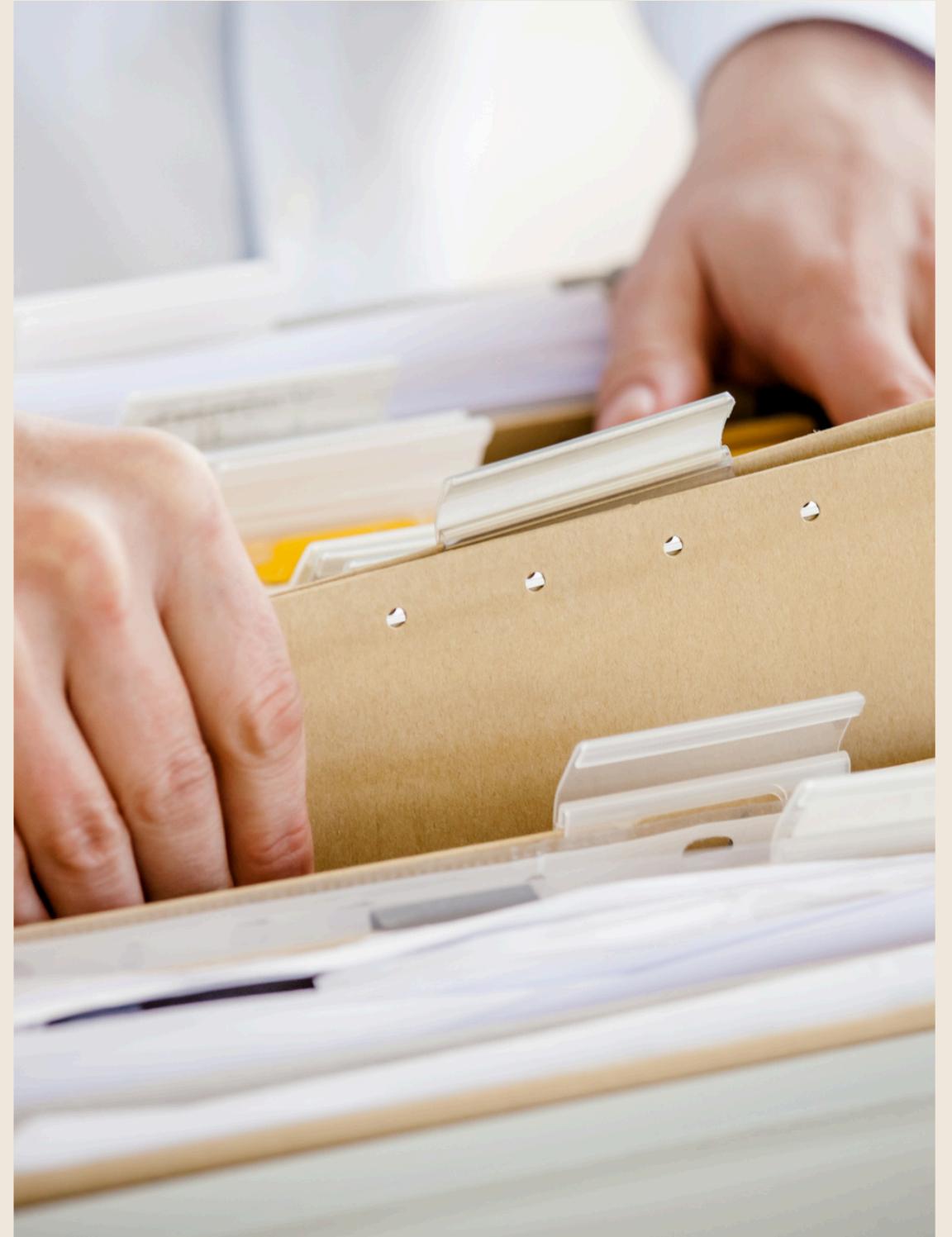




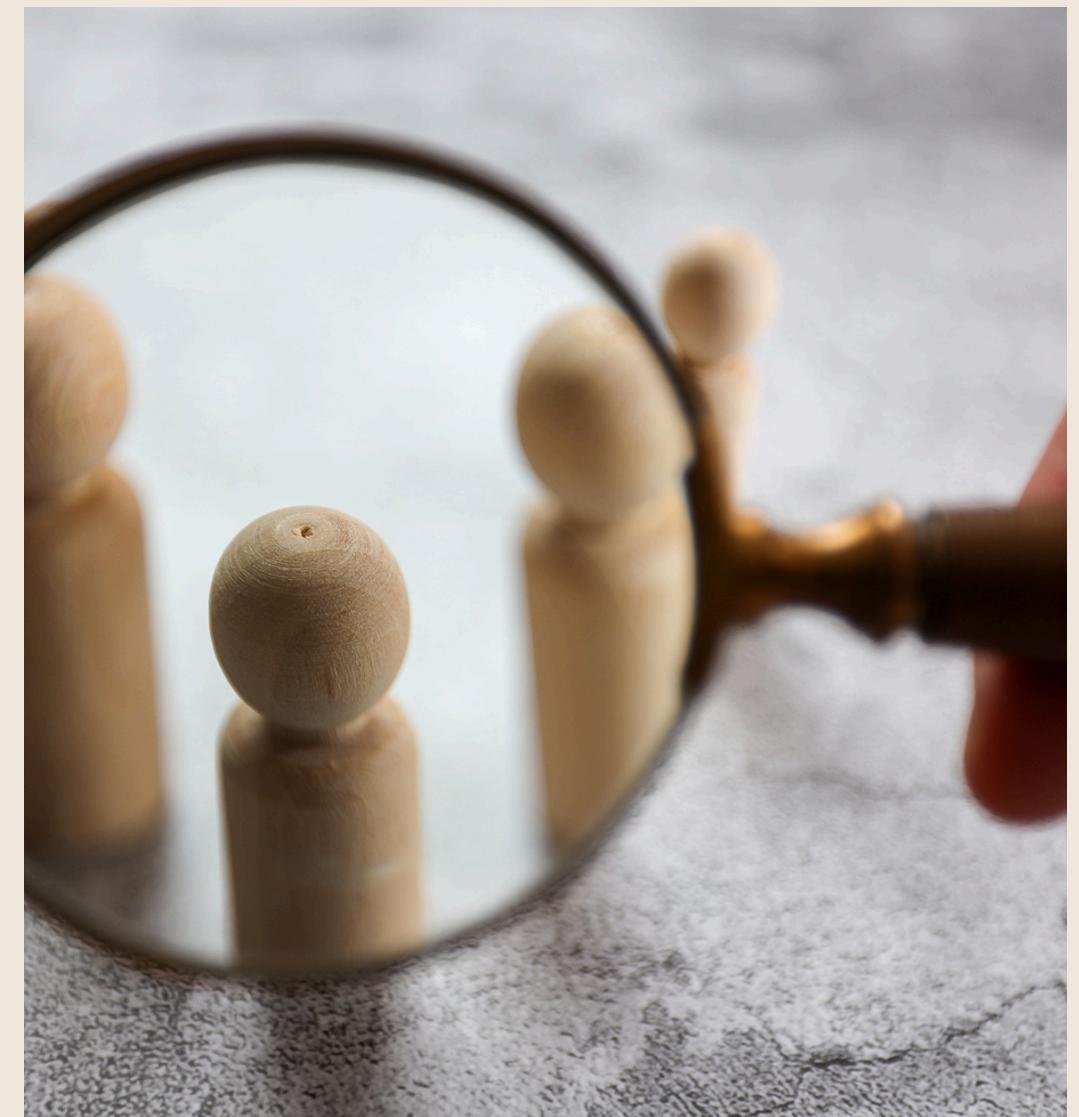
Aula 10/07/2024

Aprovação e envio de materiais



Checklist

- Formatos possíveis
- Como aprovar
- Roteiros
- Prazos
- Relembrar manual de boas-vindas
- Como lidar com alterações extras
- Como usar o Trello



Formatos possíveis

Eu não acredito na ideia de usar somente um aplicativo pra tudo. E eu recebo muito (mesmo!!) essa dúvida: qual app usar pra organizar tudo?

Pra mim, a melhor forma de se organizar é usar um app que você considera melhor pra cada função.

Aqui, eu uso:

Google Docs

Excel

Alarme do celular

Trello

Notion

Grupo no whatsapp

PDF e Canva

Formatos possíveis

Mas isso sou eu, é o que vou apresentar aqui pra vocês. Mas é claro que você precisa testar e personalizar para o que faz sentido pra você e para os seus clientes.

Como aprovar

Antes de falar do formato de cada arquivo, vamos voltar um pouco e falar sobre aprovações: como o cliente aprova os materiais?

Como lidar com aquele cliente que não aprova nada?

