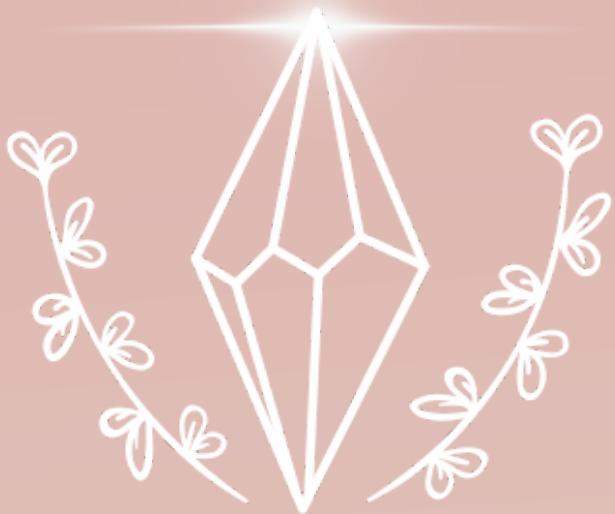


Aula 01/06

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,emos 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 evitá-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;

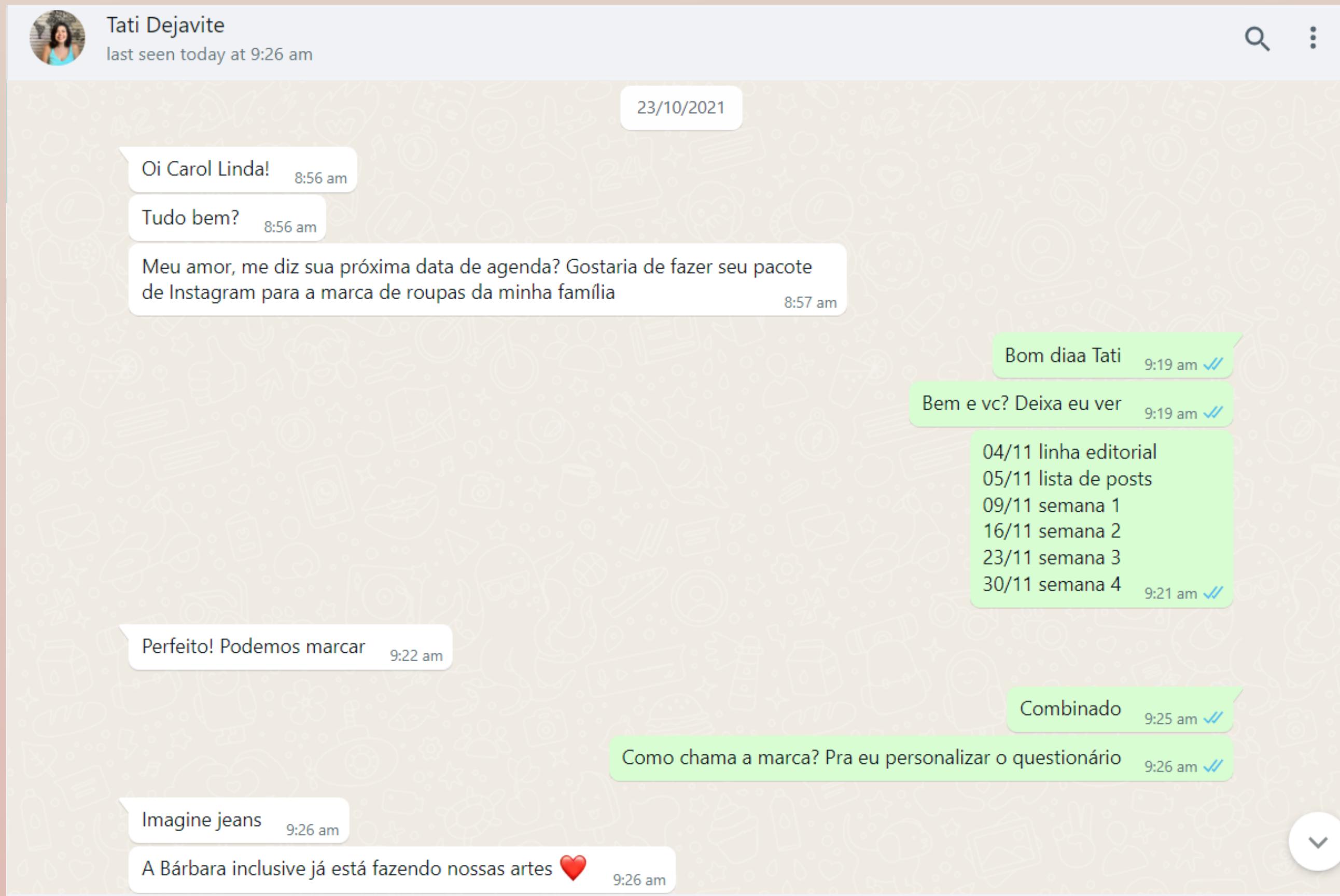
Atendimento de cliente real:

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.

