

Aula 07/06/2023

Como atender
clientes fora do Brasil



Maravilhosa Ltda.



Mesmo sem inglês

Das melhores coisas que a profissão de social media possibilita, uma delas é a possibilidade de atender clientes em todo mundo!

Mesmo que você não fale outra língua, é 100% possível atender brasileiros que moram fora.

A maior vantagem, de cara, é o custo pra eles: a maioria das moedas vale mais que o Real, então pra eles sai super barato contratar uma profissional brasileira.



Caso você fale outro idioma

Agora, se você fala outro idioma, é claro que suas opções são ainda maiores. Tenho uma cliente de consultoria que mora na Itália e atende empresas locais da cidade que ela está. Claro que, para isso, ela teve que aprender italiano. Mas é ótimo porque ela consegue ganhar em Euro, que é a moeda do custo de vida dela.

Então, se você não mora no Brasil, é importante fazer essa conta também, e tentar atender clientes que pagam na moeda que você usa, sejam brasileiros (tenho uma cliente assim na Austrália, ela faz tráfego pago para brasileiros que moram lá) ou locais mesmo.

Sobre cobrar mais

Eu não acho correto cobrar mais caro só porque a pessoa ganha em dólar. É a mesma coisa que cobrar mais porque a "pessoa tem dinheiro". Não faz nenhum sentido.

Isso falando de clientes brasileiros, que você vai atender em Português. Caso você vá atender um cliente em outro idioma, aí já acho válido mudar o preço, pois é um cálculo que leva em conta o seu tempo de estudo daquela língua.

Nesse caso, você cria um pacote específico para aquele idioma e mantém o preço para todos os clientes daquela língua. É essencial ter um padrão e não ficar no chutômetro quando o cliente entrar em contato.

Precisa de equipe?

Outra opção de atender clientes em outro idioma é ter parceiros que falem essa língua. Nesse caso, acho essencial ter a transparência e o parceiro também ter contato com o cliente, porque ele vai precisar conversar com ele e revisar os conteúdos, justificar eventuais erros, etc.

E uma parceria super comum de acontecer é um brasileiro que mora fora te trazer clientes. Por exemplo: tem uma cliente que é gestora de tráfego e mora na Austrália, que eu mencionei antes. Ela não faz a parte de social media, então me indicou pra uma cliente dela e criamos um grupo com nós 3.

Precisa de equipe?

Nesse caso, somos todas brasileiras falando para brasileiros, então não tem barreira de idioma. Mas caso essa parceira me indicasse uma cliente que precisa de conteúdo em inglês (e ela mesma nem falasse português), eu colocaria a pessoa que faz os textos ali no grupo também (caso eu não entendesse inglês).

Percebe como precisa ter uma parceria bem transparente pra funcionar?

E também perguntar pra pessoa da equipe se ela realmente fala inglês ou se vai criar em PT e traduzir no Google. Se for esse caso, evite. Fica MUITO esquisito e não faz sentido pra quem sabe inglês mesmo, dá pra perceber que foi Google Translate.

Escolha um idioma

Explique para o cliente que não dá pra se comunicar em 2 línguas diferentes no mesmo perfil. Isso é MUITO comum com clientes brasileiras que já são estabelecidas na comunidade brasileira do país que moram e agora querem clientes nativos.

Mas fica péssimo para os 2 lados, pois nenhuma das 2 pessoas sente que o perfil está falando diretamente pra ela (nenhuma persona se identifica). É o famoso falar com todo mundo e não falar com ninguém.



Exemplos de preços

Vamos supor que seu pacote Instagram tradicional (linha editorial + calendário + 16 posts completos) sai R\$500.

Se você não calculou o valor da sua hora, pode usar a calculadora (módulo "Contabilidade") para ter um valor mais exato. Mas só como exemplo aqui fiz uma simulação de preços:

R\$500 - Pacote Instagram BR

R\$800 - Pacote Instagram Internacional (aí você converte pra moeda do país do cliente. Em dólar, fica \$159). Percebe como é barato pra eles? Você consegue fechar muito cliente por conta disso, não precisa esfolar os gringos kkkkkk.

Cálculo por hora

Mas o melhor é por hora mesmo, tá? Como lá fora eles recebem por hora, eles já fazem essa conta automaticamente na cabeça. Não é igual no Brasil que temos salário mensal, as vagas lá são anunciadas com o pagamento por hora. Inclusive o salário mínimo é por hora, ex: \$12 a hora.

Então, principalmente se você vai atender nativos do país, faça esse cálculo pra facilitar o entendimento do cliente e mostrar que você é profissional e sabe se comunicar com a cultura do país, isso já conta pontos pra pessoa te contratar.

Parece bobeira, mas cada diferença cultural pode ser um empecilho na hora da pessoa escolher entre uma SM brasileira e uma nativa.

