicável aqui esse link, ta?

Quando eu colocar ele na aula, no material extra da aula, vocês conseguem clicar e aí vai abrir a página da hotmart é só digitar esse cupom ALUNAS e aí precisa pagar R\$1,00, coloquei tipo 98% de desconto pra dar um real, preço mínimo que a hotmart exige para cadastrar um produto lá, para ter acesso ao conteúdo cadastrado, ta bom?

Então outra forma de conseguir clientes por direct né, como eu falei. Então muita gente acha que pode ser invasivo, mas eu não acho isso? Depende muito da forma que você fala, se você vai mandar aquelas mensagens... tenho uma proposta irresistível e some e vai embora, manda um monte de exclamação ou manda um monte de spam já com imagem. Sim! Vai ter cara de spam, ne? E se você copiar e colar o mesmo texto, então não tá falando... *Oi Carol, tudo bem? Eu vi que você é social media* e aí continua a mensagem, não tá ali falando... *tenho uma proposta irresistível pra você, clica aqui.*

Então assim fica meio esquisito ne? Principalmente se a pessoa já manda essa mensagem com um link, eu jamais vou clicar achando que é vírus, mas se você enviar o texto personalizado, tratar a pessoa pelo nome, mostra que olhou o perfil dela, sugere um texto que tem a ver com o perfil dela, a chance é muito maior dela pelo menos ler a sua mensagem e tem alta chances também dela fechar o contrato, ne?

Porque ela gostou da **atenção que você deu**, que **você prestou atenção ali**, que **você já contribuiu**, você **já mostrou que você entende do que você tá falando**. Então por exemplo, vocês vão ver esse texto aqui óh, que é também um link, ta, depois vocês conseguem clicar nele, vamos ver se ele abre aqui pra gente ler, abriu. Então aqui, um exemplo, ta.

Oi Gabi, espero que esteja bem. Meu nome é Caroline e eu sou copywriter, trabalho na criação de textos personalizados para o instagram dos meus clientes, eu vi o seu perfil e acredito que temos a possibilidade de fazer um excelente trabalho com o seu público numa linguagem fácil de entender. Quando somos especialistas em um assunto acabamos usando termos muito técnicos, consequentemente as pessoas não entendem os benefícios do nosso trabalho e não nos contratam. E como que eu faço para criar esse texto se eu não sou especialista no seu ramo? Eu te envio o questionário, crio a sua linha editorial e sugiro

os temas dos posts. Somente depois da sua aprovação eu começo a escrever as legendas. Vamos ver como isso funciona na prática?

Então essa parte aqui óh é minha favorita, porque? Porque você não fica só falando, **você mostra realmente alguma coisa personalizada para a pessoa e uma amostra grátis do seu trabalho**. Então pra quem faz a arte essa parte aqui... *vamos ver como funciona na prática*, pode ser um post também, tá, você pode criar um template ali para aquela pessoa e falar pra ela usar... *fique a vontade para usar*, ta? Então é bem legal você criar um conteúdo personalizado para aquela mensagem.

Então vamos lá. *Eu analisei o seu perfil e criei uma lista de 5 posts que poderemos abordar. A micropigmentação é eterna? Posso escolher a cor do pigmento? Quanto tempo dura a micropigmentação? Eu fiz micropigmentação. Posso usar maquiagem? Micropigmentação doi?* Então, né, você vê que a pessoa trabalha nesse nicho de micropigmentação, então eu fiz 5 perguntas que podem ser temas de post.

Então ela já tem uma amostra grátis do meu trabalho, de como vai ser o nosso trabalho em conjunto. Então depois eu finalizo o texto. *Caso você queira saber mais informações sobre os meus serviços me responde essa mensagem? Desde já muito obrigada*. Então percebe que você já contribuiu com a pessoa?

