



PROCESSOS DE ONBOARDING

COM PERGUNTAS E RESPOSTAS



DIVISÃO DA AULA POR TÓPICOS ABORDADOS

00:00 Introdução;

00:46 O primeiro contato dos possíveis clientes com nossa agência;

01:52 Filtro de valores de mão de obra e de investimento em tráfego;

02:40 O que é feito quando o prospecto não passa pelo filtro de valores;

03:18 Agendamento da reunião comercial (Calendly);

04:52 Processos do time comercial;

05:23 O que é feito quando o possível cliente não fecha;

06:26 O que é feito por cada setor da empresa quando o prospecto vira cliente;

19:47 Tira dúvidas (perguntas e respostas);

01:17:29 Encerramento.



COMO FUNCIONA O ONBOARDING NA HM?

O processo de definição de Onboarding vai colaborar para que sua jornada de prestação de serviços seja executada em um formato mais estável e linear. Ele vai organizar os procedimentos necessários para incluir um novo cliente na sua base de serviços, proporcionando maior escala.

ESCALA

Aqui na HM, utilizamos um formulário para filtrar o tipo de cliente que projetamos no nosso modelo de negócio.

Esse formulário fica no link da Bio no meu perfil do Instagram. Para ter um volume grande de pessoas clicando nesse link e preenchendo as informações (se transformando em potenciais clientes) há uma estratégia de captação de seguidores envolvida.

Particularmente, não gosto de realizar uma prospecção ativa para galgar novos clientes. Então, optei pela estratégia de distribuição de conteúdo para captar seguidores. Entre esses seguidores, também há pessoas propensas a contratarem nossos serviços.

Depois de tornarem-se seguidores, as pessoas observam que meu perfil é engajado e que eu demonstro autoridade no mercado e, consequentemente, acabam clicando no link da Bio. Ou seja, eu faço uma prospecção indireta, onde não tenho que ficar pescando as empresas para oferecer meu serviço (aqui neste caso, o perfil no Instagram, funciona como uma vitrine para meus serviços).

Então qual o primeiro passo quando o cliente clica no link da Bio? Bom, ele se depara com um formulário (hoje eu utilizo o Typeform e, também, é possível utilizar o Google Forms).

Prefiro utilizar o TypeForm pois é muito mais agradável (bonito) e há a possibilidade de criar determinados caminhos dentro dele.

Por exemplo - para o potencial cliente conseguir agendar uma reunião conosco, ele tem que atender dois critérios: 1) valor de mão de obra e 2) valor de investimento em tráfego. Caso ele não tenha algum destes, o contato dele é encaminhado para os alunos do DFA (se houver consentimento).

CALENDLY

Se o prospecto passou pela filtragem do formulário, o próprio prospecto agenda uma reunião com nossa equipe através do Calendly de forma automática. É uma ferramenta muito barata e com um ótimo custo-benefício. O prospecto consegue observar os dias e horários disponíveis, tendo total liberdade de escolher qual se adequa melhor à sua rotina.

Ainda, de forma automática, o Calendly vai encaminhar um SMS com 24h de antecedência para confirmar o compromisso com a reunião. Além disso, no dia do evento, novamente, um novo lembrete é emitido 1h antes. Minha recomendação aqui é: caso você venha a utilizar essa ferramenta, troque a mensagem padrão que vem no Calendly (que é muito robotizada) por outra um pouco mais humanizada.

Exemplo: “Opa! Aqui quem tá falando é o Victor do @trafegocomvictor. Estou passando para te lembrar da nossa reunião daqui 24h, não vai esquecer, heim? Te vejo lá!” - e, ainda - “Opa! Victor aqui, passando aqui de novo para te lembrar da nossa reunião daqui 1h. Vou entrar em contato com você no WhatsApp para enviar o link. Até logo.”

