

*Aula 03/08*

# Primeiro contato com o cliente

Carolina Lucchetti

---



# Como começar a conversa?

---

Já temos uma aula mostrando o atendimento real de um cliente, mas achei interessante a pergunta de uma aluna: e se ele ainda não souber o que uma social media faz direito? Ou se não souber que deseja o seu serviço?

Realmente, naquela aula eu mostro o atendimento de uma cliente que já estava pronta pra passar o cartão. Mas e quando o caso não é esse? Como lidar?

# Prints de conversas reais

---

Vou mostrar prints de conversas com pessoas que entraram em contato comigo e comentar sobre cada uma delas.

Bora aprender na prática!

# Cliente A.

last seen today at 1:39 PM

FRIDAY

🔒 Messages are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Click to learn more.

Oi Carol! Aqui é Adriana do @e[REDACTED], tudo bem? 9:47 AM

Oiee Adri, bem e vc? 9:55 AM ✓✓

Tudo bem 9:57 AM

Carol 9:57 AM

Queria entender o que vc faz pq tô com uma necessidade pro meu insta que acho que vc pode ajudar 9:57 AM

Claro, vou te mandar as informações 9:58 AM ✓✓

Aí você me fala se ficar com alguma dúvida pra irmos conversando 9:58 AM ✓✓

**Pacote 12  
semanas**

- Alinhar os objetivos do seu perfil;
- Definir a sua persona;
- Definir a sua linha editorial;

Poderia ter enviado a análise de perfil aqui ou enviado algumas perguntas antes de mandar as infos do pacote.

Mas eu olhei o perfil dela e ela tem +100 mil seguidores e um bom engajamento. Não quis tomar o tempo dela, preferi ir direto ao ponto.



# Cliente A.

last seen today at 1:39 PM

FRIDAY

🔒 Messages are end-to-end encrypted. No one outside of this chat, not even WhatsApp, can read or listen to them. Click to learn more.

Oi Carol! Aqui é Adriana do @e[REDACTED], tudo bem? 9:47 AM

Oiee Adri, bem e vc? 9:55 AM ✓✓

Tudo bem 9:57 AM

Carol 9:57 AM

Queria entender o que vc faz pq tô com uma necessidade pro meu insta que acho que vc pode ajudar 9:57 AM

Claro, vou te mandar as informações 9:58 AM ✓✓

Aí você me fala se ficar com alguma dúvida pra irmos conversando 9:58 AM ✓✓

**Pacote 12  
semanas**

- Alinhar os objetivos do seu perfil;
- Definir a sua persona;
- Definir a sua linha editorial;

Quando for o primeiro contato, responda a mensagem o mais rápido possível.

Quando a cliente te mandar o comprovante de pagamento, também responda rápido para que ela não fique com medo de você ter sumido após ela ter enviado o dinheiro.