E como eu falei se você faz a arte do canva também o template né das artes, você pode mandar o template já gratuito pra ela, tá, pra ela já saber como seria o seu trabalho. Então podem se inspirar a vontade, tá, eu vou colocar o link também na descrição mas também tá aqui no PDF e a prospecção via direct ela é mais trabalhosa sim, ta? Hoje eu só prospectei três pessoas, porque? Porque você tem que olhar o perfil, vê se a pessoa já não têm social media, analisar os posts que ela já tem, mandar sugestões personalizadas.

Então a gente tem que enviar bastante mensagem e também analisar o perfil desse cliente com cuidado, né, desse potencial cliente, para ter um resultado, pra pessoa ver que a gente se preocupou com ele e não sugeriu um post que não tem nada a ver com o tema que ele fala, tá, então não é a minha forma favorita, porque demanda muito tempo mas assim, funciona, tá? É uma forma bem legal.

Se eu precisasse de mais clientes eu com certeza faria mais, ta? Eu já fiz algumas vezes e tive feedbacks positivos, eu fechei uma cliente assim, tá? E sempre recebo mensagens muito carinhosas. Já teve gente que falou que já tinha social media mas que gostou da mensagem, teve gente que fechou o pacote. Então é uma forma bem legal, ta, apesar de demandar tempo, se você tá precisando de mais cliente eu investiria nisso porque você já tem aqui o textinho pronto, ta?

E pra quem que a gente envia esse direct, ne? Como que a gente acha os perfis, como eu falei, a gente pesquisa lá no instagram e vê se a pessoa não tem social media ainda, porque se ela tiver é difícil que ela troque né, ela nem te conhece. Então **a gente procura assim hashtags de nichos** que você pode atender, então por exemplo, ali nas tags você pode digitar nutricionista e aí você vai nos recentes, a pessoa acabou de postar, então talvez ela te responda mais rápido, que ela tá ali online.

Então **você consegue pesquisar por nicho ou então por localização**, por exemplo, qual é a rua movimentada aí da sua cidade, pesquisa, você não precisa bater de porta em porta, você consegue pesquisar por localização tanto no instagram quanto no google. Então você vê quem fez check in em tal lugar e aí entra em contato, ta?

E **seguidores de um perfil grande também**, por exemplo, seguidor da Valeska Bruzzi, ONM, eles entendem um pouquinho de marketing digital, né, estão seguindo um perfil sobre isso, então eles têm uma noção de que precisa tá online né, precisa estar com a empresa no meio digital, então a chance de você conseguir fechar um contrato com alguém que já tem essa noção do marketing digital também é bem legal,ta?

E **outra coisa importante**, né, cuidar de quem já é cliente, a gente fala tanto de prospectar, mas a gente esquece de cuidar de quem já depositou confiança no nosso trabalho, então o bom atendimento é essencial para os clientes renovarem, ta, porque não é só prospectar cliente novo, a gente tem que cuidar também para que os clientes renovem, como o nosso serviço é mensal, né, acho que a maioria aqui trabalha de forma mensal, a gente tem que pensar na renovação do contrato.

O que a gente vai oferecer para o cliente renovar o pacote, né? Então além disso, né, um cliente satisfeito... deixa eu ver aqui a mensagem... *Eu amo o jeito que a Carol dá a mentoria, já dá tudo pronto pra gente...* Ai que bom Cá que você tá gostando. Meu objetivo aqui é facilitar a vida de vocês. O tanto que eu bati cabeça pra descobrir essas coisas, vocês não estão ligadas, então quero muito facilitar para que vocês so precisem assim, executar o trabalho, não precisem ficar pensando na estratégia de tudo não.

Usa, faz o que dá certo, só questão de tempo até vocês terem resultado assim excelentes, ta? E que bom que você gosta, tá, obrigada pelo feedback.

Então **um cliente satisfeito**, além disso, além de ser nossa obrigação de cuidar bem dele para que ele renove, mas ele também **pode trazer muitas indicações**, né, se você trata bem dele, ele fala... *nossa a Carol é tão maravilhosa, vou indicar pra minha amiga que tá penando la com o instagram*. Então isso **vai gerando o famoso boca a boca**, né.