Faço isso, porque, mesmo com o Calendly enviando o link do Zoom para o prospecto, eles acabam não entrando direto. Então, nós sempre chamamos eles para enviar o link da reunião manualmente.

FINANCEIRO

Depois disso, a reunião é realizada e os dados de CRM são preenchidos. Esses dados de CRM são, basicamente: 1) previsão de retorno; 2) proposta inicial; e 3) alinhamento prévio. Hoje, utilizamos o Active Campaign para realizar esse mapeamento.

Daqui, se o prospecto não fechar o serviço durante a primeira reunião, é criada uma tarefa para a data prevista de retorno para cobrar uma resposta (isso deve ser combinado na reunião). É uma hipótese funcional no caso de o potencial cliente precisar de um tempo para pensar ou conversar com outros decisores na empresa dele.

Então, durante a reunião, deve ser alinhado, caso não haja resposta imediata, em que dia ele pode dar um retorno (colocando a pessoa contra a parede, gerando um sentimento de escassez).

Essa tarefa é criada no Todoist (já tem aulas sobre essa ferramenta no GTE) e executada no dia combinado. Se o prospecto não tiver uma resposta ou não quiser fechar o serviço, a vida segue.

Porém, se ele confirmar a contratação, os dados de fechamento são enviados para o financeiro. Estes dados são: 1) Instagra do Cliente; 2) Site; 3) Nome do Responsável; 4) Telefone; 5) Descrição da empresa; 6) Data de fechamento; 7) Valor; 8) Plataformas que serão impulsionadas; 9) Duração do Contrato; 10) Pré-alinhamento; e 11) o Gestor sugerido para cuidar deste cliente.

Com os dados em mãos, o financeiro envia uma mensagem padrão, solicitando dados para emissão de contrato e NF. Depois passa os dados para o pagamento via PIX.

Mensagem: “Olá, tudo bem? Sou Stela, faço parte da equipe do @trafegocomvictor. Me envia por gentileza os seguintes dados para que eu possa te enviar o contrato? CNPJ, E-mail; nome completo, nacionalidade, Estado Civil, Profissão, WhatsApp, RG, CPF.



Me envia também a logo da empresa para colocar no grupo?
Segue chave Pix para pagamento: holistcmidia@holistcmidia.com.br
R\$ 1.000,00".

Qual o motivo de pedir o primeiro pagamento via PIX e não utilizar o Asaas? Bom, fazendo dessa forma você não corre o risco de o cliente desaparecer após a emissão do boleto. Com o PIX, você o pega “quente” ainda para realizar o primeiro pagamento. Antes, estávamos tendo esse problema e fizemos esta simples alteração e tivemos um bom retorno.

Após isso, o financeiro gera e envia o contrato para o cliente. Hoje utilizamos o Adobe Reader para realizar a assinatura eletrônica, com um certificado digital.

Ainda, o financeiro verifica se o pagamento foi realizado (com muita atenção, conferindo se o valor caiu na conta e não foi agendado).

GERENTE DE OPERAÇÕES

Ele define, então, o gestor que ficará responsável por este cliente de acordo com a aptidão e disponibilidade.

FINANCEIRO

Cria um grupo com o Victor, com o Gerente de Operações, com o gestor responsável e com o cliente. Logo em seguida, já encaminha a mensagem padrão de Onboarding: “Bom dia, @cliente! O gestor @nome lhe passará os próximos passos.

GESTOR

O Gestor, nessa fase, envia uma mensagem marcando uma reunião de Kick Off (reunião para tratar de concessão de acessos através do Zoom, utilizando o computador do cliente com o acesso remoto que a ferramenta oferece). Também, aqui é definida a estratégia inicial e é feito o alinhamento de confecção dos criativos (mostrando modelos).