# Cliente A.

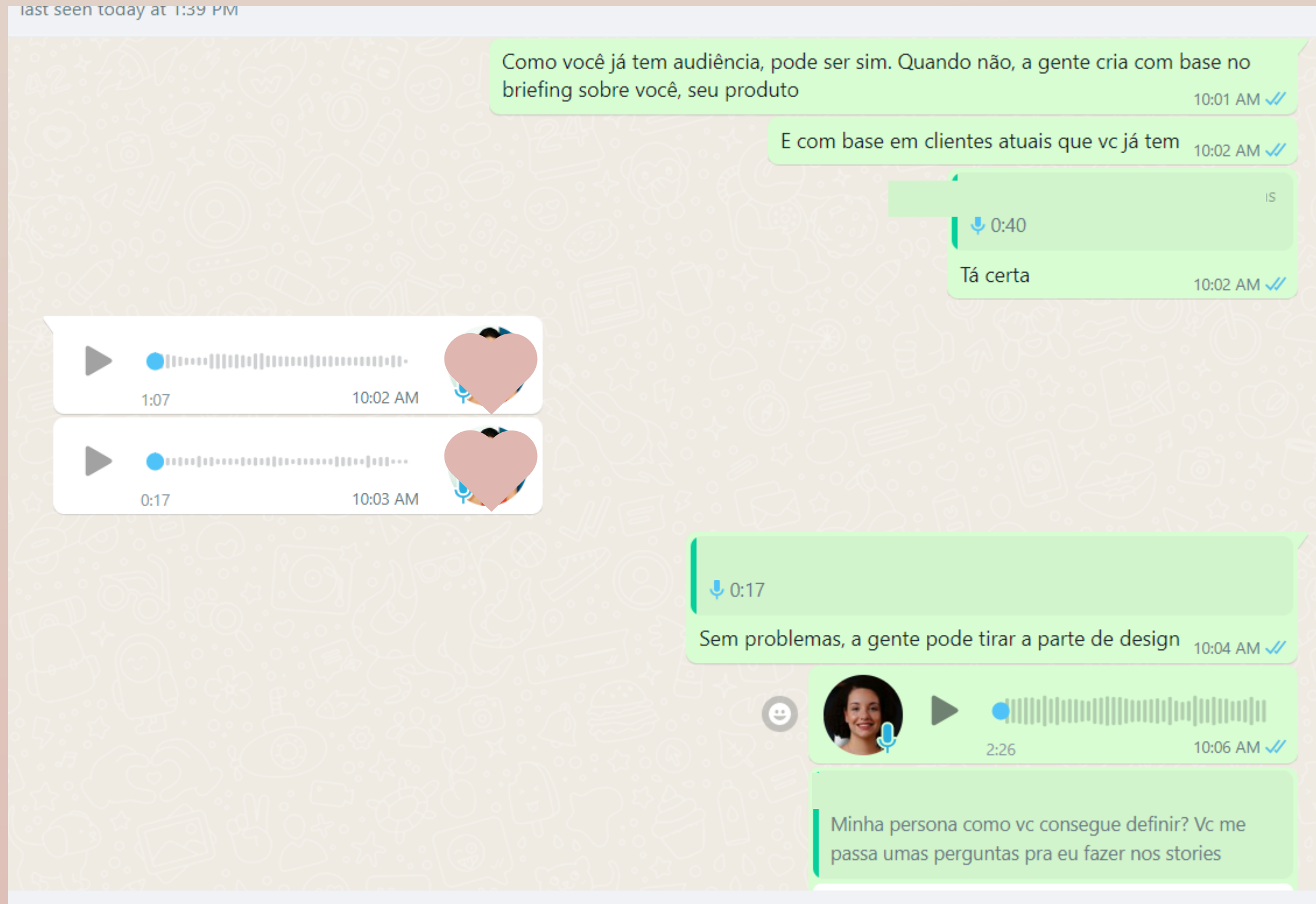


Se adapte ao tipo de conversa que o cliente prefere (por áudio, texto, vídeo).

Dentro da sua disponibilidade, claro.



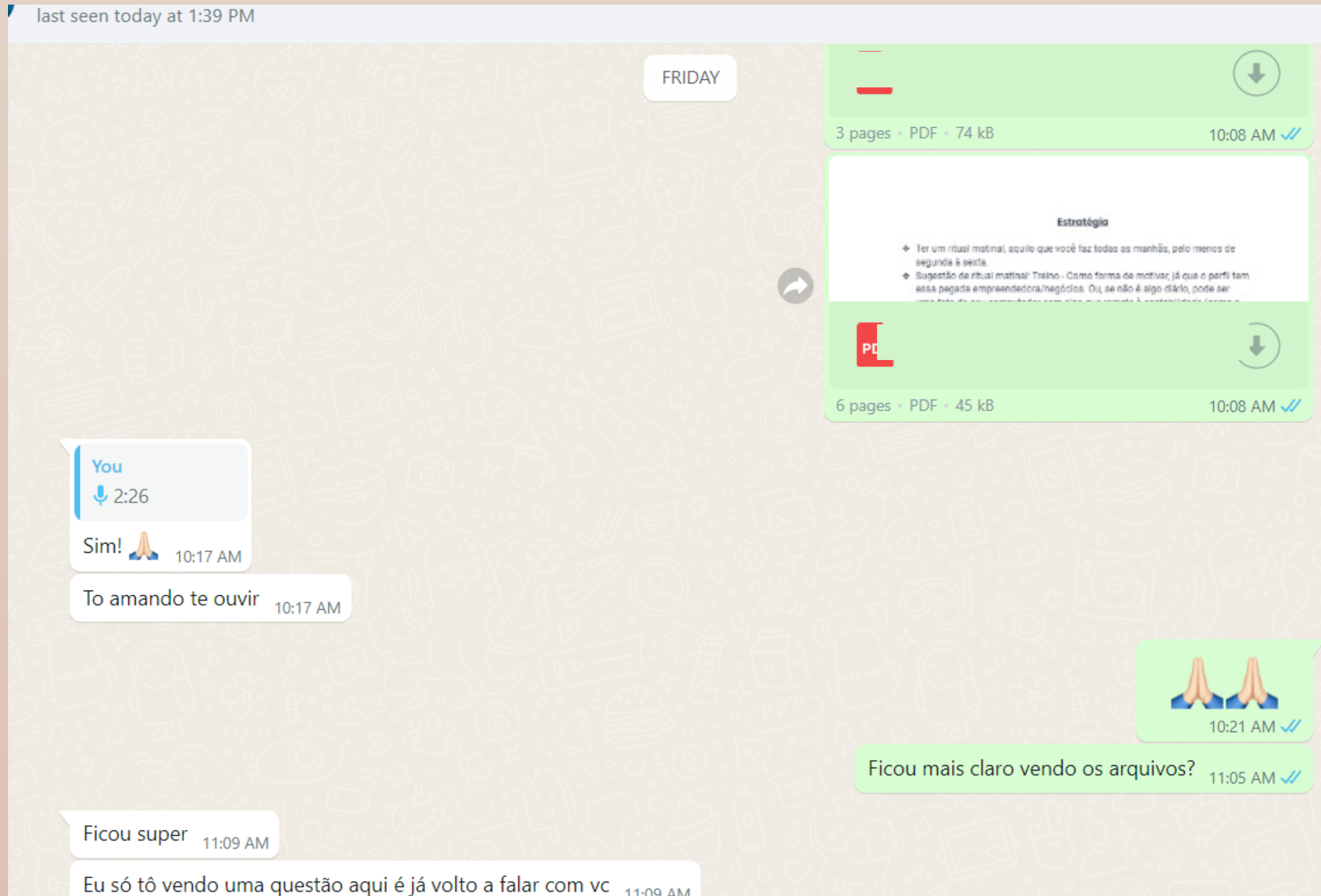
# Cliente A.



