

Aula 01/06

Entregas e atendimento real

Carolina Lucchetti —————



Etapas bem definidas

Depois de entregar o briefing, precisamos começar a produzir os conteúdos do cliente. Tudo segue uma ordem lógica, como você aprendeu nas aulas anteriores.

Primeiro, precisamos definir a linha editorial e revisar a bio.

Depois, montar o calendário de posts.

Por fim, escrever as legendas e criar as artes.

Se o seu pacote tiver outras entregas, como persona, considere isso na hora de definir as datas de entrega.

Etapas bem definidas

Sempre pensando o que faz sentido entregar em cada parte, ok?

Vamos pensar juntas: onde a persona se encaixa?

Antes da linha editorial? Depois?

Pra mim, fica assim: persona – linha editorial – calendário de posts – copy e artes.

Tempo para alterações

Nunca coloque entregas de um dia pro outro, por 2 motivos:

- Pode ser que o cliente demore pra visualizar e não te responda a tempo de você produzir o conteúdo para o dia seguinte. E você sempre precisa esperar ele aprovar, não adianta atropelar isso somente pra cumprir prazo. Por isso, é melhor dar um prazo maior.
- Segundo, pode ser que o cliente te peça alterações e você não consiga fazer no mesmo dia. Por isso, deixe um tempo de, pelo menos, 2 dias entre uma entrega e outra.

Tempo para alterações

Sobre quantidade de alterações:

- Não coloco esse limite no texto, mas explico para o cliente que não podemos mudar o tema do post de repente. Faço apenas uma vez, mas deixo claro que isso não pode acontecer para não bagunçar a programação. Entrego em até 1 dia útil.
- Nas artes, acho importante colocar um máximo de alterações. Sempre avise o cliente antes do pagamento sobre os prazos e condições para que ele esteja ciente de tudo.

Muita informação

Também não recomendo entregar tudo de uma vez para não deixar o cliente confuso e sobrecarregado ao revisar 16 posts. E também evita retrabalho.

Imagina se você cria desde a linha editorial até os 16 posts completos e o cliente não concorda com os temas abordados?

Você vai precisar refazer tudo.

Por onde enviar?

Eu envio por whatsapp e as designers que trabalham comigo enviam por um link do Google Drive. Na maioria dos casos, temos um grupo com o cliente no whatsapp pra facilitar as entregas e a comunicação, principalmente no caso de alterações.

Você também pode enviar por e-mail ou Trello.

Se o cliente não souber mexer no Trello, é melhor evitar adicioná-lo ao quadro, mantenha somente para uso da equipe. Senão, ele pode apagar alguma coisa sem querer ou bagunçar a organização.

Para organizar as entregas:

- Assista à masterclass que vocês ganharam sobre "Organização e Rotina Empreendedora";
- Use a planilha! Gravei uma aula no módulo "Profissão Social Media" ensinando a copiar o arquivo para o seu computador;
- Tenha um checklist do dia;
- Saiba o tempo que você tem x o tempo que cada cliente te toma.

Para organizar as entregas:

- Assista à masterclass que vocês ganharam sobre "Organização e Rotina Empreendedora";
- Use a planilha! Gravei uma aula no módulo "Profissão Social Media" ensinando a copiar o arquivo para o seu computador;
- Tenha um checklist do dia;
- Saiba o tempo que você tem x o tempo que cada cliente te toma.

Atendimento de cliente real:

1. Explicar o pacote;
2. Definir as datas de entrega;
3. Perguntar qual a forma de pagamento e confirmar se foi aprovado;
4. Cadastrar na planilha e atualizar em cada etapa entregue;
5. Enviar o(s) briefing(s) e confirmar o recebimento;
6. Criar um grupo no WhatsApp ou Trello se necessário;
7. Pedir os materiais necessários. Por ex: fotos, adicionar como adm;
8. Fazer a linha editorial + revisar a bio e aguardar aprovação;
9. Fazer o calendário de posts e aguardar aprovação;
10. Fazer os posts + artes e aguardar aprovação;