Mensagem: “Olá, @cliente! Tudo bem? Muito prazer, sou o @Gestor e estarei à frente dos anúncios que impulsionarão o seu negócio. Espero que possamos fazer uma parceria muito longa e próspera. Precisamos marcar uma reunião para conceder os acessos ao Facebook e alinhar algumas informações da sua empresa. Você tem disponibilidade na @data @horário? “

Anteriormente, tínhamos um PDF direcionando o cliente para fazer essas configurações iniciais, porém percebemos que o cliente se sentia deslocado e insatisfeito com esse método. Então implantamos essa reunião para que ele se sentisse mais acolhido nessa fase inicial do projeto.

Logo em seguida, é feita a reunião de Kick Off com o cliente, onde é discutido outros assuntos importantes, como: 1) Público-alvo; 2) Acessos; 3) Lista de Clientes; 4) Criativos; 5) Verificação de Empresa; 6) Contingência; 7) etc.

FINANCEIRO

Após a reunião, o financeiro preenche uma planilha de controle de clientes (da qual terá uma aula focada nisso, então não iremos aprofundar no momento).

Ainda, é feito o cadastro do cliente no Asaas e criada a assinatura mensal de pagamento (já confirmando o recebimento da primeira cobrança, que foi feita pelo PIX).

Depois será feita uma aula da parte operacional do Asaas, também.

Depois disso, emite a nota fiscal do primeiro pagamento e programa a emissão automática das próximas (a primeira NF do cliente só pode ser feita de forma manual e, depois, já é possível programar essa função de forma automática).

O financeiro, ainda, cria uma tarefa no Todoist para a cobrança de percentual (caso haja). E, quando essa cobrança é feita e o valor é pago, uma nota fiscal é gerada referente ao ato. Essa é uma ação 100% manual que não tem como ser automatizada, pois se trata de valor variável.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Tudo é passado para o cliente após a assinatura certo? Estratégias e tudo mais...

VICTOR DOS ANJOS

Sim. Mas, ainda durante a reunião de fechamento é repassado uma visão macro com possíveis estratégias a serem utilizadas, para deixar o cliente encantado. E a criação do grupo e definição da estratégia concreta é feita depois do pagamento.

ALUNO PERGUNTA

Quanto custa esse fluxo (de processos, incluindo as ferramentas citadas)?

VICTOR DOS ANJOS

Aproximadamente uns R\$ 1.500,00 hoje com todas essas ferramentas. Mas isso é para o nível de escala que estamos atualmente.

ALUNO PERGUNTA

A assinatura do contrato é feita antes ou depois do (primeiro) pagamento?

VICTOR DOS ANJOS

Ambos os passos acontecem de forma paralela, alguns clientes pagam antes e, outros, depois. Mas o racional é fazer o cliente pagar no impulso, quando acabou de conversar com você, quando ainda está “quente”. É o ideal para não perder o cliente.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

É possível cuidar desse (fluxo de) processo todo sozinho? Ou com 3 pessoas no máximo?

VICTOR DOS ANJOS

Depende do fluxo de entrada de novos clientes. Imagine tendo vários clientes entrando toda semana, tendo que cuidar do tráfego, do financeiro, do atendimento... Acaba sendo inviável. Acredito que até uns 20 clientes, dê para fazer tudo sozinho.

ALUNO PERGUNTA

Tem outra ferramenta (além do Asaas) para fazer cobranças e gerar NF?

VICTOR DOS ANJOS

Tem o ContaAzul, também. Porém as vantagens que ele proporciona, não fazem muito sentido para nós aqui. São irrelevantes.

ALUNO PERGUNTA

Caique Quando você era um Eugêncio, já utilizava esse fluxograma?

VICTOR DOS ANJOS

Basicamente, sim. Você apenas deve substituir os setores por você mesmo. Porém, quando a operação tomar grandes proporções, torna-se inviável continuar sozinho. Quando chegar nesse patamar, recomendo contratar alguém para ficar responsável pelo financeiro, que são os afazeres que tomam mais tempo (contrato, cobrança, etc).



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Sobre a reunião inicial, tem algum check-list para seguir nessa reunião?