Se adapte ao tipo de conversa que o cliente prefere (por áudio, texto, vídeo).

E adapte o pacote também (exemplo: essa cliente já tem designer).

# Cliente A.



Mostre o material que o cliente vai receber (se confirmar que a pessoa em questão não é social media querendo saber como é a sua entrega).

Escolha um nicho bem distante pra que a pessoa não copie o material enviado.



# Cliente A.



Tire todas as dúvidas do cliente e adapte-se para trabalhar de uma forma que funcione pra ele também (seja flexível dentro do seu pacote).

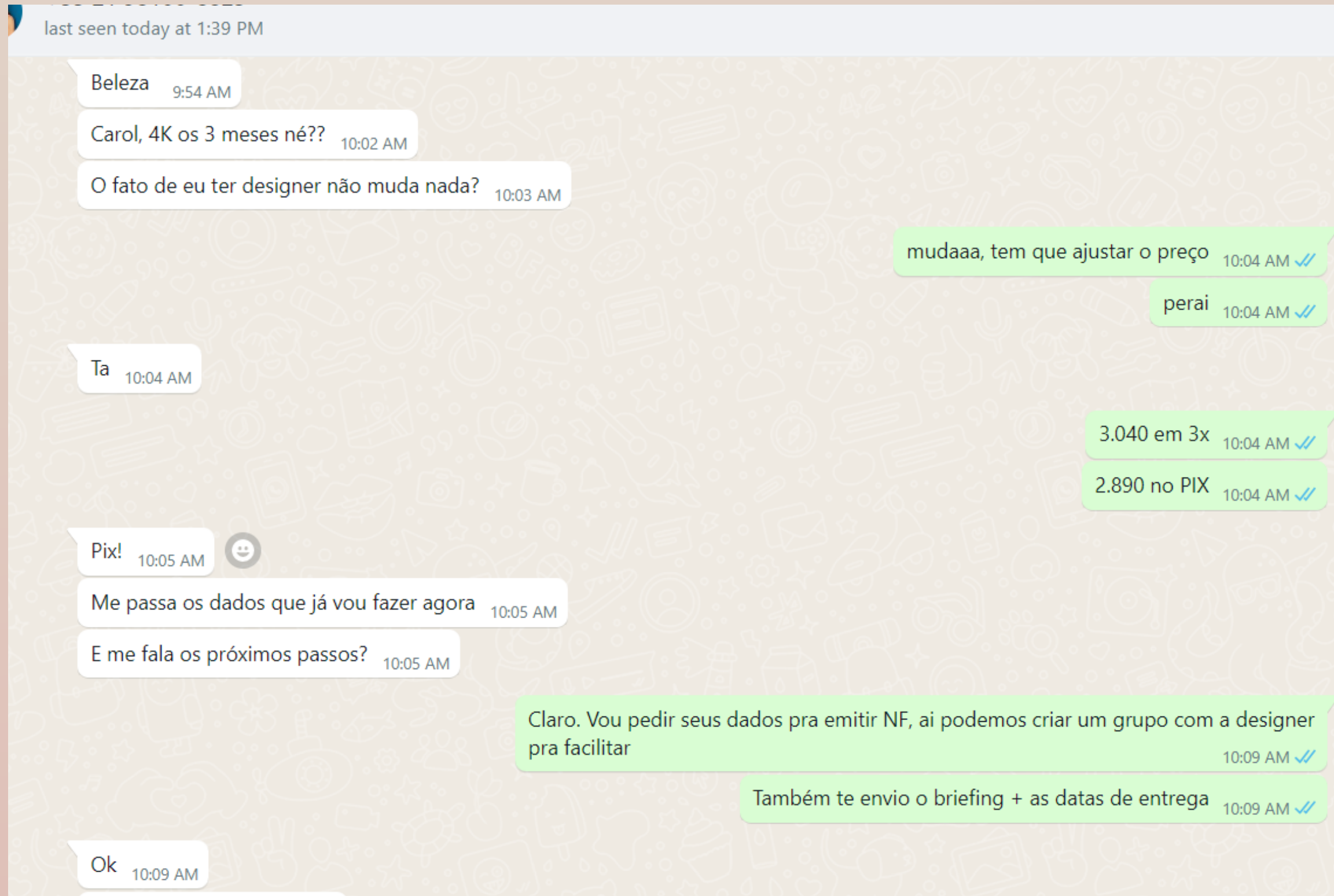
Essa cliente, por exemplo, quer enviar algumas ideias para temas de posts. Pra mim, é excelente e pra ela também, pois o perfil continua com a cara dela e sabemos exatamente qual tipo de conteúdo devemos abordar (afinal, ela está em contato com o público diariamente).