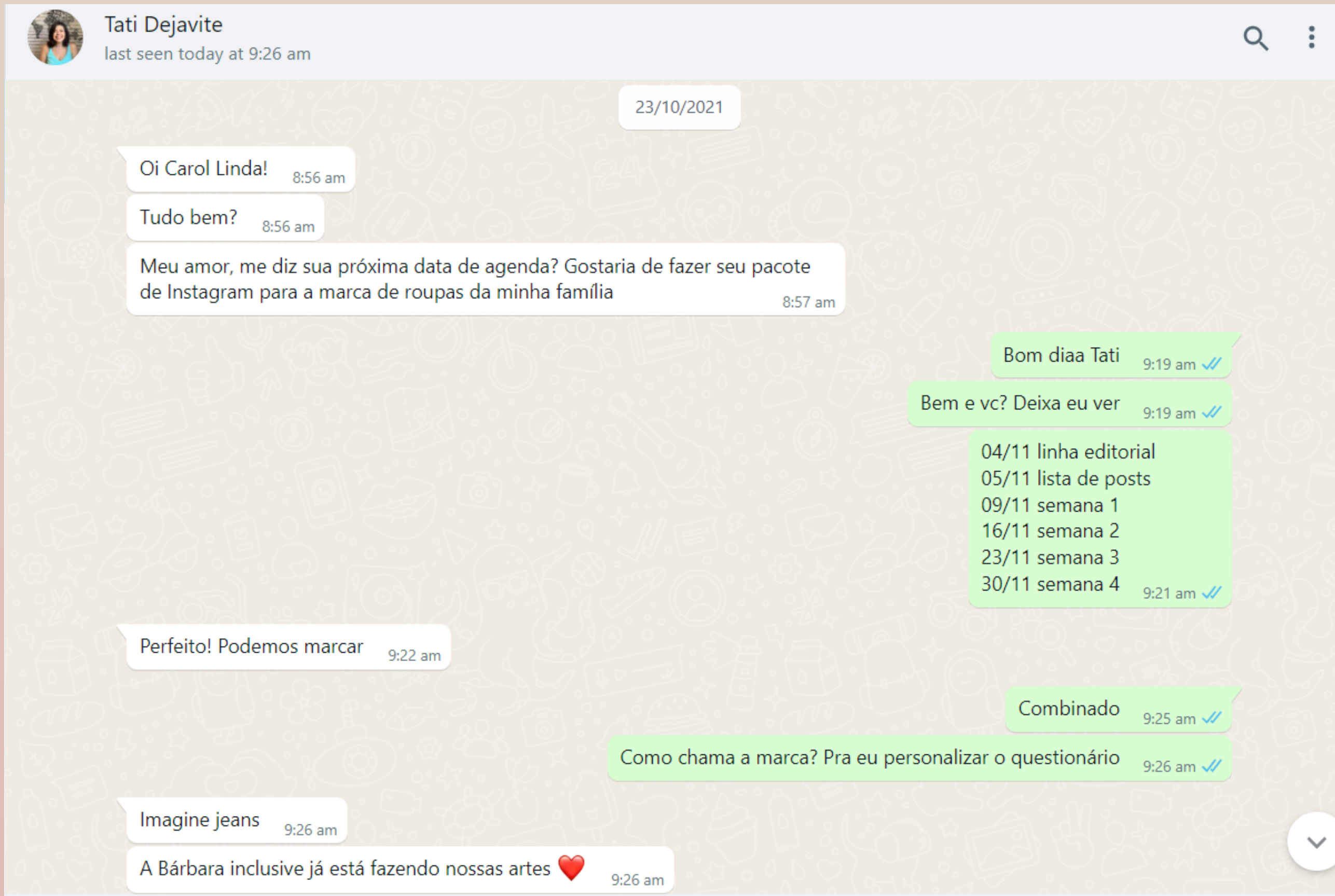
Atendimento de cliente real:

11. Perguntar se vai renovar ao entregar a semana 4;
12. Confirmar se a linha editorial é a mesma;
13. Criar novos posts e seguir os mesmos passos.