- Tenha um texto padrão (tem no Trello de vocês) ao enviar cada etapa.
- Dê prazos (nesse texto tem e também deixe claro no fechamento, na proposta e manual de boas-vindas).
- Teste outras formas de envio. Exemplo: reunião rápida pra aprovação do conteúdo da semana, Word, Trello, aprovação diária no grupo do WhatsApp.
- A máxima "se tá bom pro cliente, pra mim tá ótimo" é essencial de ser praticada.

Roteiros

No Trello de vocês têm tudo isso, vou deixar o link aqui (lembre de fazer uma cópia, não é possível entrar como membro do quadro): <https://trello.com/b/j04yQpUa/modelo-alunas-entregas-do-cliente>

Vou deixar um aqui de exemplo pra gente falar sobre os pontos essenciais que cada roteiro de entrega deve ter:

""Bom diaa nome do cliente, tudo bem? Estou enviando a linha editorial +a sugestão para alteração da bio e revisão dos destaques. Por favor, analisa tudo com calma e me dá um feedback em até 01 dia útil."

O que é linha editorial:

É a organização dos temas do seu perfil. Além do seu tema principal, que é o que você vende, colocamos um tema auxiliar que tenha a ver com você e com a sua audiência. Assim, o seu perfil fica interessante e não fala só sobre trabalho."

Como usar o Trello

Ah, e ainda sobre o Trello: uma dica é deixar um vídeo gravado (acessa o quadro - link na página anterior - pra ver o que eu gravei) para enviar de tutorial para os clientes.

Você pode fazer isso com tudo, não só com o Trello. Isso gera muito valor pro cliente, mostra para ele que você se preocupa e facilita o seu dia a dia. Todo mundo sai ganhando!

Prazos de entrega

Deixe os prazos claros para os clientes e não esqueça de calcular prazos possíveis de serem executados por você e pelas pessoas que trabalham com você.

Se você já tem equipe, aliás, precisa ter 2 prazos: um da equipe pra você, e um de você pro cliente.

A planilha de prazos de entrega (vou deixar em anexo na aula) é essencial. Vou compartilhar a tela pra mostrar pra vocês como usar.

Manual de boas-vindas

Manual do cliente, manual de boas-vindas, onboarding... Não importa o nome, o que importa é que ele precisa ser entregue. Ele já está em anexo aqui também no curso (está como manual do cliente), mas também vou deixar o link do modelo editável aqui pra vocês colocarem em prática.

E vou abrir pra gente ver juntas o que não pode faltar nesse material:
https://www.canva.com/design/DAFaGTKcuWA/XjJJDLwbK1IXH85qsV70g/view?utm_content=DAFaGTKcuWA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink&mode=preview

Alterações extras

O manual do cliente tem todas as informações sobre o dia a dia, inclusive sobre a quantidade de alterações.

Mas eu deixo o seguinte texto na manga para a entrega dos primeiros textos:

"Pedimos que você envie todos os ajustes de uma vez para evitar atrasos e entregamos o conteúdo ajustado em 1 dia útil. Caso precise reajustar novamente, sem problemas! Você tem até 3 ajustes em cada etapa (legenda, edição, design)... Mas, nessa primeira semana, é normal que às vezes precise de mais por estarmos nos conhecendo. Fique à vontade para solicitar! O objetivo de toda equipe é que o conteúdo reflita seu posicionamento e personalidade."

O bom senso aqui é a palavra-chave: deixo regras claras para evitar clientes abusados, mas abro exceções para clientes gentis.

Formatos de cada entrega

- Proposta: PDF no whatsapp
- Contrato: link de assinatura no Autentique
- Nota fiscal: site da prefeitura, e envio por email
- Manual de boas-vindas: Canva e envio por PDF no whatsapp
- Briefing: link do Google Forms
- Linha editorial: faço no Google Docs e envio por PDF no grupo do whatsapp
- Calendário editorial: Excel e Google Docs, depois é enviado por PDF também no whatsapp
- Textos: Google Docs e anexo no Trello
- Artes: Canva e anexo no Trello
- Vídeos editados: Google Drive e colocamos o link no Trello
- Agendamento dos posts: Meta Business Suite
- Checar se os posts subirem: alarme no celular
- Análise de métricas: Canva e anexo em PDF no whatsapp

*Todos esses materiais ficam salvos no Google Drive de cada cliente (o Drive é da minha empresa e toda equipe tem acesso, os clientes têm acesso também).

Desafio

- Organizar a vida, basicamente né!
hahahahaha
 - Todos os seus processos estão em dia?