# Cliente A.



Explique como  
funcionam os ajustes e a  
entrega.

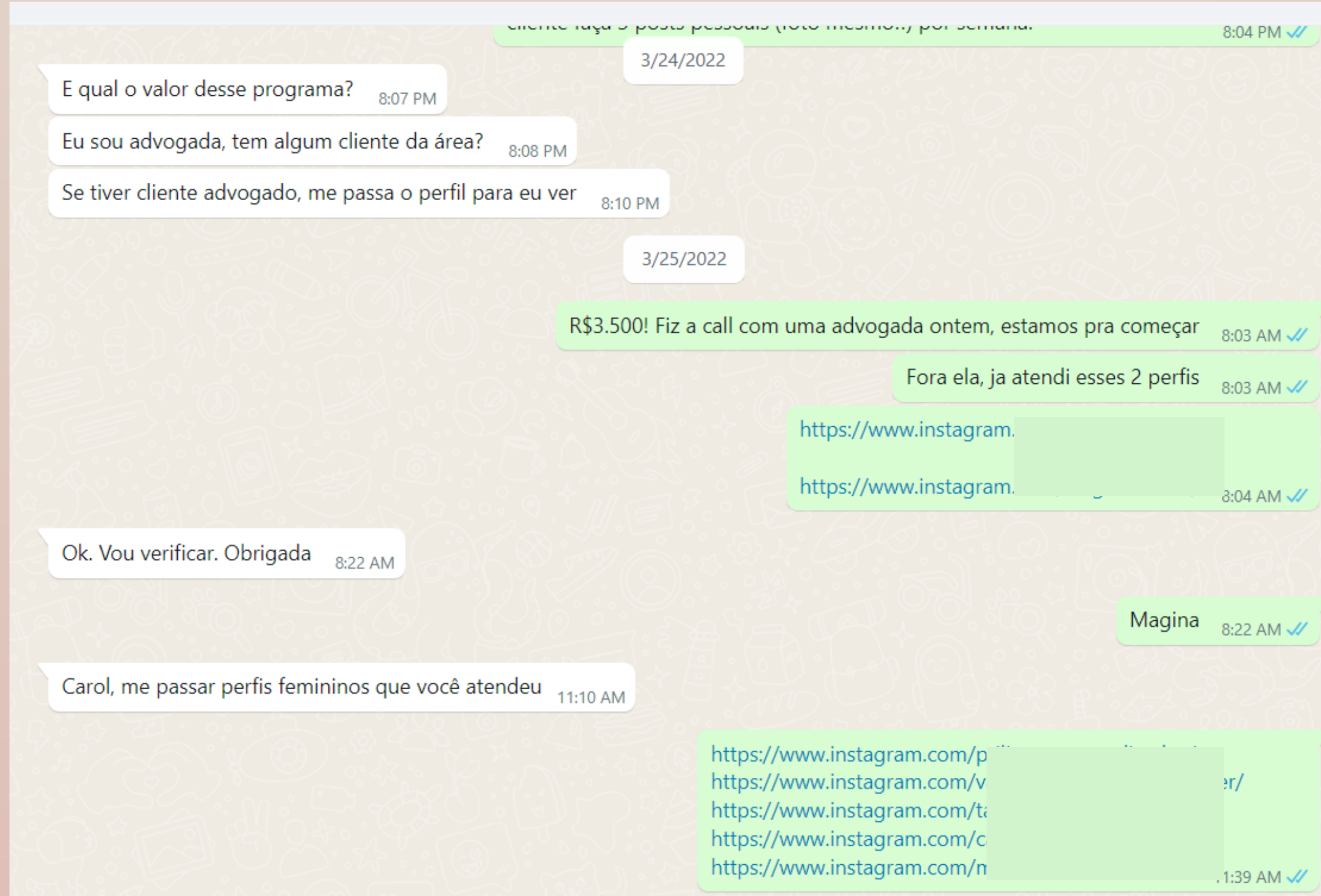
# Cliente A.