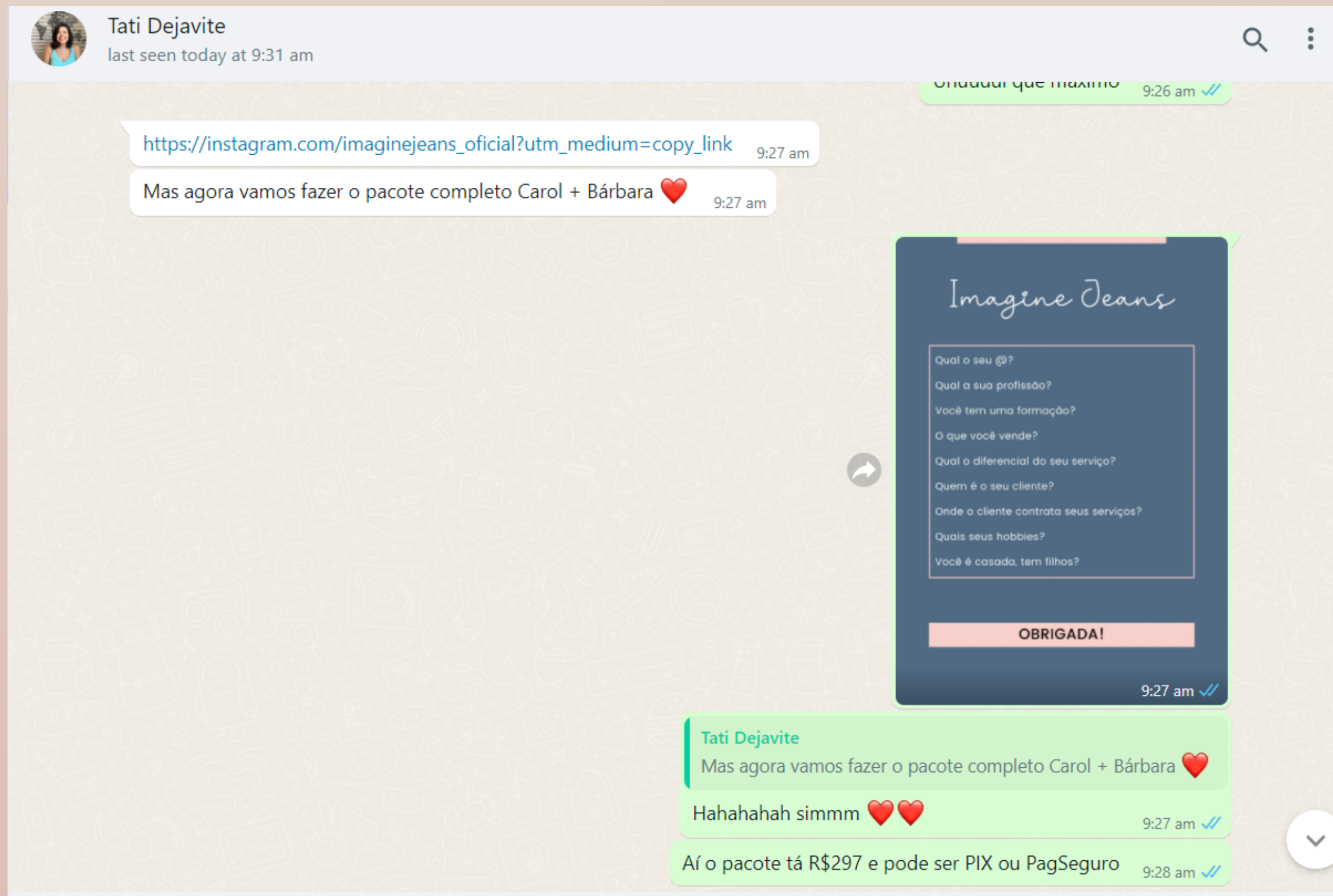
Atendimento de cliente real



Prazos de entrega

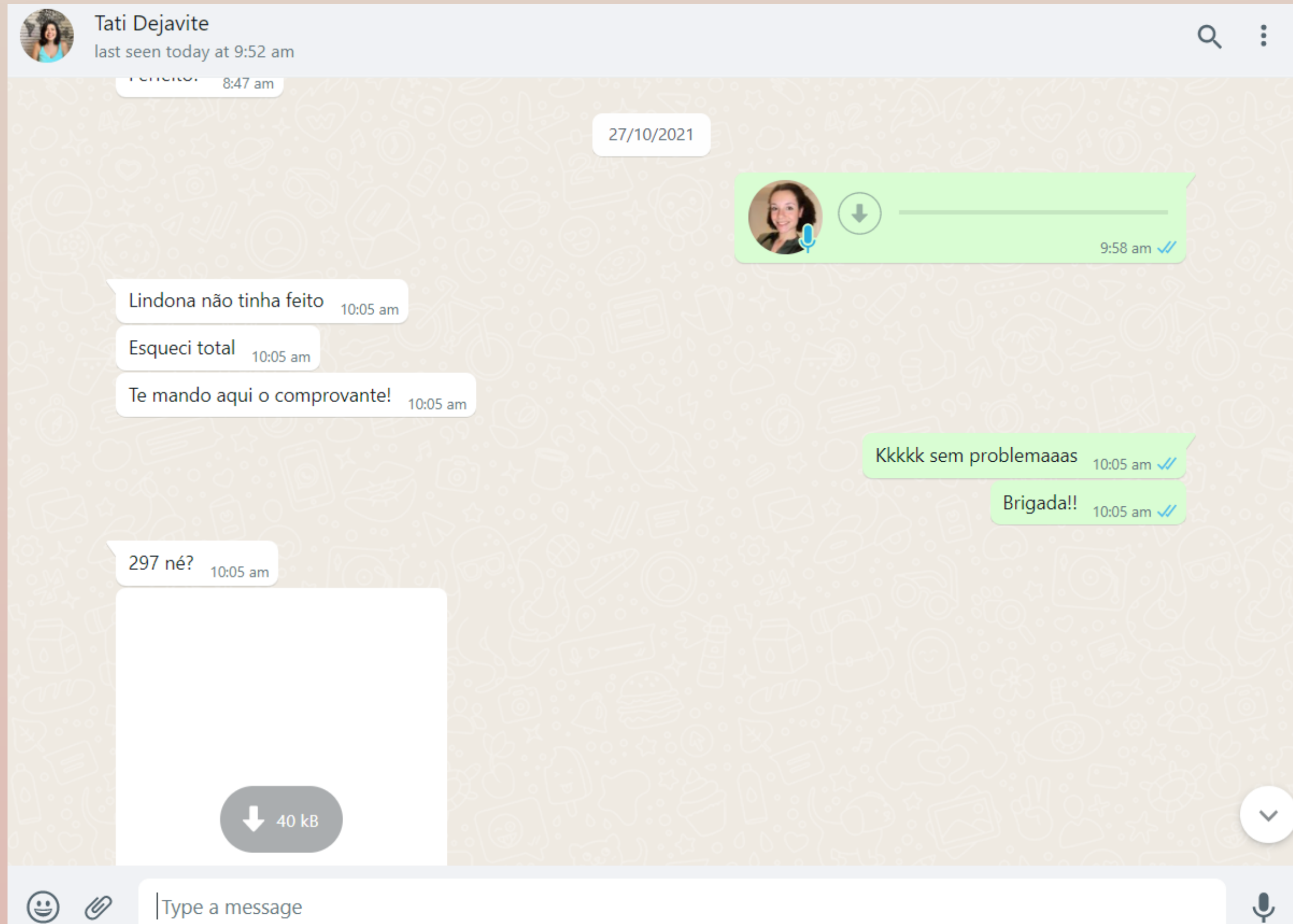


Forma de pagamento



Obs: hoje, o briefing é enviado pelo Google Forms.

Confirmar pagamento



Briefing



Tati Dejavite

last seen today at 9:31 am

23/10/2021

Imagine jeans

> @imaginejeans_oficial

> loja de roupas jeans populares

> a marca ainda não tem uma persona bem definida. Mas nossas clientes são mulheres trabalhadoras, guerreiras e que querem se sentir linda e estilosas, gastando pouco.

No caso dos donos da marca temos uma estilista (mariana minha prima); finanças (minha irmã fabiana); o administrador (meu pai marcos e minha mãe maristela); comunicação (eu, Tati)

> todos nós temos formação: seja de estilismo; Adm ou marketing. Nossa consumidora não. São pessoas que não tiveram estudo, trabalham muito e são super simples.

> vendemos roupas jeans no atacado e algumas vezes varejo. Falamos principalmente com donos de outras lojas da periferia de Sp, interior e até centro oeste brasileiro.

São calças, shorts, saias, bermudas jeans com preços de 35-45 reais.

Nossa loja principal fica no Brás e temos outras 4 unidades menores em bairros periféricos.

> o nosso diferencial é o preço baixo e a qualidade percebida (pq apesar de ser barato, tem estilo e tecidos bons).

No Brás tudo é muito igual > então pequenos detalhes fazem a diferença.

Temos sacolinha, uma logomarca bonita, um catálogo legal, etc.

e queremos crescer nesse público popular com qualidade.



Tati Dejavite

last seen today at 9:31 am

temos sacolinha, uma logomarca bonita, um catálogo legal, etc. e queremos crescer nesse público popular com qualidade.