VICTOR DOS ANJOS

Alguns da equipe tem, sim, um check-list. Porém, eu costumo fazer muito pelo feeling. Após ter dado uma olhada no site e no Instagram do prospecto (além de todo o formulário), entro na reunião com o propósito inicial de quebrar o gelo, sendo muito simpático... Depois tento entender os motivos pelo qual o prospecto está interessado em contratar um gestor de tráfego. O segredo, a partir disso, é escutar o potencial cliente ao máximo, pois tudo o que você vai argumentar (“bater” nas dores) tem que partir daquilo que o prospecto disse. Por exemplo: ele diz que teve problemas com o último gestor, pois não recebia feedbacks; então, eu vou frisar que dou feedbacks 3x na semana. Além disso, eu explico como funcionam os processos de inicialização e formatos de trabalho. Depois tiro algumas dúvidas e passo os valores. Lembrando que você só deve prometer aquilo que consegue cumprir, se não terá dor de cabeça no futuro.

ALUNO PERGUNTA

O formulário ajuda bastante na reunião, né?

VICTOR DOS ANJOS

Sim. Você já consegue chegar incisivo na reunião sobre alguma melhoria que pode ser feita.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

E os clientes que optam por pagar o Facebook via boleto? Vocês avisam quando o saldo está chegando ao fim? Ou fica por conta do cliente?

VICTOR DOS ANJOS

É obrigação do gestor de tráfego ficar por dentro do saldo no Facebook. Deixar o saldo acabar é um erro inaceitável (juvenil). Marque no Todoist uma recorrência com 4 dias de antecedência do saldo previsto acabar para gerar um novo.

ALUNO PERGUNTA

Quanto tempo tu se prepara para a reunião?

VICTOR DOS ANJOS

Eu me preparam em uns 15 minutos, pois já estou acostumado.

ALUNO PERGUNTA

Qual o tempo mínimo que vocês trabalham com cada cliente? A reunião para pegar acessos é feita após (a confirmação do) o Pix?

VICTOR DOS ANJOS

Três meses, no mínimo, de contrato. Sim, a reunião para pegar os acessos é apenas após o pagamento. Inclusive, só criamos o grupo após a confirmação de pagamento.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

A partir de quantos clientes você indica esse (fluxo de) processo?

VICTOR DOS ANJOS

A partir do primeiro cliente. A diferença é que, na medida que for escalando, precisará de mais pessoas para te ajudar.

ALUNO PERGUNTA

Quanto tempo demora esse fluxo (desde a primeira reunião até os anúncios no ar?)

VICTOR DOS ANJOS

D+2, no máximo. Porém, tem clientes que começam no mesmo dia.

ALUNO PERGUNTA

Como vocês fazem a gestão dos gestores em relação a qualidade do trabalho deles?

VICTOR DOS ANJOS

A gestão de Rotina é feita pelo Vini Gritti. É feita uma reunião por semana com cada gestor para analisar e fazer um apanhado de todos os clientes. Sendo que, os clientes mais críticos, recebem uma atenção mais aprofundada por ele.

ALUNO PERGUNTA

[...] as parcerias com outros gestores é feita através de CLT?

VICTOR DOS ANJOS

Não, contrate PJ.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

[...] na Call com o cliente vocês dão uma analisada no site? Se sim, o que vocês analisam?

VICTOR DOS ANJOS

Sim, recomendo olhar a aula que fizemos com o Dih Santana. Lá, tem tudo.

ALUNO PERGUNTA

Quantos gestores vocês têm hoje?

VICTOR DOS ANJOS

São 9 gestores.

ALUNO PERGUNTA

Pode me falar a média de salário de cada um dos gestores? Como funciona?

VICTOR DOS ANJOS

Vamos ter uma aula específica falando apenas sobre isso, mas pagamos um fixo + variável por quantidade de cliente e plataforma + bônus por faturamento.

