



Aula 04/10/2023

Como apresentar a proposta ao cliente



Como não ser ignorada

Depois de ver a aula de proposta, surgiu uma dúvida na aluna: como eu apresento essa proposta para o cliente?

Assim surgiu a aula de hoje!

Vou te ensinar a apresentar (ou enviar) a proposta de uma forma que minimize as chances de você ser ignorada.



Precisa de reunião?

Não precisa! Você pode enviar pelo WhatsApp.

Vamos fazer o passo a passo que serve para os dois casos, você só vai mudar a forma de apresentação: envio por whatsapp ou reunião online/presencial.

O passo 1 vem antes da apresentação: a proposta foi criada com base no que ele te falou na reunião ou na sua conversa por whatsapp. Com base no que você percebeu, você pode criar a proposta com o seu pacote tradicional ou personalizar a proposta.

Mesmo que seja o pacote já pronto que você identificou como necessidade, você tirou um tempo pra pensar nisso, certo? E pra deixar isso claro para o cliente, é importante que você não envie a proposta 5 minutos depois da conversa. Diga que vai elaborar a proposta e envia até o fim do dia ou até o dia seguinte.

Isso valoriza a sua proposta e mostra que você se importa com o cliente.

Passo 2 – whatsapp

Depois de personalizar a proposta, você vai enviar a seguinte mensagem:

"Oi cliente, tudo bom? Segue a proposta que eu elaborei com base no que a gente conversou. Você pode me dar um feedback até (2 dias depois) por favor, pois tenho X vagas disponíveis para esse mês, então preciso confirmar o fechamento até essa data."

Importante colocar a quantidade de dias úteis e as vagas colocar um número próximo da realidade, mas que gere escassez ao mesmo tempo.

Passo 2 – reunião

Durante a reunião, não tem segredo: você vai compartilhar a tela e explicar os detalhes da proposta. Antes de mudar de página, pergunte se ficou alguma dúvida (exceto nas páginas de capa e apresentação da empresa).

No final, pergunte novamente se ficou alguma dúvida. Quando não restarem dúvidas, pergunte sobre a forma de pagamento: "Qual fica melhor, PIX ou cartão de crédito?"

Se a pessoa falar que vai pensar, fale a mensagem anterior:
"Me confirme até X data..."

Passo 3

A partir daqui já é igual pra reunião e pra conversa. Caso a cliente ainda não tenha respondido até o prazo você envia mensagem no dia seguinte ao prazo, pra garantir que ela não respondeu até o último minuto.

Você envia assim: "Oi fulana, tudo bem? Você conseguiu avaliar a proposta ou teve algum imprevisto?"

Espere mais 2 dias úteis.

Passo 4

encerramento

Passou o prazo e nenhuma resposta, envie a seguinte mensagem:

"Oi fulana, tudo bem? Como não tive resposta, entendi que o projeto de social media não é uma prioridade agora. Posso liberar sua vaga?"

*Finalizar com uma pergunta aumenta as chances da pessoa responder.



Não deixe o cliente escolher

Parece contraintuitivo, mas vou explicar porque isso precisa acontecer do ponto de vista do comportamento humano.

Se você envia uma proposta com todas suas opções de pacote, o cliente entende que ele está no comando. Além dele escolher a opção mais barata em 90% dos casos, ele não te vê como especialista. Caso ele feche, isso será péssimo no seu dia a dia, pois ele já entendeu que está no controle e não vai seguir suas orientações.

É um pequeno detalhe, mas que vira uma bola de neve depois.

Quando você envia o pacote X pra ele, sem nenhuma outra opção, mostra que você sabe o que é melhor para o que ele precisa. Assim como um médico sabe qual remédio é melhor pra aliviar X sintomas, você sabe o que é melhor para resolver o problema do seu cliente.

Mundo ideal vs. real

Caso ele ache caro, você pode falar:

"Cliente, eu acredito que tem o mundo ideal e o mundo real, esse que te apresentei agora é o ideal de acordo com as informações que você me passou. Vamos falar do mundo real agora, qual investimento seria ideal para o seu momento? Com base na sua resposta, vou montar uma nova proposta com o que conseguimos fazer de imediato. Assim, você já faz algumas mudanças e que começa a caminhar na direção que deseja, e não precisa ficar parado esperando o mundo ideal.

Desafio da semana

- Deixar a sua proposta pronta.
- Ter esses roteiros salvos nos arquivos da sua empresa (se não tem, já cria um Trello pra você hoje mesmo: seja sua primeira cliente).

