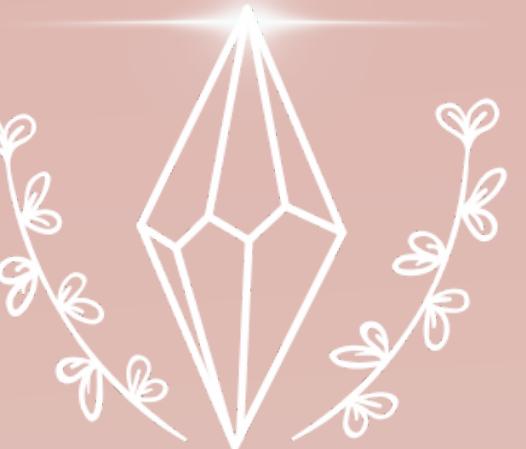


Aula 10/05/2023

Reunião com
o cliente

Maravilhosa Ltda.



Precisa fazer reunião?

Precisar não precisa! Mas também não é um crime hahahah.

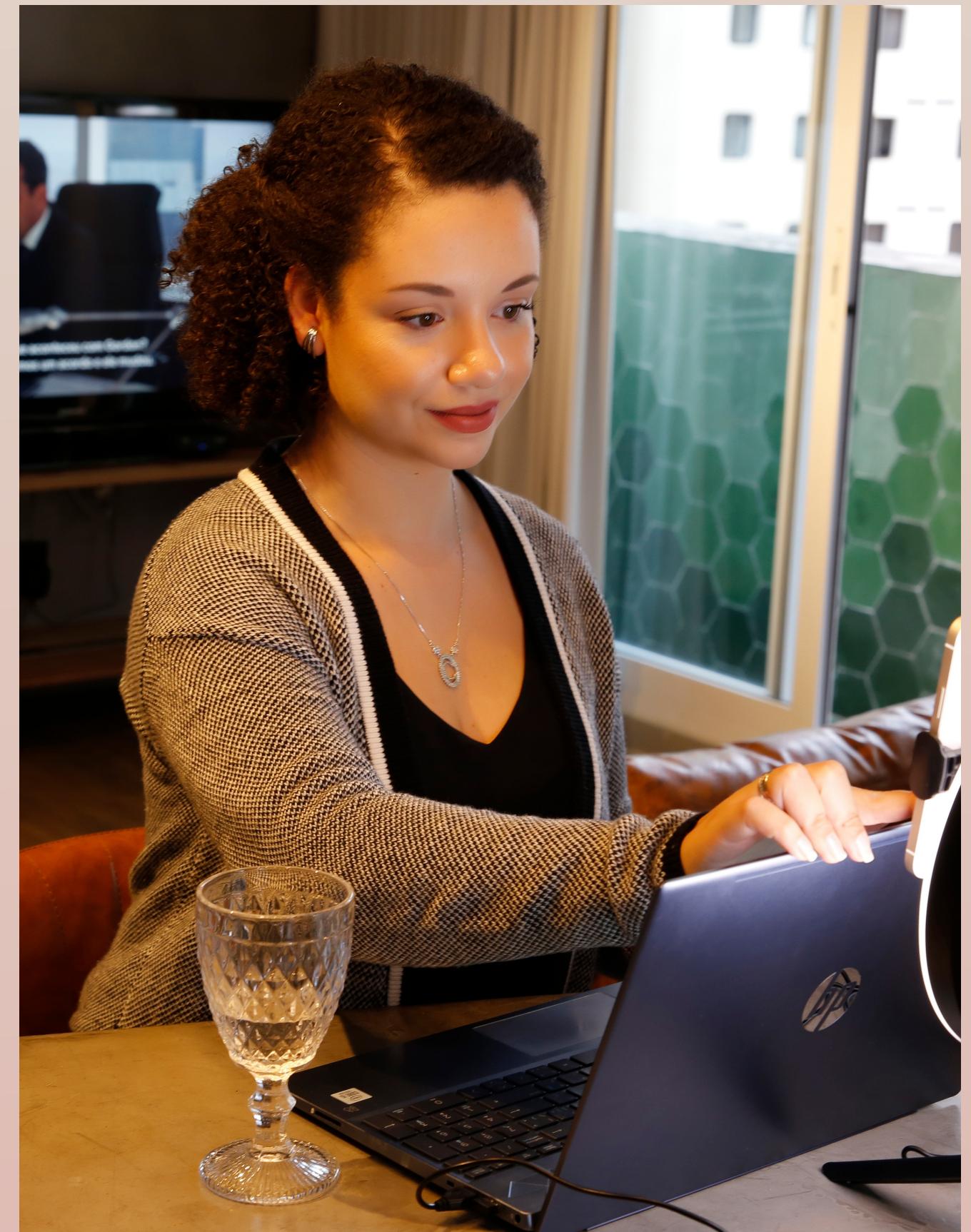
Pode fazer sim, eu já fiz e ainda faço quando o cliente pede.