ALUNO PERGUNTA

A equipe de vocês [...] é 100% digital? Ou vocês pensam em centralizar futuramente?

VICTOR DOS ANJOS

É 100% digital.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Vocês contratam os gestores do próprio DFA ou GTE?

VICTOR DOS ANJOS

Sim, os dois.

ALUNO PERGUNTA

Como faz para trabalhar na equipe de vocês? Quais os critérios?

VICTOR DOS ANJOS

Observamos se conhecemos a pessoa, se aparece nas calls às quintas, se participa no chat, etc. (quem é visto é lembrado). Além disso, se já tem aptidão com o Facebook, é, inclusive, um diferencial ter conhecimentos de Google (principalmente GoogleShopping). E, ainda, se a pessoa tem disponibilidade na parte da manhã (na segunda, quarta e sexta) para dar os feedbacks. Além da disponibilidade para atender, em média, 20 clientes.

ALUNO PERGUNTA

Cada gestor vira um ponto de captação de novos clientes?

VICTOR DOS ANJOS

Não, cada gestor tem sua liberdade para angariar outros clientes por fora (lembRANDO que não pode comprometer os trabalhos aqui da HM).



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Tem campanhas de captação de clientes?

VICTOR DOS ANJOS

Tenho apenas um criativo com CTA rodando atualmente e ele roda apenas para envolvimento 60D.

ALUNO PERGUNTA

Victor, no início você fazia prospecção direta para pegar cliente?

VICTOR DOS ANJOS

Fiz bem pouco. No máximo 5 clientes vieram através da prospecção direta. O restante foi através dos conteúdos e indicações.

ALUNO PERGUNTA

No início você investia quanto para captação de clientes?

VICTOR DOS ANJOS

Não lembro.

ALUNO PERGUNTA

O que você acha de funil para landing page para captação de novos clientes? Ou melhor para o Instagram?

VICTOR DOS ANJOS

Não sei. Nunca testei. Mas tem players fazendo e tendo resultados.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Acha que dá para escalar o dobro da sua empresa somente no home office? Ou pensa em um escritório para por a galera?

VICTOR DOS ANJOS

Esse mês (outubro de 2021) vamos bater 200 clientes e, até o final do ano, vamos bater 400. Mas não faz sentido colocar a galera no presencial, pois dá para escalar no home office tranquilamente. Apenas o churrasco vamos fazer presencial.

ALUNO PERGUNTA

Como funcionava a sua produção de conteúdos no começo?

VICTOR DOS ANJOS

É só dar uma olhada nos meus posts lá do começo.

ALUNO PERGUNTA

Quanto, em média, vocês pagam por seguidor hoje?

VICTOR DOS ANJOS

Atualmente estamos investindo 30 mil em Ads por mês, e o nosso custo por seguidor está em R\$ 2,50 aproximadamente.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Minha agência está focada somente no mercado imobiliário e estou pensando em abrir para outros nichos. Tem alguma sugestão?

VICTOR DOS ANJOS

Tem pessoas que acham melhor você nichar. Eu, particularmente, não acho. Pois a partir do momento que começa a delegar, pode pegar pessoas para trabalhar contigo que sabem lidar com outros nichos que talvez você não saiba. Então não faz sentido.

ALUNO PERGUNTA

O que leva um gestor a ser processado?

VICTOR DOS ANJOS

Não sei. Mas pensando bem, má administração da verba pode ocasionar isso. Teve uma vez que extrapolamos 5k de orçamento de um cliente aqui. Mas o Vini conversou com o cliente, pediu desculpas e assumiu o erro, além de explicar que esse extrapolamento, ainda, gerou mais resultados. O cliente ficou satisfeito com a postura dele. Por isso eu dou a dica de ter pessoas do seu lado que complementam suas falhas. Eu mesmo sou super estourado e o Vini é tranquilo.

