

MATERIAL DE APOIO

# MÓDULO 09

plano  é

MANUAIS, MACROS E PLAYBOOKS

## MATERIAIS IMPORTANTES PARA O ATENDIMENTO DA SUA AGÊNCIA

### *MANUAIS, MACROS E PLAYBOOKS DO ATENDIMENTO*

São documentos importantes para garantir a assertividade da sua equipe de atendimento, bem como para o Onboarding eficiente dos seus colaboradores de atendimento quando chegam à agência.

Não tem segredo! Para fazer este material, é só começar a escrever. E lembre-se que ele é orgânico e precisará de ajustes constantes, à medida que o seu time for crescendo e os processos forem refinados.

Pensando na trilha do expert, o ideal é que o material seja desenvolvido assim que você iniciar o contato com a audiência do expert.

Materiais necessários para garantir bons resultados durante o atendimento:

#### **Manual de boas práticas**

Não é voltado para um especialista específico e sim para o atendimento como um todo. Aborda a área, postura do colaborador e as informações iniciais para que se familiarizem com as rotinas e ferramentas.

- *Parte teórica: o que é o atendimento, como funciona um bom atendimento, o que a gente espera do funcionário.*
- *Rotina (como se organizar, quais são as ferramentas disponíveis)*
- *Tom de voz*
- *Situações (ex.: o que fazer quando um cliente está alterado, o que fazer quando um cliente pede reembolso fora do prazo de garantia, o que fazer com um comentário de hater, e por aí vai.)*
- *No manual a gente basicamente cobre a postura que o nosso time de atendimento deve ter. Isso é muito importante e está tudo alinhado com os nossos valores. É muito legal porque ajuda demais no treinamento da nossa equipe*

## Playbook de atendimento do especialista

Documento voltado para cada especialista e que traz as particularidades de cada um. Tem o objetivo de alinhar todo o time de atendimento, pois observando essas peculiaridades, podemos oferecer um atendimento personalizado, de acordo com o público de cada expert.

Quando fazer: iniciar na fase 3 do Método Starter. Claro, de tempos em tempos o time de atendimento vai atualizar.

Ellen, esse playbook de atendimento repete algumas coisas do playbook geral e também do produto? Sim, você vai ver que a gente vai repetir informações em todos os playbooks. Inclusive o time do atendimento tem acesso aos outros playbooks e usam para consultas frequentes.

O seu atendimento tem que ter acesso a toda essa biblioteca, e no treinamento de um novo funcionário isso é muito importante também.

## Macros

São as respostas padrões que esclarecem dúvidas recorrentes ao longo dos canais de atendimento e durante os lançamentos.

Aqui na Vê, elas são usadas em todas as ferramentas possíveis: no Zendesk para responder aos e-mails, no WhatsApp por meio das respostas rápidas e no OneDrive, em documentos do Word, para aplicarmos em plataformas como a Hotmart ou redes sociais.

- Nós criamos, validamos com o expert e formamos nosso arquivo. Lembra de um dos valores aqui da Vê, em que sempre entregamos a solução junto com o problema? Sempre nos antecipamos, entregamos mais que o esperado para que o especialista se preocupe apenas em validar as informações ou pedir ajustes.
- Macros voltada para venda: são feitas pelo copywriter junto ao atendimento. Sempre temos o cuidado de revisar a cada lançamento. Falei disso no módulo de lançamento, a ideia é sempre melhorar e trabalhar aspectos como quebra de objeção, prova social etc.

Nossos modelos são referências para que você possa adaptar à sua realidade, mas espero que o conteúdo possa te dar um norte para começar a produzir os seus materiais e deixar o seu time sempre na mesma página e bem preparado para um atendimento de excelência.

Até a próxima aula!

# plano ê

**PRODUZIDO POR:**

**AUTORIA:**  
Ellen Salomão

**PRODUÇÃO:**  
Guilherme Feix e Inês Araújo

**DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:**  
Gubbio Adson e Pedro Veloso