Mas caso você decida fazer, vou falar alguns pontos que precisam ser alinhados e depois falamos de como conduzir a reunião em si.



Checklist maravilhoso da reunião

- Estar arrumada e com ar profissional.
- Evitar decote (mostra MUITO na câmera).
- Testar a câmera e microfone antes (também pode ser feita pelo celular).
- Limpar a câmera.
- Checar se não tem batom nos dentes.
- Testar a plataforma antes (recomendo o Google Meet).
- Definir tempo de início e fim.
- Ter um bloco de notas aberto pra ir anotando o que o cliente fala.
- Evitar locais barulhentos e ter um fundo neutro (evite aqueles fundos fake).



A reunião em si

Se o cliente ainda não fechou e quer marcar uma reunião para saber mais, recomendo que você prepare a proposta e para compartilhar na apresentação.

Mesmo que ainda não tenha os detalhes específicos do serviço oferecido, ter a proposta em mãos te tranquiliza pois você consegue consultar as informações e explicar de forma mais clara, sem que o nervosismo te atrapalhe.

Se você já conversou com o cliente e já sabe o que quer, pode falar que recomenda essa proposta e já preparou para ele e pedir licença para compartilhar a tela e apresentar. Evite ficar lendo, mas passe por todos os pontos explicando calmamente.

Reunião em todas as etapas

Se o cliente quer marcar reuniões para cada etapa de entrega, como briefing, persona, calendário... Fica a seu critério, mas precisa pensar nisso antes de fechar o pacote, pois pode precisar ajustar o preço por conta do maior tempo que você vai dedicar.

Pega a proposta que tem no curso e o manual de boas-vindas e adapta a parte que fala como são feitas as entregas, para que todo mundo esteja bem alinhado antes do fechamento do contrato.

Tempo para começar e terminar

Como falar isso para o cliente? Quando você estiver conversando e oferecer pra marcar uma reunião para que ele conheça melhor o seu serviço, ou ele pedir essa reunião, você fala assim:

- SM - "Vamos marcar uma reunião de 30 minutos para conversarmos melhor? Tenho horário no dia 05 e 06/05 no período da manhã, qual fica melhor pra você?"
- Cliente - "Pode ser às 10h no dia 05"
- SM - "Perfeito, marcado então das 10h às 10h30. No dia 05 te envio o link por aqui. Até lá!"

Tempo para começar e terminar

Pronto, reunião marcada e horário definido sem drama! É essencial para que você otimize o seu tempo e o tempo do cliente também. Afinal, quando a gente fica nervosa pode sair falando pelos cotovelos e não tendo clareza.

Se o cliente tiver dúvidas sobre o formato, você também pode ser mais específica: te ligo pelo whatsapp, te mando o link do Google Meet, envio o invite no seu e-mail (acho chique o povo do invite)...

O importante é ser algo funcional para vocês dois! Já fiz por ligação e por vídeo, os dois super funcionam.

Reunião marcada, e agora?

Dependendo do horário da reunião, é legal você mandar mensagem um dia antes (se a reunião for pela manhã) confirmando o encontro. Isso evita que você perca tempo caso o cliente desmarque. Se for depois do almoço, pode mandar no mesmo dia. O que ficar melhor para o seu cronograma.