Explique sobre as condições de pagamento e os primeiros passos.



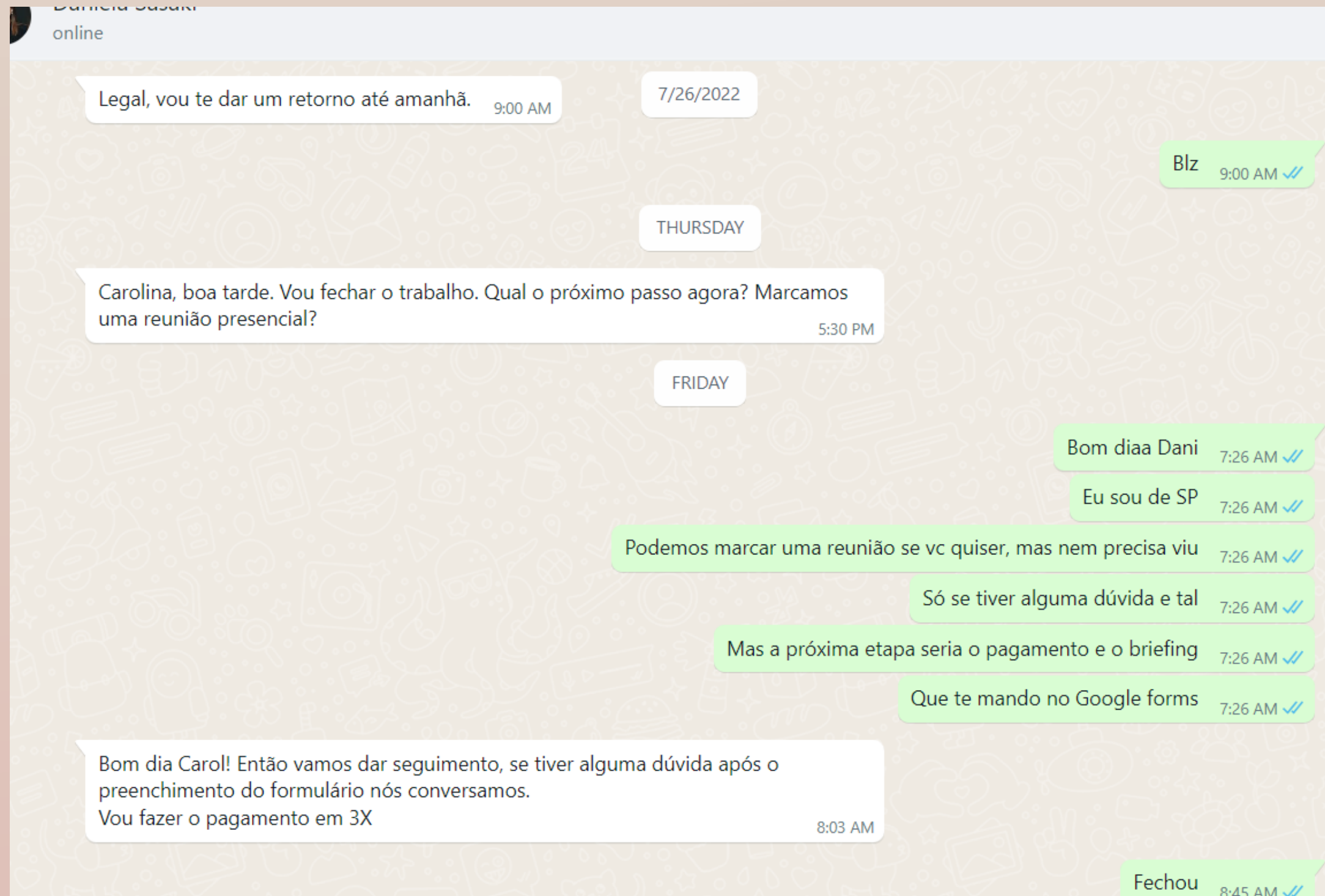
# Cliente B.



Mostre outros clientes  
que já atendeu e seja  
SEMPRE honesta se não  
tiver experiência naquele  
nicho.

Isso não é impedimento  
de venda, a cliente só  
quer saber mesmo.  
Jamais comece o  
atendimento com uma  
mentira.

