

**# MEU
RESUMO**

MÓDULO 3

ATENDIMENTO E VENDAS

OS 4 PERFIS DE CLIENTE

- **ANALÍTICO:** SÉRIO, OBJETIVO, QUIETO. É MAIS NA DELE, RESERVADO E OBSERVADOR, COSTUMA FOCAR MAIS NOS DETALHES E INFORMAÇÕES.
 - **AMÁVEL:** MAIS ABERTO, FALANTE, MAIS SOLTO, PUXA MAIS CONVERSA, CARINHO E ATENÇÃO ESTÃO ATRELADOS À SUA COMUNICAÇÃO.
 - **CONDUTOR:** PRÁTICO E DIRETO, DECIDIDO COM O QUE QUER, NÃO CURTE QUE ENROLE NAS INFORMAÇÕES.
 - **EXPRESSIVO:** QUER SER OUVIDO, DAR A OPINIÃO EM TUDO, RECEBER ATENÇÃO, DAR PALPITES.
-

CADA ETAPA DO SEU ATENDIMENTO É VALIOSA

1. **PRIMEIRO CONTATO DO CLIENTE**
AGRADECER O CLIENTE PELO INTERESSE, PERGUNTAR DE ONDE CONHECEU, SOLICITAR UM CONTATO (WHATSAPP, POR EXEMPLO). CRIAR UMA BASE DE RESPOSTAS PRONTAS PARA SEREM AJUSTADAS CONFORME CADA NECESSIDADE DE CADA CLIENTE.

2. **ENVIO DO ORÇAMENTO**
ENVIAR PDF COM A IDENTIDADE DA EMPRESA, PERSONALIZAR O ATENDIMENTO PERGUNTANDO SE JÁ TEM IDEIAS, LOCAÇÃO E DATA EM MENTE, SE MOSTRAR INTERESSADO EM PROPORCIONAR UMA EXPERIÊNCIA PARA AQUELE CLIENTE.

3. **RETORNO DO CLIENTE**
PERGUNTAR SE CONSEGUIU VER O ORÇAMENTO, SE FICOU ALGUMA DÚVIDA, SE GOSTARIAM DE RESERVAR DATA/PACOTE, FAZER FOLLOW UP UNS 3/5 DIAS APÓS O ENVIO DO PDF.

-SE CLIENTE NÃO FECHAR, QUESTIONAR E ENTENDER O MOTIVO, AGRADECER E DIZER QUE ADORARIA FOTOGRAFAR ELA EM OUTRO MOMENTO, SE COLOCAR À DISPOSIÇÃO.

4. **GUIAR CLIENTE SOBRE OS PRÓXIMOS PASSOS**
COMEMORAR COM CLIENTE E PERGUNTAR QUAL PACOTE ELE VAI FECHAR, MANDAR OS DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO DO SINAL/ENTRADA, E PEDIR DADOS PARA INSERIR NO CONTRATO.

-PDF COM DICAS PARA CLIENTE SE PREPARAR, FAZ UM SUCESSO!

5. **MANTER CONTATO COM O CLIENTE**
ATÉ A DATA DO TRABALHO ACONTECER, PUXAR CONVERSA, FOTOS DOS LOOKS, FALAR SOBRE OS DETALHES, ACOMPANHAR NAS REDES SOCIAIS E INTERAGIR.

6. **DIA DO TRABALHO**
CRIAR CONEXÃO E SUPERAR EXPECTATIVAS, TER EMPATIA E POSTURA PROFISSIONAL, TORNAR O DIA DO TRABALHO UMA BOA EXPERIÊNCIA, FAZER BASTIDORES E MARCAR O CLIENTE.

7. **PERÍODO ANTES DA ENTREGA**
ENVIAR PRÉVIA, MOSTRAR QUE ESTÁ ANIMADA EDITANDO AS IMAGENS E QUE LOGO O CLIENTE RECEBERÁ. TENTAR OFERECER UM UPGRADE DE PACOTE COM ÁLBUM FÍSICO.