> nosso cliente são 2: os donos de pequenas lojas e as usuárias finais. Ambos convivem muito com o pessoal do Brás, mercadões de desconto, feira da madrugada, bolivianos e chineses pedindo desconto e preço baixo.

São principalmente mulheres trabalhadoras e que no final do dia e no final de semana querem sair, se divertir, se sentirem bonitas e poderosas.

> vendemos em lojas físicas (temos unidade no Brás, em Santa Isabel, cidade Tiradentes, barão de Iararé e rio preto). Cada unidade tem liberdade de vender onde quiser: seja por WhatsApp, shopee ou mercado livre.

O Instagram da unidade principal é focado no atacado com venda presencial.

> nossa ideia é criar desejo pelas peças, histórias, qualidade, variedade e indicar as unidades mais próximas das clientes para essas unidades menores fazerem a venda 1 to 1.

> hobbies: aqui listo alguns assuntos de interesse da marca: moda, estilo, economia, diversão; novidades; informações; beleza.

> a marca é familiar tocada por um pai, uma mãe e 3 filhas.

9:43 am

Tati Dejavite

Imagine jeans

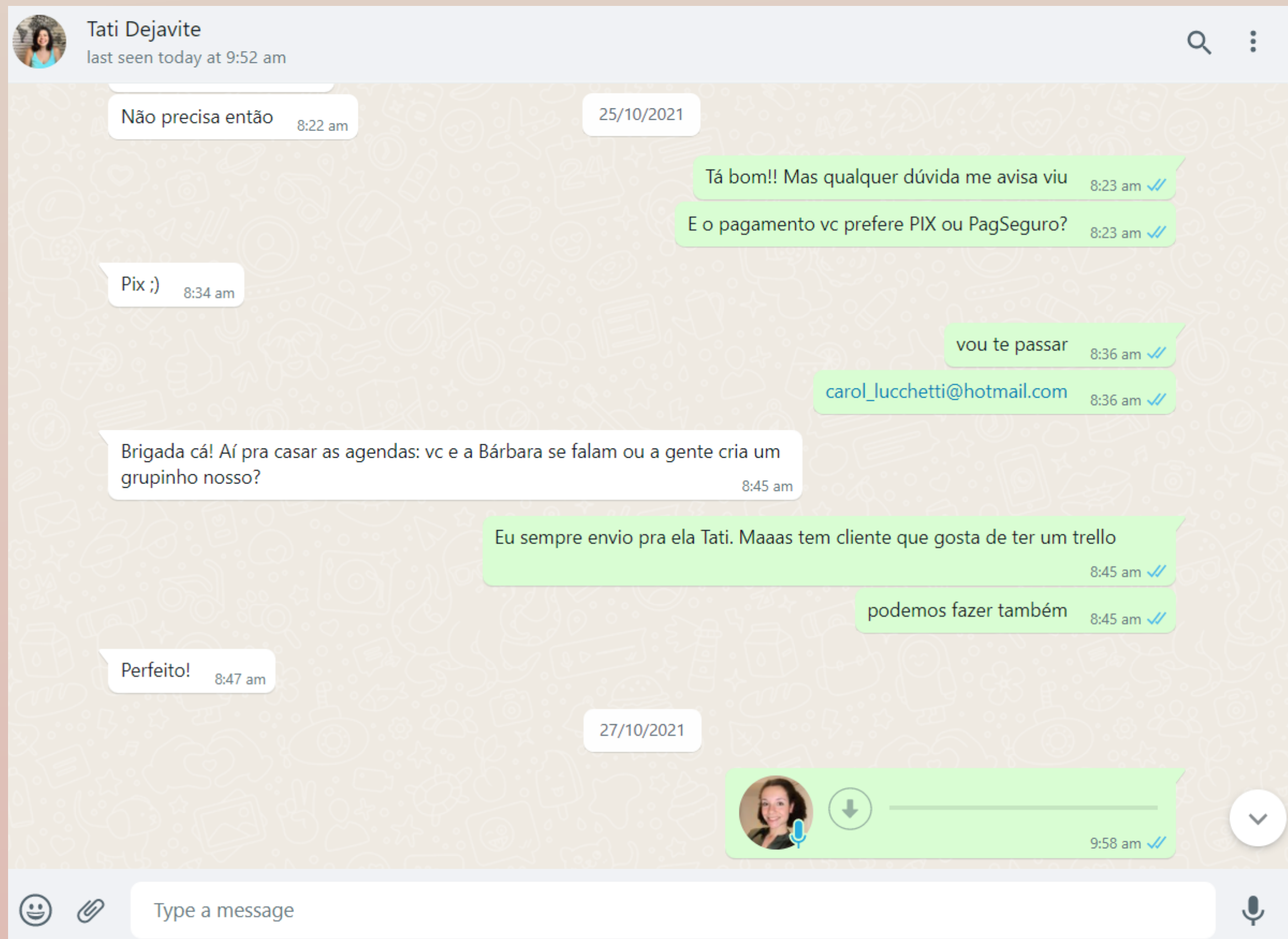
> @imaginejeans_oficial...