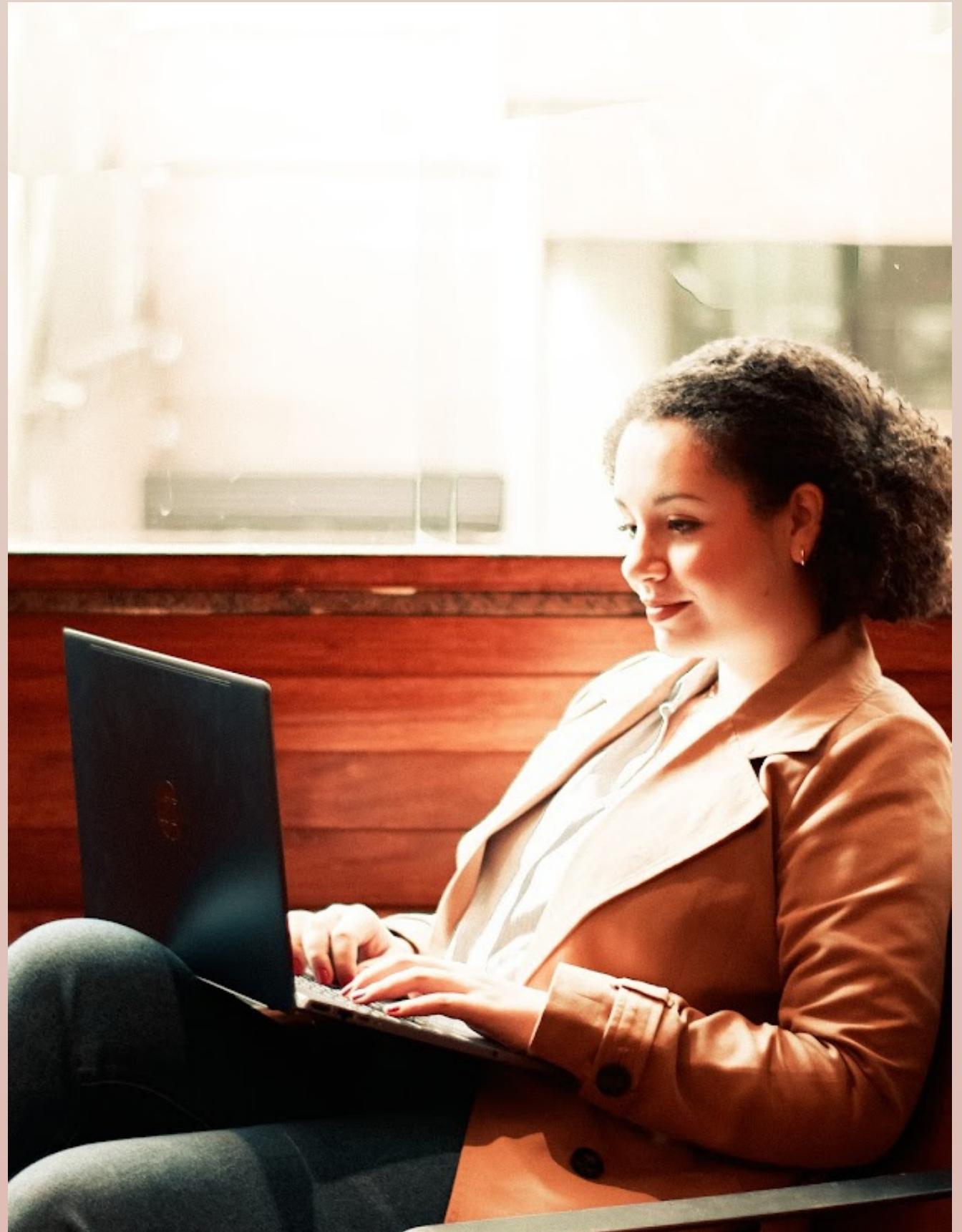
Confirmando, já envia o link (caso tenha) para não esquecer e enviar em cima da hora. 5 minutinhos antes, avisa que está entrando para dar aquela lembrada sutil.

Pegue uma água para conseguir dar pausas estratégicas e no caso de você ter uma crise de tosse (SEMPRE acontece ao vivo).

Reunião passo a passo

Meet aberto, vamos começar!