Então é legal também a gente mandar uma mensagem né, para o cliente. Então vê ali os stories dele, vê o que ele tá postando, dá uma dica, dá um elogio, reage ali nos stories, você pode sugerir uma pequena melhoria se for o caso, você fala... *olha gostei muito disso, só que faltou uma enquete, o que você acha do próximo postar com uma enquete? Vai ficar bem legal, vai aumentar seu engajamento*. Já mostra ali sua habilidade.

E também mostra que você está acompanhando o perfil dele, né, que você está realmente preocupado com o conteúdo dele, claro que a gente não tá assistindo todos os dias é inviável, mas de vez em quando dá uma olhadinha ali nos stories de quem é seu cliente, ta?

Se for uma data especial, não só datas especiais pra todo mundo, como natal, ano novo, páscoa, carnaval, etc. Como também se for uma data da profissão dele, por exemplo, é dia do dentista ou então amanhã pra quem não é de São Paulo é feriado de São Paulo, então manda um template ali... *Feliz aniversário São Paulo*. Aí você fala...*olha, usa no seu perfil*, né, então é sempre legal dar esses templates de brinde em datas especiais, ta?

Camila... *busco mostrar atualizações também da rede social.*

Boa ideia, por exemplo, *fiz uma gravação da tela para minha cliente aprender a colocar o acesso de dois fatores no instagram. Ela ficou toda boba.* Ótima ideia Cá, vira e mexe os clientes perguntam né, alguma coisa pra gente, né, como a gente é especialista em redes sociais e aí às vezes o instagram tá fora do ar e falam.. *Carol, o que aconteceu?* Ou então... *Ai Carol como que eu coloco o link na bio?* Sabe essas coisinhas que pra gente é muito simples mas que a pessoa né, não tem nenhuma obrigação de saber. Então ótima lembrança Ca.

É muito bom também a gente mostrar atualização, né, da rede social, então fala... *oh toma cuidado aqui com a autenticação de dois fatores, estão hackeando muitas contas*, enfim, você pode fazer um vídeo generalizado, né, sobre isso e mandar pra todo mundo que é cliente. É bem legal essa ideia.

Então vamos lá.

As necessidades também do cliente, né, como eu tava falando lá no começo que deixar de vender é egoísmo, mas **você tem que ouvir o cliente**, então pergunta o que ele está precisando, não empurra um produto só por empurrar, porque é isso que dá a má fama da venda, né? Por isso que a gente tem esse preconceito com venda, porque antigamente, né, ainda tem maus vendedores, tem más profissionais em todas as profissões, mas assim, as pessoas costumam empurrar, né, algumas pessoas costumam empurrar um produto só pra ganhar ali a comissão pra fazer a venda.

Então não faça isso, tá, ouve as necessidades do cliente e recomenda a melhor solução. Então se ele ainda não tá no momento de fechar o pacote, tudo bem. Mas aí você disponibiliza um material gratuito, você ouve a necessidade dele e fala... *olha, nesse momento eu acho que o pacote não vai te ajudar, o que vai te ajudar é... sei lá... definir a persona, então vou te mandar um material gratuito.*

Mesmo que você não ganhe no primeiro momento, no longo prazo vale muito a pena, uma porque você conquistou a confiança daquele cliente. Então quando ele precisar contratar alguém ele vai voltar pra você e outra que mesmo que o caso dele não dê pra ser atendido por uma social media por exemplo, por você, ele vai te recomendar para outra pessoa.

Então quando ele ficar sabendo de alguém vai falar... *olha, aquela moça me atendeu tão bem, foi tão gentil, vou recomendar.* Então sempre ouça o que ele precisa, ta? E aqui como eu escrevi **honestidade e confiança são a chave para um longo caminho de sucesso.** Quem confia, indica. Então sempre priorize a confiança do que a venda no curto prazo, ta?