## Cliente B.

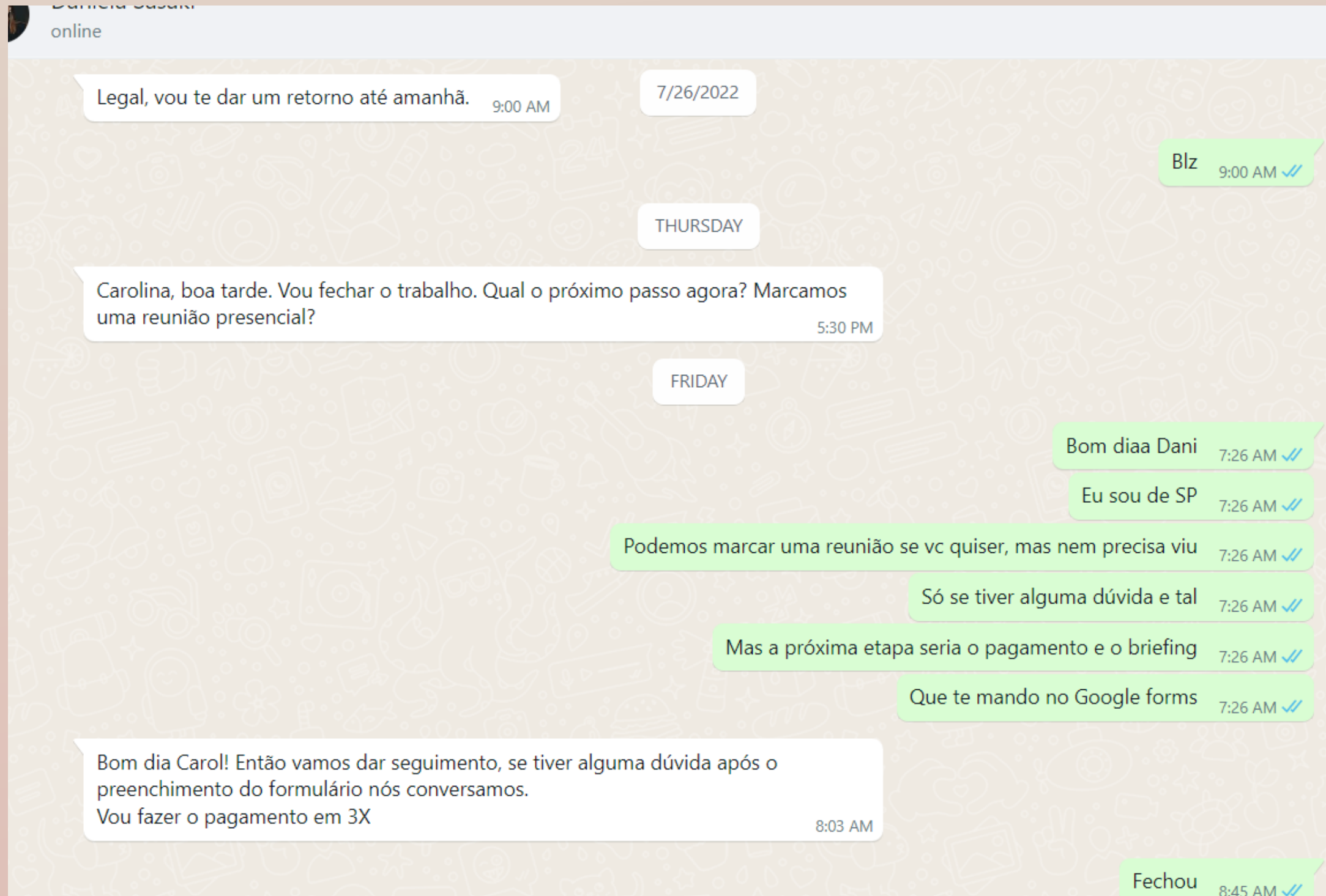


A cliente me contatou em Março/2022. Quando eu mandei os perfis, não respondeu. O certo era eu ter mandado mensagem perguntando se ela tinha gostado. Mas eu estava em época de lançamento da 3ª turma e acabei esquecendo.

Dia 26/07, ela mandou mensagem novamente perguntando se eu tinha agenda e solicitando as informações do pacote novamente.



# Cliente B.



SEMPRE atenda bem. O cliente pode não fechar por diversos motivos, mas ele vai se lembrar de quem o atendeu com educação e clareza.

Quando for o momento, ele volta.

Essa cliente fechou o pacote à vista (R\$3.800) no dia 02/08/2022. O primeiro contato dela foi em 24/03/2022.