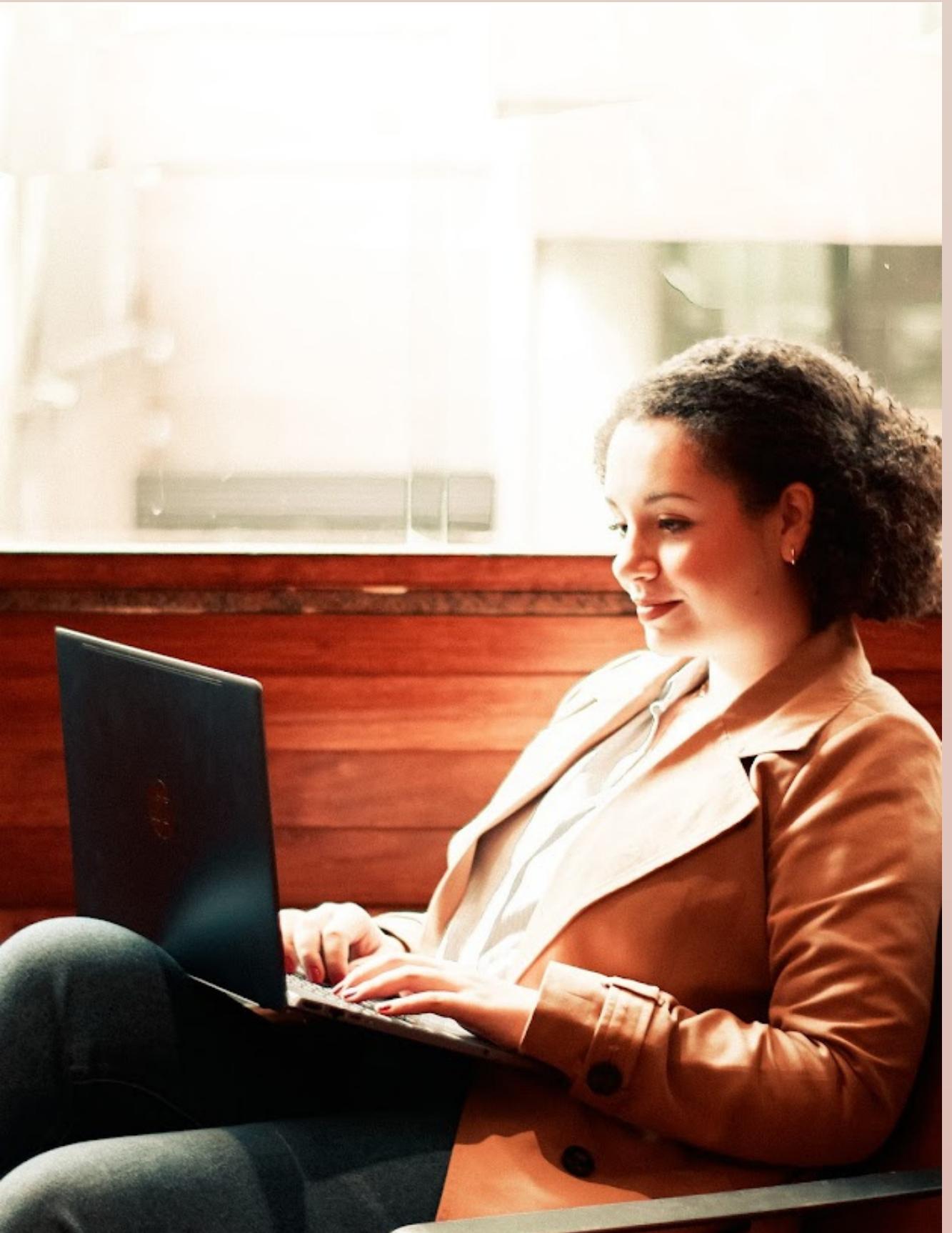
- Agradeça pelo tempo do cliente;
- Deixe ele começar a falar;
- Faça perguntas de acordo com o que ele fala e vá anotando;
- Antes de apresentar a proposta, faça algumas perguntas que reafirmam o que ele deseja;
- Apresente a história da empresa + proposta;
- Se tiver algum nicho semelhante ao do cliente, mostre (peça autorização) os resultados e conte como foi alcançá-los;



Reunião passo a passo

Meet aberto, vamos começar:

- A cada passo que você for explicando, pergunte se ficou alguma dúvida;
- No final, pergunte se a proposta faz sentido para ele.
 - Se ainda não tem o preço, fale que entendeu melhor agora o que ele deseja e vai montar uma proposta personalizada.



Por que mostrar o preço depois?

Vamos supor que você já sabe que o cliente precisa do Pacote Instagram, por exemplo, e a reunião confirma isso. Aí você já pode falar o preço e continuar a negociação.

Mas se o pacote não estiver definido antes da reunião começar e você for montar com base no que o cliente te falar durante o encontro, é melhor enviar depois de desligar. Isso evita que você fique nervosa e erre nas contas ou faça um desconto além do que poderia. Melhor evitar esse transtorno, porque não vai dar pra falar "errei o preço".

Reunião maravilhosa: roteiro

Fiz o arquivo no Google Docs e vou anexar nos materiais da aula.

Também deixei o link aqui para conferirmos juntas.

Desafio da semana

- Rever a aula de prospecção;
- Testar todas as formas de prospecção na quantidade recomendada;
- Marcar 2 reuniões para praticar (e lotar essa agenda maravilhosa).