E o que fazer se o cliente pedir uma reunião? Você fez toda essa prospecção, deu tudo certo só que ele ainda tem algumas dúvidas e pediu uma reunião. O que a gente faz? Então o primeiro ponto, ouvir as necessidades, né, como eu tava comentando. **Explicar o que você faz e mostrar exemplos**, porque a gente fica falando, né, às vezes a gente se empolga, linha editorial, calendário editorial e o cliente tá lá sem entender nada do que você tá falando.

Então mostra um exemplo, compartilha a tela aqui igual eu faço e pega ali um exemplo. Se você quiser criar um material pra ele, se você já souber o nicho, excelente, tá? Então explica o que você faz. Fala... *oh, o primeiro passo eu vou te entregar isso aqui, então é assim que eu vou te entregar.* Já mostra ali para ele entender melhor, tá, pra ficar mais claro.

Se você não quiser entregar o material completo, né, porque você já sabe o nicho, faz só uma amostra, não escreve tudo que você escreveria, tá, sempre se proteja também, porque o cliente ainda não fechou o pagamento, tá, então **nao entregue tudo de uma vez, mas dê ali alguns exemplos de como seria aquela entrega.**

Indicar o serviço mais adequado para necessidade. Então depois que você ouviu ali o que ele precisa, você fala... *olha eu acho que o pacote instagram não vai te atender, o que você precisa é... sei lá... um roteiro de stories, ta?* Então eu gosto também, acho que a Ju Franzeres que fala essa frase, que o especialista ele recomenda a solução ideal, não é o cliente que escolhe no cardápio. Não! A gente é especialista em redes sociais, em estratégia, ne, em marketing, enfim. Então o cliente tá com problema desse nicho, ele vem até a gente, a gente ouve o que ele precisa e recomenda.

Não é ele que vai escolher ali no cardápio, né, quando a gente vai no médico, o médico não deixa ali, fala... *então o que você acha que tem? Acho que tenho, sei lá, câncer de pele.* Não! Ele vai examinar e ele vai recomendar a solução. Então aqui com a gente é a mesma coisa. Eu gosto muito dessa frase da Ju Franzeres, acho que é dela, que especialista recomenda a solução ideal, ta? Então sempre lembre que você é especialista no assunto.

E **não tentar empurrar**, né, **algum produto que ele não precisa**, gosto sempre de reforçar isso, estabelecer uma relação de confiança e alguns cuidados para você ter na hora de abrir a reunião, ta?

O cenário que tá aparecendo aqui a atrás, se tá uma bagunça fecha a porta ali do guarda roupa, tá, **barulhos...** *putz você tem uma obra aqui vai ser complicado*, tenta por o fone dá uma amenizada, ta? **Internet**, vê se a internet tá funcionando, qualquer coisa deixa seu celular pertinho, o meu fica sempre aqui, porque se faltar internet do meu computador eu ligo a do celular e roteio aqui.

Então fica assim **preparada para os imprevistos que sempre acontecem**, principalmente se for a primeira reunião, ta? Leis de Murphy. E depois você pode enviar um PDF com um resuminho dos próximos passos, então fala... *oh a gente discutiu isso, isso e isso.* Durante a reunião eu gosto de anotar também, então você pode deixar o google docs ali aberto, seu word e vai digitando e fala... *oh a gente conversou sobre isso então o próximo passo é efetuar o pagamento, responder o questionário pra eu te mandar tal, tal e tal informação*, enfim, coloca ali o resuminho que faz toda a diferença também, para não acabar a reunião e cada um para o seu lado e acabar não fechando, ta?

E o que fazer se o cliente pedir portfolio? Então você conseguiu a atenção daquele cliente, excelente! Mas aí ele pediu um portfólio... *posso ver qual cliente você atendeu?* E aí você fala... *hum, ainda não atendi.* Então o que fazer?