Ótimo!! Bem completinho

Briefing no Forms

Link de uma
resposta

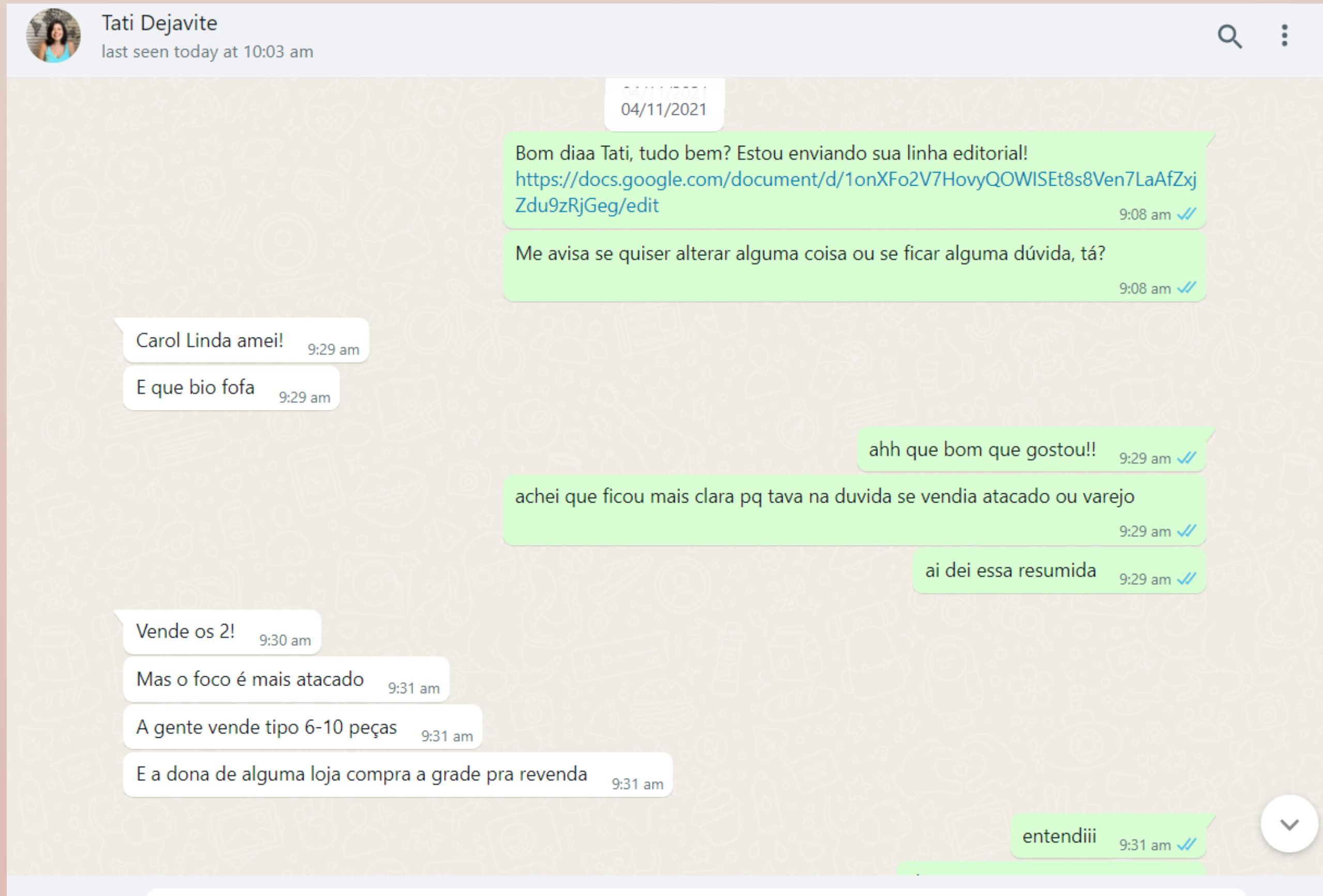
Entrega personalizada



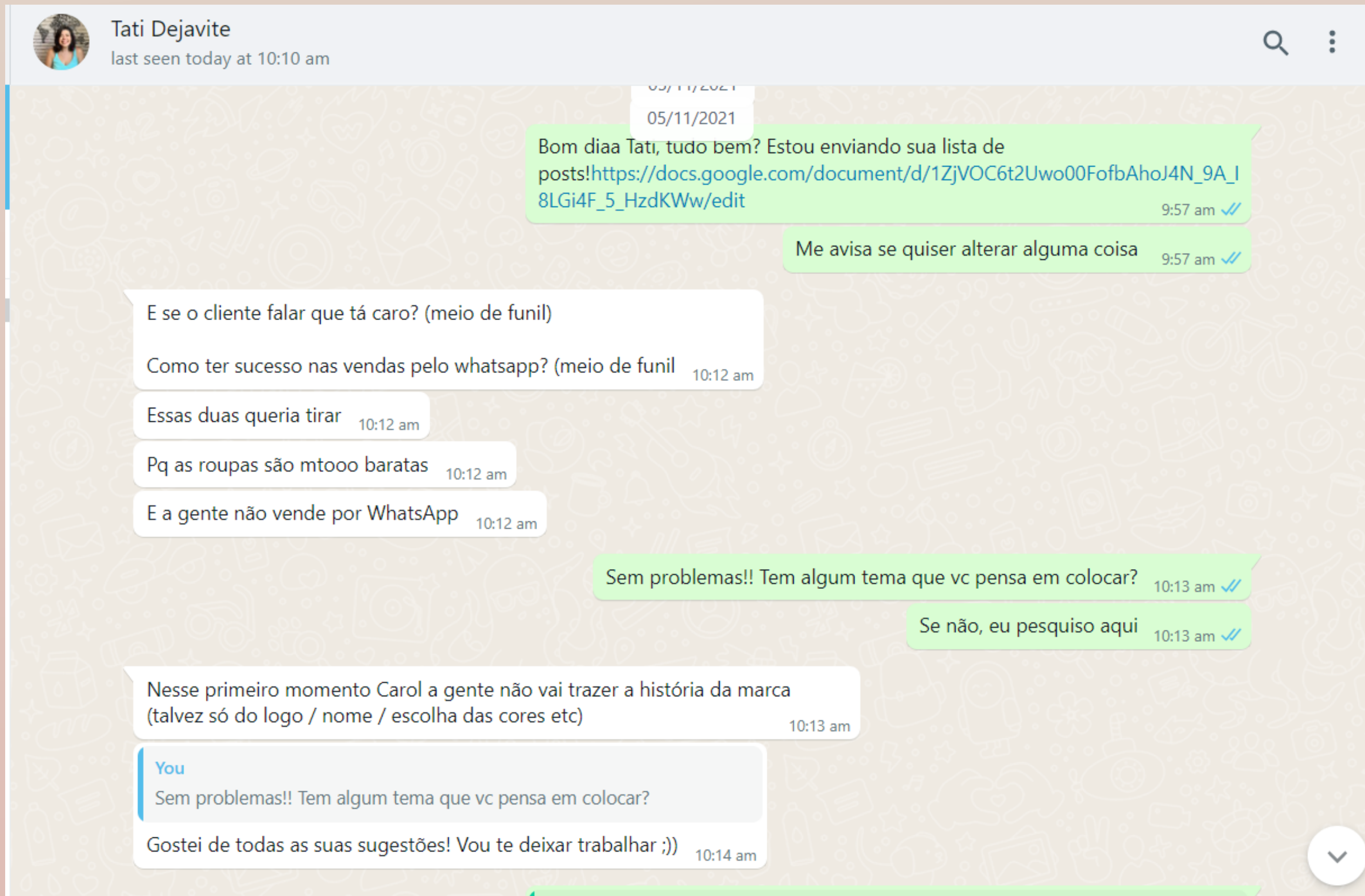
Materiais necessários



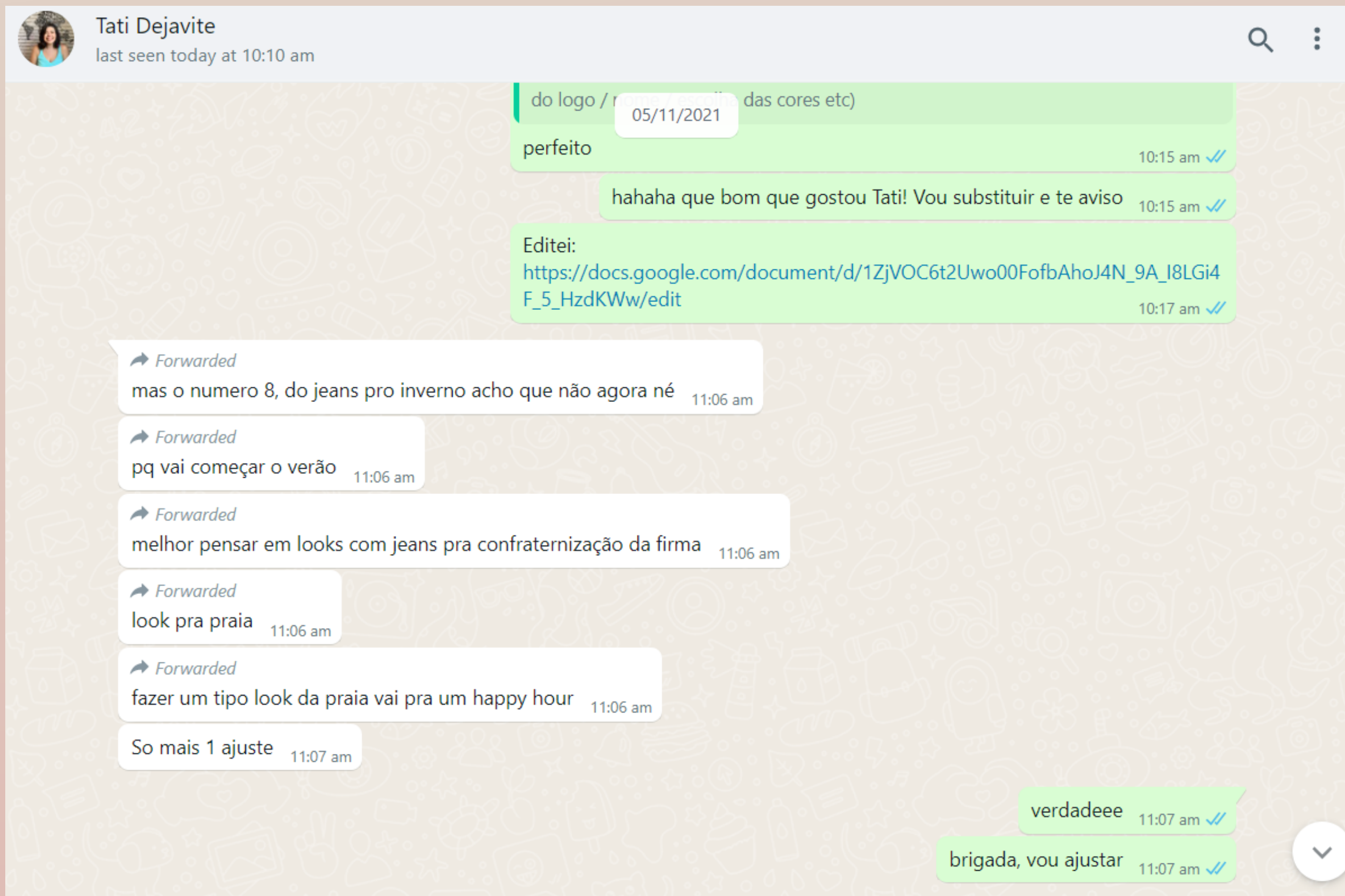