8. **PÓS VENDA E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES**
CUIDAR DE QUEM JÁ NOS CONHECE E JÁ NOS CONTRATOU ANTES.
AO ENTREGAR AS FOTOS, CONFIRMAR RECEBIMENTO, PERGUNTAR SE CURTIU, APROVEITAR O FEEDBACK E POSTAR NAS REDES SOCIAIS, COMENTAR E INTERAGIR SEMPRE QUE CONSEGUIR NAS REDES SOCIAIS DOS CLIENTES, MANTENDO A CONEXÃO.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PODE GERAR NOVOS CONTRATOS, POR EXEMPLO: SABENDO A DATA DE ANIVERSÁRIO DO BABY QUE FOTOGRAFOU SMASH THE CAKE, PODES ACOMPANHAR ANUALMENTE O CLIENTE E SE MANTER PRÓXIMO PARA OS PRÓXIMOS ANIVERSÁRIOS. POSTAR #TBT E OFERECER ÁLBUM (PRÉVIA EM 3D) REAQUECE OS CLIENTES ANTIGOS PODEM GERAR NOVOS LUCROS.



- **NÃO SEJA REFÉM DO SEU ATENDIMENTO, MAS NÃO DEMORE PARA RESPONDER**
SE ORGANIZE E TENHA EQUILÍBRIO DA SUA AGENDA E HORÁRIO.

- **QUEBRE AS OBJEÇÕES DOS SEUS CLIENTES**
SEJA CLARO, EXPLIQUE E TENHA TENTE REVERTER .

- **NÃO ABANDONE O CLIENTE**
MANTER CONTATO COM TODOS OS CLIENTES.

- **NÃO VIRE UM ROBÔ**
NÃO ENGESSA NA PERSONALIDADE, SEJA ADAPTÁVEL COM CADA SITUAÇÃO E CLIENTE.

- **SEJA CARISMÁTICO ATÉ NO CAOS**
PROBLEMAS ACONTECEM, SE ACALME E SAIBA RESPONDER E RESOLVER.

- **ASSUMIR AS SUAS RESPONSABILIDADES**
SEJA PONTUAL E ATENCIOSO, SER RESPONSÁVEL E SAIBA RECONHECER ERROS.

- **SAIBA ATÉ ONDE O CLIENTE TEM RAZÃO**
SAIBA DOS SEUS DIREITOS E DO CLIENTE, SE ATENTE E SEJA CLARO PARA TER TUDO BEM DEFINIDO COMO EMPRESA.

- **CUIDADO COM A SUA ESCRITA**
FIQUE ATENTO AOS DETALHES, ORTOGRAFIA, ESCREVA CORRETAMENTE, POIS ISSO PODE INFLUENCIAR NA COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES.

REGRAS DO ATENDIMENTO DIFERENCIADO

ATENDIMENTO E VENDAS

QUAL O MODELO PERFEITO DE ATENDIMENTO PRA VOCÊ?

- **ONLINE**

ATRAVÉS DE REDES SOCIAIS, WHATSAPP BUSSINESS, E-MAIL, DIRECT.

- **PRESENCIAL**

LOCAL ESPECÍFICO: ESCRITÓRIO PRÓPRIO, CAFETERIA, RESTAURANTE.

IMPORTANTE

TENHA HORÁRIOS ESPECÍFICOS PARA ATENDER OS CLIENTES, LOCAIS FÁCEIS E PRÁTICOS, SEM MUITO BARULHO.

O ATENDIMENTO TEM QUE SER BOM PARA OS DOIS LADOS.

QUANTOS CLIENTES VOCÊ CONVERTE?

- **FUNIL DE VENDAS E TAXA DE CONVERSÃO**

TRAZER MAIS CLIENTES PARA CONHECER SEU TRABALHO, CUIDANDO MAIS DA DIVULGAÇÃO.

MELHORAR O ATENDIMENTO PARA CONVERTER OS ORÇAMENTOS EM CONTRATOS.

AUMENTANDO O TOPO DO FUNIL O CLIENTE **PESQUISA** E TE CONHECE, IRÁ TE ACOMPANHAR E TER **INTERESSE**, DEPOIS SERÁ O PASSO DE SOLICITAR O **ORÇAMENTO** E NO FINAL SERÁ FEITA A **VENDA** PARA O CLIENTE.

A TAXA DE CONVERSÃO É QUANTIDADE DE CLIENTES QUE REALMENTE FECHAM CONTIGO, EX: DE 50 PESSOAS QUE TE CONHECERAM E PEDIRAM ORÇAMENTO , 5 FECHARAM: A TAXA DE CONVERSÃO É DE 10%.

PESQUISA

INTERESSE

ORÇAMENTO

VENDAS

NÃO CRIE EXPECTATIVA, EVITA FRUSTAÇÕES