Se você ainda não tem cliente não se preocupe, tá? Primeira coisa, **mostre o resultado do seu perfil**, por isso que eu sempre falo pra usar o perfil pessoal porque ele é a sua vitrine, ta? Então manda ali pra ele... *oh alguns posts que eu já criei para o meu próprio perfil e para outros nichos*. Se você não tem cliente ainda, crie nicho da sua cabeça. Lembra que todo final de aula tem um desafio? Que vocês já criaram não sei quantos posts que eu já dei de desafio pra vocês, né? Acho que pelo menos uns 20.

Então ali... *ah o da nutricionista, eu já criei, criei uma arte, aí depois eu criei um texto, criei um roteiro de reels né?* Tinha essa atividade que eu lembro. Então sempre deixa ali num arquivo, pode ser um arquivo ta? Super simples, textos que você já fez ou então no próprio canva, manda lá o link das artes que você já fez. Então não precisa ser para um cliente real, mas foi você que fez, então é seu trabalho, ta?

E sempre deixa claro que você tá começando, então por isso que você tá cobrando o valor mais baixo e que também os resultados dependem do longo prazo, ta, que não vai ser da noite para o dia que ele vai conseguir os resultados. Então sempre esclarecer isso, tá? E se você já tem clientes, o que você pode fazer? Enviar só os links dos perfis que você atende eu fiz isso por muito tempo, esta, inclusive até semana passada pra ser bem exata.

Até eu criar essa aula e criar o portfólio que vocês vão ver já já, ta? Ou então arquivo no canva que foi esse portfólio que eu criei, que é um PDF. E se vocês faz as artes, você pode também criar uma pastinha para mandar para o cliente ver, ta? Eu sempre gosto de colocar link clicável, ta, mesmo que seja um PDF lá lindão igual vocês vão ver, pra pessoa conseguir ver que é um perfil de verdade.

Se você já tem cliente, tá, se não, não se preocupe, mas se você já tem, coloca ali os links do cliente, ta? E não é proibido. Eu já perguntei pra minha tia advogada, não é proibido, porque a conta do instagram é uma conta pública. É uma conta aberta, então todo mundo pode acessar, tá bom?

E o portfólio, né, **como vocês vão ver, ele precisa ser simples e prático**, ta? Não põe muita firula, não põe muita informação técnica, não põe formação que não tem a ver, só põe ali o que o cliente realmente precisa saber. Depois conforme vocês forem conversando ele vai te conhecendo melhor e você conhecendo melhor o trabalho dele, mas ali quando ele bater o olho ele tem que entender o que tá acontecendo, tá?

E aqui o modelo no canva que eu vou dar pra vocês, vai ficar no material extra, então vou por aqui óh, usar template, vocês vão receber exatamente igual.

Então, vamos lá. Aqui a capinha. Aqui... *Oi, eu sou a Carolina, estou me apresentando rapidamente*, ta? Como funciona? Porque postar, então você vai explicar para o cliente porque ele precisa postar nas redes sociais. Para quem é o meu pacote. Então aqui você substitui pelo nome do seu pacote, ta? O que o cliente vai receber. Quem são os clientes do pacote. Então aqui se você tem cliente, coloca o link. Vocês vão ver aqui que é clicável, ta, quando a pessoa salva em PDF.

Tenho 3 pacotes. Então eu coloquei aqui o pacote com 30 dias de planejamento mais 16 legendas, que é o meu pacote pessoal. Esse aqui é o pacote com a Bárbara, que faz 16 artes e aqui é o sob medida, né, se o cliente quiser mais que 16, menos que 16 têm essa opção, tá? E aí você vai personalizando de acordo com o seu pacote, tá? Dá pra personalizar tudo aqui, vocês vão ver.

Aqui feedbacks. Então coloquei prints de feedbacks que já estão nos stories. Então já pedi autorização para cliente, sempre lembrando disso. E aqui, vamos fechar um pacote e aí eu coloquei minhas informações e a forma de pagamento. Então é uma coisa bem simples, rápida, tem 10 páginas só para o cliente bater o olho e entender o que tá acontecendo, tá?