# Tenha as informações claras!!

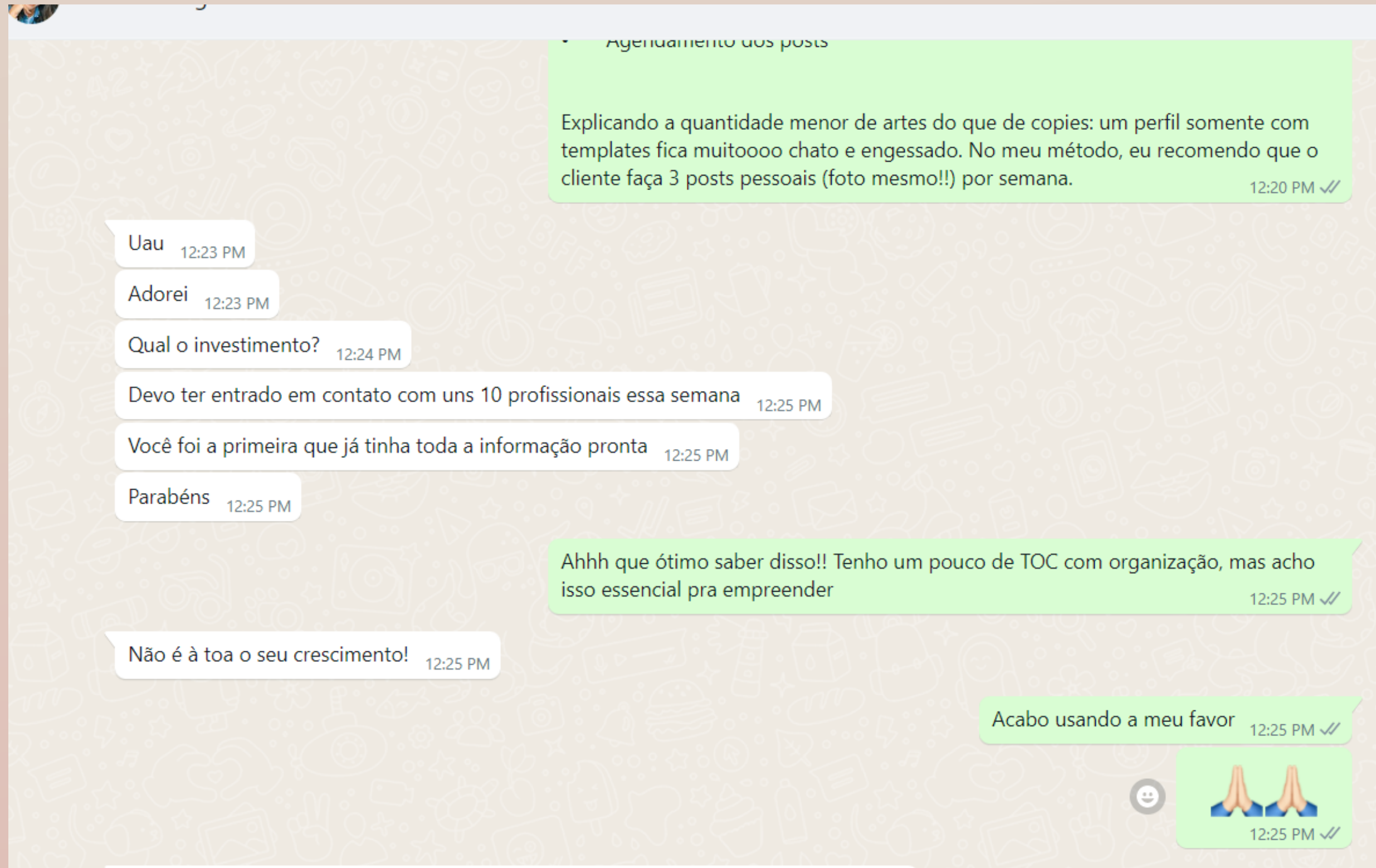
---

Eu só fui desenvolver um overdelivery (análise de perfil) para enviar ao cliente na negociação quando criei o Pacote das 12 Semanas.

Como ele é um serviço mais caro, percebi que deveria conduzir a conversa de forma diferente.

Mas o que sempre me fez vender bem foi a clareza das informações!! Muitas vezes, o cliente não compra porque precisa fazer 956 perguntas pra entender o que é o produto/serviço. Ou ele não tem esse tempo ou tem preguiça de perguntar o que deveria ser explicado (meu caso como cliente).

# Cliente C.



Use palavras simples para falar sobre o seu serviço e descreva o que será entregue (no estilo passo a passo mesmo).

# Como escrever o texto do pacote?

---

Eu usava esse texto para vender o meu Pacote Instagram (disponível na aula 3 - O que uma social media pode fazer?):

[Pacote Instagram - Google Docs](#)



# Como escrever o texto do pacote?

---

Antes de criar a análise de perfil + o roteiro de vendas para vender o pacote das 12 Semanas, eu enviava esse texto:

Pacote 12 Semanas

# Como escrever o texto do pacote?

---

A análise de perfil que eu envio hoje é a mesma que eu ensino a fazer na aula "Como fazer análise de perfil?" dentro do módulo de Aulas Semanais.