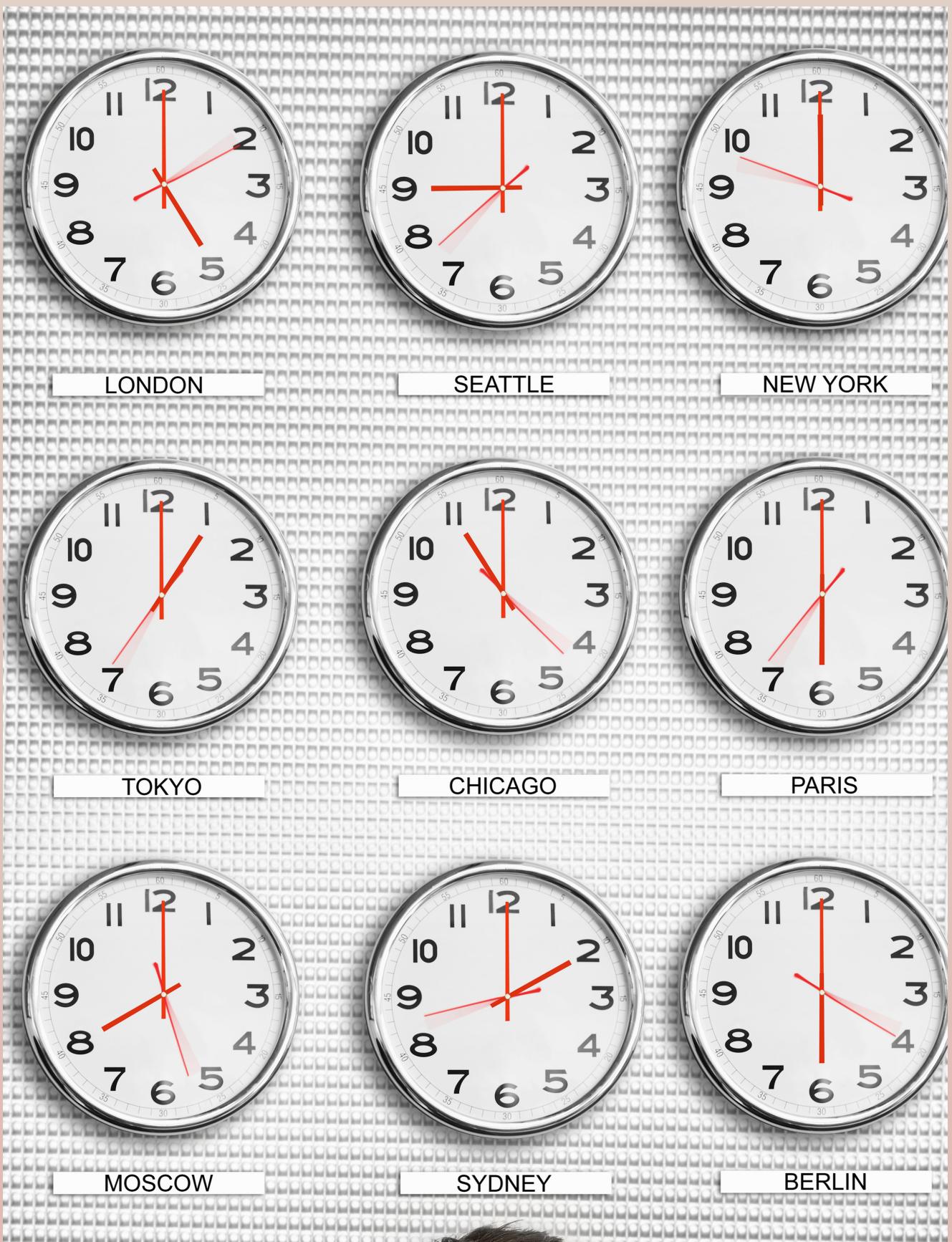
Onde prospectar?

- Além do Instagram em si, a maioria das pessoas que mora fora usa o Facebook.
- Procure por comunidades do seu interesse, como: Brasileiras em Orlando, Brasileiras em Toronto, etc.
- Sempre leia e siga as regras do grupo.
- Se você pode criar conteúdo em outro idioma, pesquise em plataformas freelancer, uma que tem muita oportunidade é a UpWork (usei quando morei no Canadá).



Cuidado com os horários

- Se você for agendar os posts, preste atenção redobrada para colocar o fuso correto do país do cliente. Caso o cliente tenha clientes em vários países, teste alguns horários e pergunte se tudo bem ficar um horário aleatório (ex: de madrugada) no Brasil.
- A comunicação também vai ser feita em alguns horários diferentes do comercial aqui no Brasil. Você precisa abrir exceções se vai atender clientes em outro fuso.



Tudo é teste!

Independente da localização, a regra de ouro do Instagram continua valendo: tudo é teste! Teste horários, legendas, artes, e tudo mais que você for fazer.

Não existe uma fórmula mágica que dá certo no Brasil, quem dirá no mundo inteiro. O mais importante é você aproveitar essa experiência para aprender mais sobre a cultura daquele país, a forma de se comunicar e a rede social mais utilizada.

Que, inclusive, pode nem ser o Instagram. Pode ser que você seja contratada para gerenciar o Facebook, o LinkedIn, TikTok... Sua disponibilidade é o limite.

Desafio da semana

- Fechar 1 cliente que mora fora do Brasil.
Prospecção mínima: 10 directs por dia.