E se tiver alguma dificuldade na hora de entrar é só me mandar mensagem que eu ajudo vocês, tá bom? Então vamos voltar aqui para o PDF.

Então **pra quem faz as artes também pode postar print das artes**. Vocês viram ali onde eu coloquei feedbacks? Coloca print das artes que você já fez, tá, fica bem bacana. Então exemplos do meu trabalho, coloca ali o print, tá? Então se você faz o perfil inteiro de alguém, fica ali também na parte dos links, né, mas eu acho legal se você faz a arte colocar algumas lá para o cliente já conseguir ver no próprio PDF, tá bom?

E se ele falar que vai pensar? Você fez tudo isso, fez reunião, mandou portfólio, falou com o cliente, ele falou... *ai muito legal seu trabalho Pri, mas eu vou pensar*. Então o que você faz? Você salva o contato dele ali na sua planilha. Então ele falou que vai pensar que vai te responder semana que vem, aí você anota ali... *ah o Mateus, conversei com ele no dia 24 de janeiro e ele falou que vai me responder dia 31*. Então você escreve ali, dia 31, entrar em contato com o Mateus, tá?

E se ele não responder mais depois disso que você entrou em contato de novo, considera que ele não quer, tá? Isso acontece, o cliente às vezes se empolga mas acaba que ele não tem orçamento, ou então aconteceu algum imprevisto, enfim, tá em outro momento da vida e acontece. Então bola pra frente, não fica insistindo, tá? Pra não ser chata.

E não perca tempo com quem não vê valor no seu serviço. E também tem essa, às vezes a pessoa achou caro e não é, né, ela não viu valor, então o serviço não é pra ela, tá tudo bem. Não fique insistindo, tá? Implorando pra alguém te contratar. A pessoa tem que ver que você tá ajudando. Se ela não enxerga isso como uma ajuda, como um trabalho que ela tá precisando, bola pra frente, tem outras pessoas precisando, tá bom?

E se você tem poucas vagas disponíveis também é legal você falar assim óh... Sem problemas, né, quando o cliente fala que vai pensar, mas como que estou com apenas 3 vagas pra esse mês eu posso mandar mensagem amanhã para confirmar seu interesse? Né, então... mas isso tem que ser verdade, tá, não dá de louca.

Mesmo que a sua agenda não tá lotada, mas se você tem poucas horas, por exemplo, eu sei que algumas de vocês aqui tem filhos, né, então... *ai Carol é difícil eu conseguir cliente, eu só consigo atender 2 por mês*. Então fala que você tem 2 vagas, ele não precisa saber que você só vai atender 2 clientes. Não! Porque sua agenda tá lotada de acordo com a sua disponibilidade.

Agenda lotada não significa 50 clientes, significa esgotar o seu horário, né, então se você consegue atender dois clientes por mês, reforça aí óh... tô com apenas 2 vagas nesse mês, tá bom? Então sempre valoriza.

E outra coisa né, finalizando aqui, que o segredo de sucesso, né, de toda essa prospecção, todas essas técnicas é repetição tá? Não vai vir da noite para o dia. Se vier nem tem graça, né? É muito gostoso esse processo, a gente aprende, se descobre e a gente vai melhorando cada vez mais e entendendo né, qual é nossa dinâmica.

O que a gente gosta de fazer, o que a gente não gosta, no que a gente é boa, no que a gente tem um pouquinho mais de dificuldade que precisa aprimorar. Então é muito legal você começar e ir aos poucos, porque aí você vai aprendendo e se prepara pra quando a sua agenda estiver lotada com 50 clientes, tá?

Então o segredo do sucesso, como eu falei é repetição, tá? Todo dia você precisa plantar essa sementinha, né, a gente precisa ir regando a nossa plantinha ali, até o nosso trabalho, né, ter forças, crescer sozinho, até nossa empresa estar forte o suficiente pra crescer e virar uma árvore maravilhosa, né?