O roteiro de vendas foi uma consultora de processos quem criou pra mim (eu sou péssimaaa com essa parte mais burocrática da empresa. Mas o roteiro é essencial quando não for mais você quem atende os consumidores.)

Anexei o roteiro nos materiais da aula.

# Cuidados ao seguir o roteiro

---

Vou deixar o roteiro que uso pra vender o pacote das 12 semanas em anexo aqui pra vocês terem uma ideia.

Maaas, assim como eu falo no curso do Método 12 Semanas, acho essencial que a gente não se prenda ao roteiro (eu mesma não sigo sempre). Pois se você só sabe conversar através do roteiro, 2 coisas acontecem:

- A cliente tem a sensação de estar falando com uma máquina;
- Você não sabe responder perguntas diferentes e adaptar o pacote pras necessidades de cada cliente.



# Quando o cliente pedir uma reunião

---

99% das vezes em que o cliente pede uma reunião, ele quer somente te "conhecer", ver como você fala, enfim.

Poucos realmente têm dúvidas sobre o pacote.

Mas, de qualquer forma, sugiro que você deixe alguns documentos abertos (como linha editorial e calendário) caso ele queira ver alguma coisa ou tirar dúvidas específicas.

# Quando o cliente pedir uma reunião

---

Tome MUITO cuidado para não acabar entregando uma consultoria gratuita.

Recomendo que vocês assistam à aula do "Cafezinho" d'O Novo Mercado pra quem for aluna (aulas 94 e 273). Cuidados:

- Não envie nada antes do pagamento;
- Não refaça a bio, por exemplo, só diga que pode ser melhorado por X motivo (ver aula da análise de perfil);
- Defina o tempo que a reunião vai durar (eu defino 30 minutos). Se o cliente se estender, diga que tem outra reunião naquele horário.

# Quando o cliente pedir uma reunião

---

Se ele perguntar algo que você não sabe, diga que não conhece e peça para ele explicar ou enviar um exemplo pra você ver se consegue fazer.

Se ele pedir o preço de alguma coisa que você não sabe (quantidade diferente do habitual ou um serviço personalizado), diga que vai montar a proposta e enviar depois da reunião por whatsapp ou por e-mail.

Assim, você não corre o risco de mandar um preço errado ou de prometer algo que não sabe fazer. Corre lá no grupo, pergunta e depois envia o preço certinho!!

# Mais importante: fique calma!!

---

O mais importante é tirar o medo de falar com clientes. Eles são pessoas, assim como nós. Como você gosta de ser atendida quando você é a cliente?

Fale com calma e com educação, não se afobe e tire todas as dúvidas dele antes de fechar o pacote.

Assim, o cliente vai ficar tranquilo e você também, sabendo que vendeu somente o que é capaz de entregar.



# Outro ponto essencial:

---

## Posicionamento!!

Eu sei que a gente fica insegura no começo, até mesmo hoje eu fico insegura quando o cliente é grande (fechei com um gigante dias atrás) e também fiquei com receio quando comecei a trabalhar com o Pacote 12 Semanas.

Mas evite transparecer isso, principalmente nas mensagens. No vídeo é mais difícil disfarçar, mas a mensagem é bemmm mais fácil.

# Dicas de posicionamento profissional

---

- Evite excesso de emojis;
- Evite linguagem e emojis infantilizados (exemplo: macaquinho envergonhado). Isso pode miar sua venda, pois ninguém vai contratar uma criança e nem deseja falar de trabalho o dia inteiro com uma criança, né? Fica cansativo.
- Seja você mesma. Exemplo: eu uso muito (tipo aqui) letras repetidas. Isso é meu e fará parte da nossa comunicação. Não finja ser o que não é porque no dia a dia não tem como sustentar. Mas seja a sua versão mais maravilhosa possível.

Meninas do gravado: leiam com amor, não pretendo ser grossa. Mas me sinto na obrigação de orientar vocês em relação a isso para que vocês mesmas não se prejudiquem.

# Dicas de posicionamento profissional

---

- Lembre-se que você é a especialista e deve orientar o cliente (assim como um médico faz na sua consulta);
- Seja clara nas informações e evite falar de forma muito técnica;
- Se o cliente mandar mensagem de noite ou no final de semana, você pode falar "Oi cliente, amanhã (ou segunda) leio com calma e te respondo, ok?".

# Desafio da semana:

---

Criar um texto que descreva o seu  
pacote!!

Me manda no whatsapp se quiser  
que eu confira.