Linha editorial



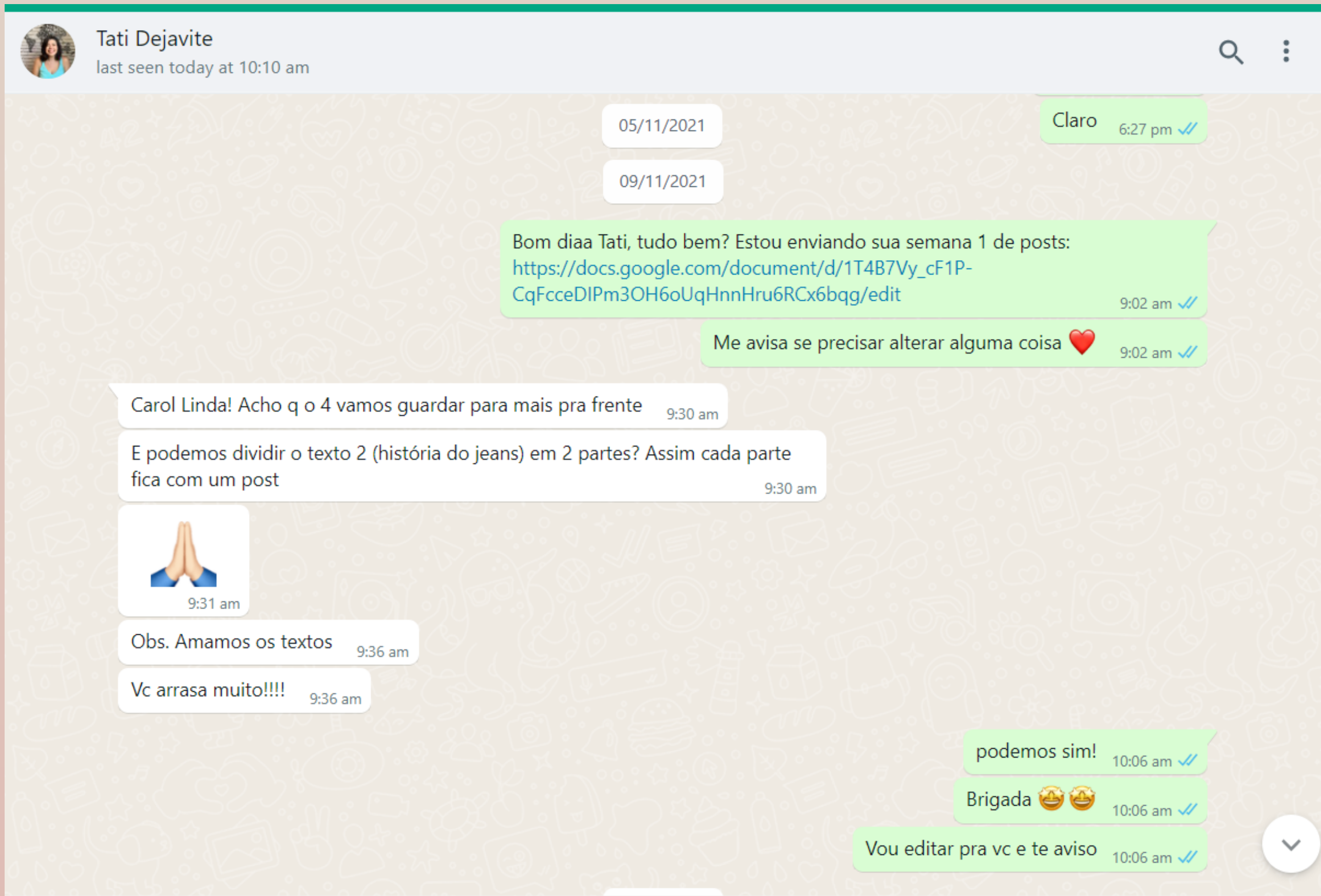
Calendário editorial



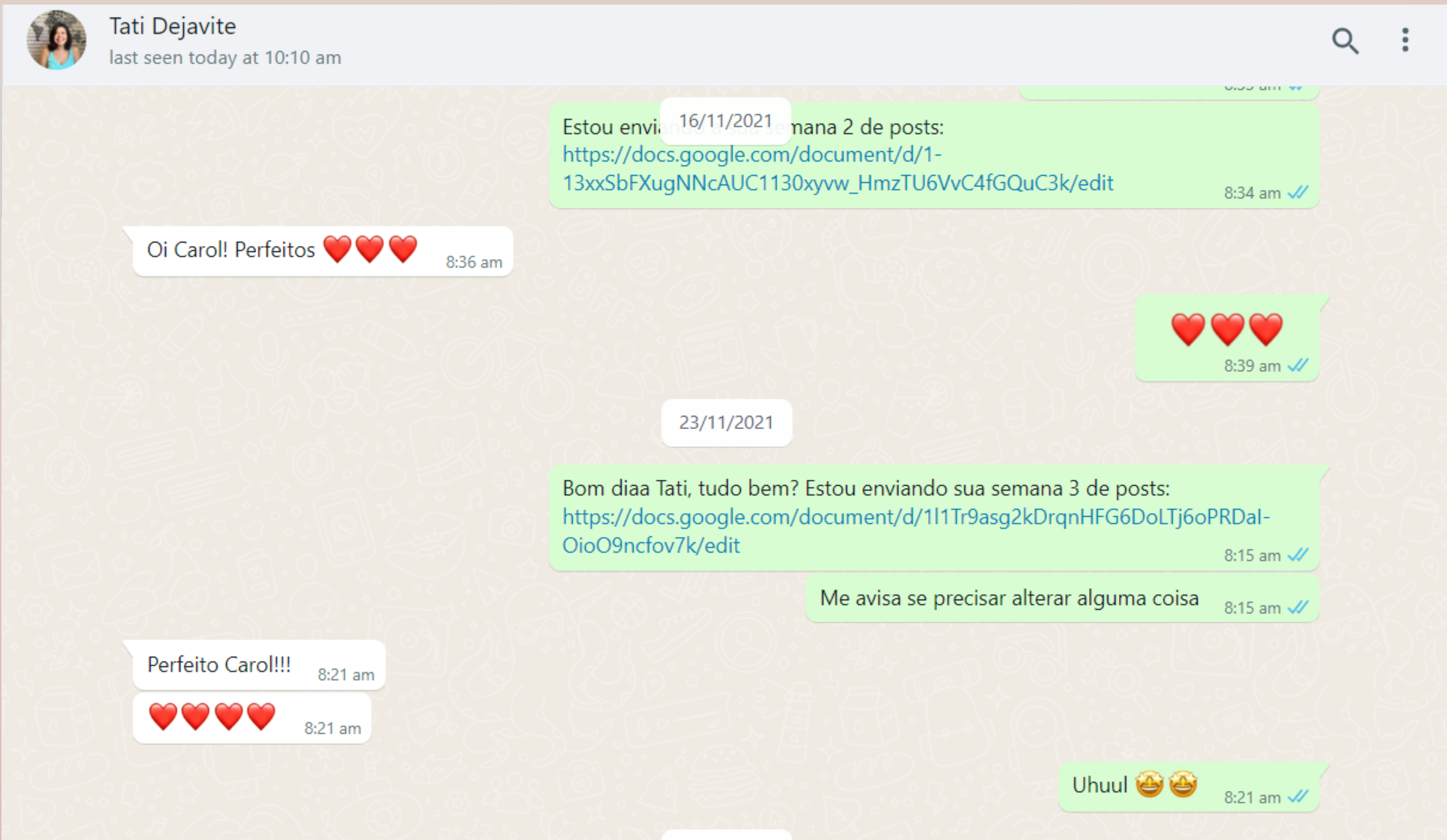
Ajustes



Textos e ajustes



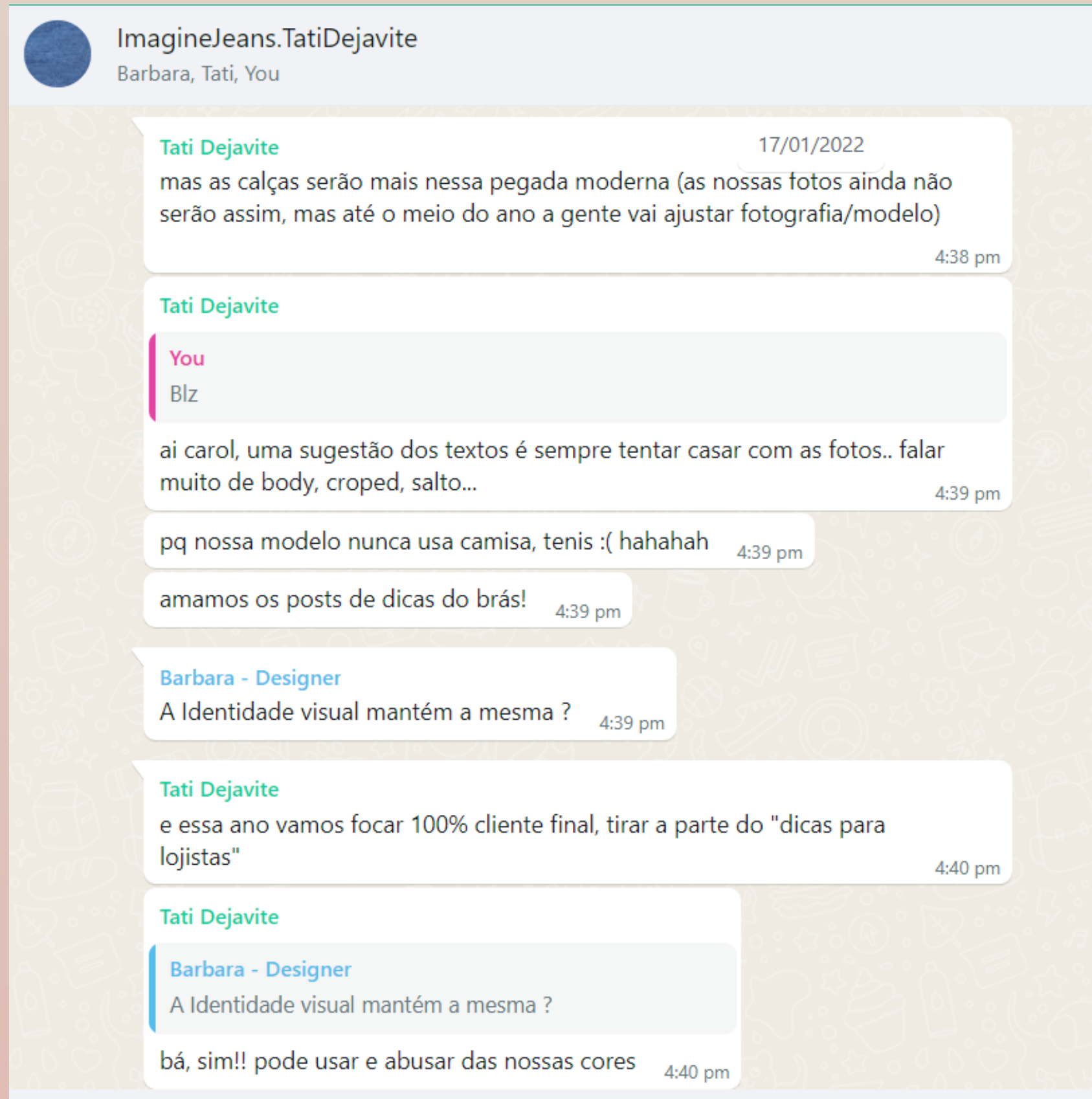
Ajustes



Renovação



Renovação



Checklist da semana

- Explicar, nos seus stories, como é feita a entrega do seu pacote.
 - Criar um Trello para já saber mexer quando um cliente pedir.
 - Criar a sua rotina de horários.
 - Ver quantos clientes ainda consegue pegar antes de delegar e colocar a aula de prospecção em prática.
 - Todos os dias, criar o checklist do que precisa ser feito e definir um tempo pra cada tarefa.
-
- A prova para certificação está disponível na plataforma, dentro do módulo "Profissão Social Media".