Então prospecta todos os dias, tá, até a sua empresa conseguir rodar sozinha. Mesmo com a agenda lotada eu particularmente continuo prospectando, porque? Porque eu acho que ficar na zona de conforto é muito perigoso, tá? A gente se acostuma e fala... Ah imagina eu já tenho 30 clientes no mês passado esse mês vai ter 30 de novo.

Se você trabalhar igual o mês passado, vai, mas se você esperar cair do céu, talvez não, tá? Então não fique na zona de conforto. Isso é muito perigoso, tá, então o segredo do sucesso é a repetição.

E agora vamos para o desafio...

Fazer pesca em balde, tá, então quem ainda não fez pesca em balde ou ainda não viu a imersão, veja, tá, qualquer dúvida me manda mensagem por favor, eu tô sempre disponível pra vocês. tá?

Tem aluna me mandando texto, eu tô revisando, então fiquem muito à vontade, tá? Eu tô aqui disponível 100% para vocês. Então faz duas pescas em balde, tá, **em dois grupos diferentes**. Aborda 10 pessoas no direct com texto personalizado. Então o texto está pronto, você só precisa ir lá e achar 10 pessoas pra mandar o direct, tá bom? E não esqueça de personalizar.

Muda o nome ali no começo da mensagem que tá Gabi no texto já pronto. Se o nicho não é micropigmentação muda ali depois ou então faz um template se você oferece a arte também, tá? Então manda essas mensagens para 10 pessoas. É bastante, mas vocês vão ver que vocês vão pegando o jeito e pra gente ter uma resposta positiva a gente precisa ter 10 negativa as vezes.

Então quando você aborda 10 você tem muito mais chances de ter uma resposta positiva e fechar algum cliente já, tá? E também o que você pode fazer, mandar mensagem para 10 conhecidos, desde que você mande tá? Perguntado se conhece alguém que precise do seu serviço, fala... *olha eu vou te mandar aqui um resuminho dos meus serviços, você pode ver se ela tá precisando de ajuda no instagram? Você me avisa por favor? Você me recomenda? Passa meu contato?*

A pessoa vai ficar super feliz de passar, né, porque você vai mandar mensagem pra quem te conhece, então quem é seu amigo, quem é seu parente. Então tome o tempo de explicar o que você faz, meu pai já entendeu, demorou, mas ele entendeu o que eu faço.

Então vira e mexe ele me recomenda pra alguém, meu padrinho a mesma coisa. Então **a gente tem que tirar esse tempinho pra explicar o que a gente faz** porque eles amam a gente né, principalmente pai e mãe, tio, então eles vão recomendar, tá?

E se você fizer um portfólio, você nem precisa fazer né, só pega lá o template e editar com as suas informações ali com a sua foto, ne, com seus serviços, enfim, você já consegue mandar esse arquivo, a pessoa só precisa encaminhar, então assim, você já facilita o trabalho da pessoa, tá?

Então se ela mesma precisar explicar é um pouquinho mais difícil porque às vezes ela não consegue explicar direito, não que ela não queira, mas ela não consegue. Mas como já tem ali o arquivo no canva que aí você consegue baixar em PDF fica super simples, tá?

E na próxima aula o que a gente vai fazer? **O passo a passo das entregas.** Então a gente prospectou, conseguiu 20 clientes, incrível, lotou a agenda e aí como que a gente faz essa entrega? Então semana que vem vai ser uma aula muito prática, tá? Eu vou abrir aqui várias abas, como eu fico brincando, ne, pesquisa de 50 abas para mostrar pra vocês como funciona as entregas depois que o cliente fecha o pacote, tá bom?

Então quem tá vendo gravado, se tiver alguma dúvida deixa aqui nos comentários ou me manda um direct, eu vou ter o maior prazer em te ajudar. E todos os links estão aqui no PDF, mas eu também vou colocar aqui embaixo na descrição, tá?

Então qualquer dúvida, se precisar de ajuda para personalizar os arquivos, só me mandar uma mensagem.