ALUNO PERGUNTA

Vocês só trabalham com tráfego, né? E quando o cliente não envia os criativos?

VICTOR DOS ANJOS

Ficamos no pé deles. Mas isso raramente acontece.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Você e o Vini juntaram os clientes que já tinham antes de construir a equipe da Hollistic?

VICTOR DOS ANJOS

Não. O Vini tinha poucos clientes por fora e continuou fazendo até saírem fora.

ALUNO PERGUNTA

Como o Vini começou a trabalhar com você?

VICTOR DOS ANJOS

O Vini me acompanhava no Instagram e entrou na primeira turma do DFA e se destacou nos grupos de networking, sempre ajudando o pessoal e sendo participativo. E ele nem imaginava que poderia chegar à isso.

ALUNO PERGUNTA

Você coloca os interesses para campanha de seguidores como gestores ou empresários, lojistas e e-commerces?

VICTOR DOS ANJOS

Eu rodava muito para interesses voltados para o tráfego. Dessa forma, eu conseguia alcançar potenciais clientes que já tinham consciência elevada sobre o serviço. Hoje eu uso minhas próprias listas. Mas utilize sempre interesses de fundo de funil.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Você acha que vale a pena se especializar em tráfego para lançamentos?

VICTOR DOS ANJOS

Acho sim. Pois a relação entre o volume de clientes e faturamento é muito boa. Você consegue faturar muito com poucos clientes.

ALUNO PERGUNTA

O que vale na prospecção indireta é a constância?

VICTOR DOS ANJOS

Sim, também. Sem esquecer da qualidade dos conteúdos.

ALUNO PERGUNTA

Indicação de livros para vender mais?

VICTOR DOS ANJOS

“Como fazer amigos e influenciar pessoas” é obrigatório.

ALUNO PERGUNTA

Você criou esses processos do zero ou foi criando de acordo com as necessidades?

VICTOR DOS ANJOS

Esse processo vem sofrendo várias transformações e provavelmente vai mudar de novo. Sempre estamos buscando melhorias.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

O Vini sendo gerente de operações tem que analisar as campanhas dos 180 clientes toda semana?

VICTOR DOS ANJOS

Não. Os gestores fazem um repasse geral toda semana. Apenas se algum cliente estiver tendo algum problema que o Vini entra na conta para intervir.

ALUNO PERGUNTA

Qual o ticket médio para o cliente ser aprovado dentro da Holistic?

VICTOR DOS ANJOS

Mil reais.

ALUNO PERGUNTA

Como você faria para aumentar um valor de contrato em +25% depois de 3 meses de serviço prestado?

VICTOR DOS ANJOS

Eu não gosto de mexer no fixo. Eu prefiro alterar o variável de porcentagem, fazendo com que o cliente fature mais e, nós, também.

ALUNO PERGUNTA

Quem pensa na estratégia do cliente?
Persona, oferta, etc?

VICTOR DOS ANJOS

Gestor de tráfego. Apesar de que, em casos críticos, podemos intervir.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

ALUNO PERGUNTA

Qual o churn da Holistic Hoje? Isso já chegou a afetar o crescimento da empresa?

VICTOR DOS ANJOS

Nunca cheguei a acompanhar esse indicador. Mas estamos com recordes de faturamento todos os meses.

ALUNO PERGUNTA

Acha que seu conteúdo de muito valor é um dos principais diferenciais?

VICTOR DOS ANJOS

Com certeza. O cliente enxerga o valor do conteúdo e ativa o gatilho da autoridade.

ALUNO PERGUNTA

Você tem contato com o cliente? Como fica a questão de comprar sua imagem mas ser atendido pela sua equipe?

VICTOR DOS ANJOS

Eu estou em todos os grupos de clientes. Às vezes, eles me chamam no privado, mas o nível de qualidade do serviço é excelente, então não temos problemas. Essa questão é alinhada na reunião.



@TRAFEGOCOMVICTOR