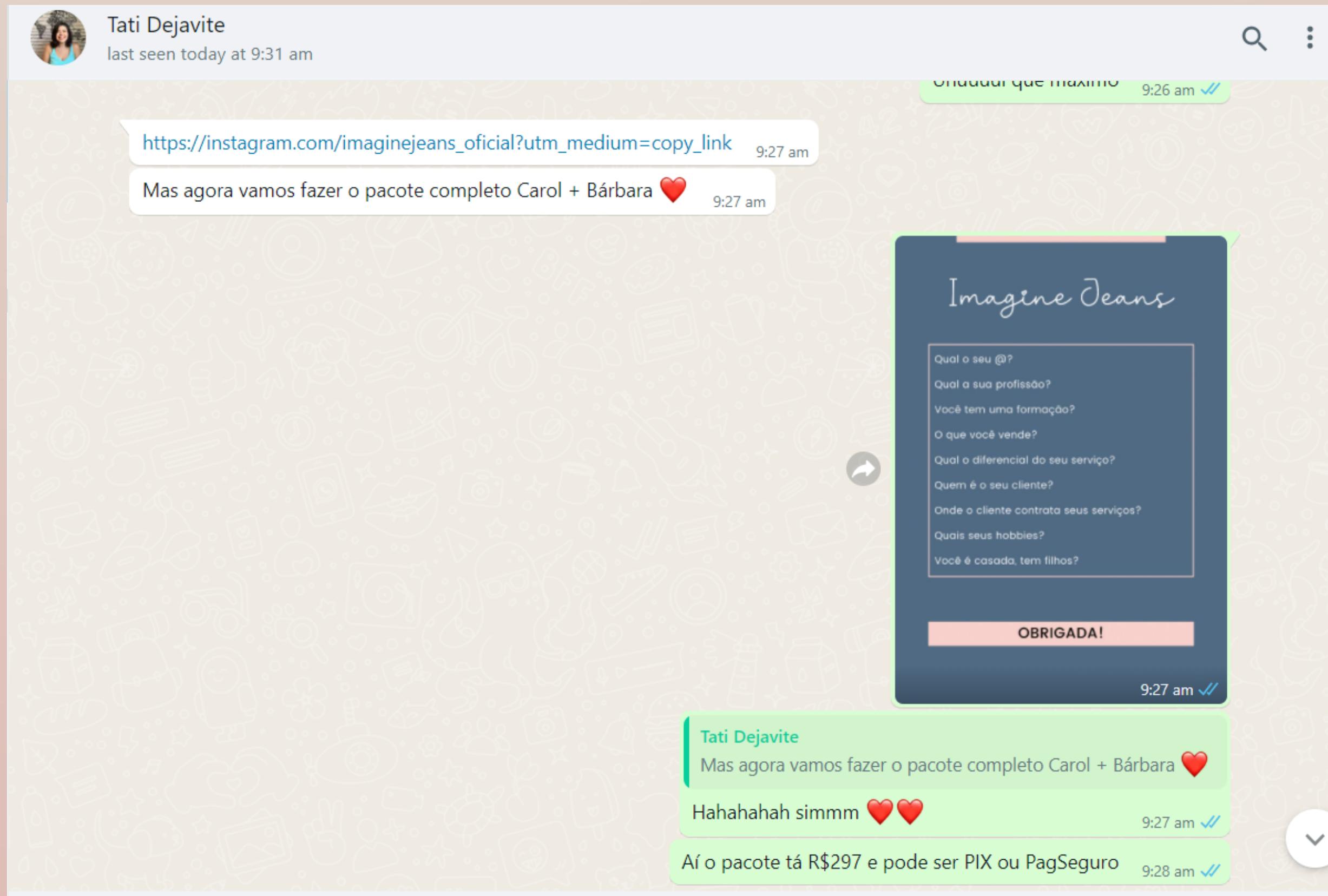
Atendimento de cliente real



Prazos de entrega

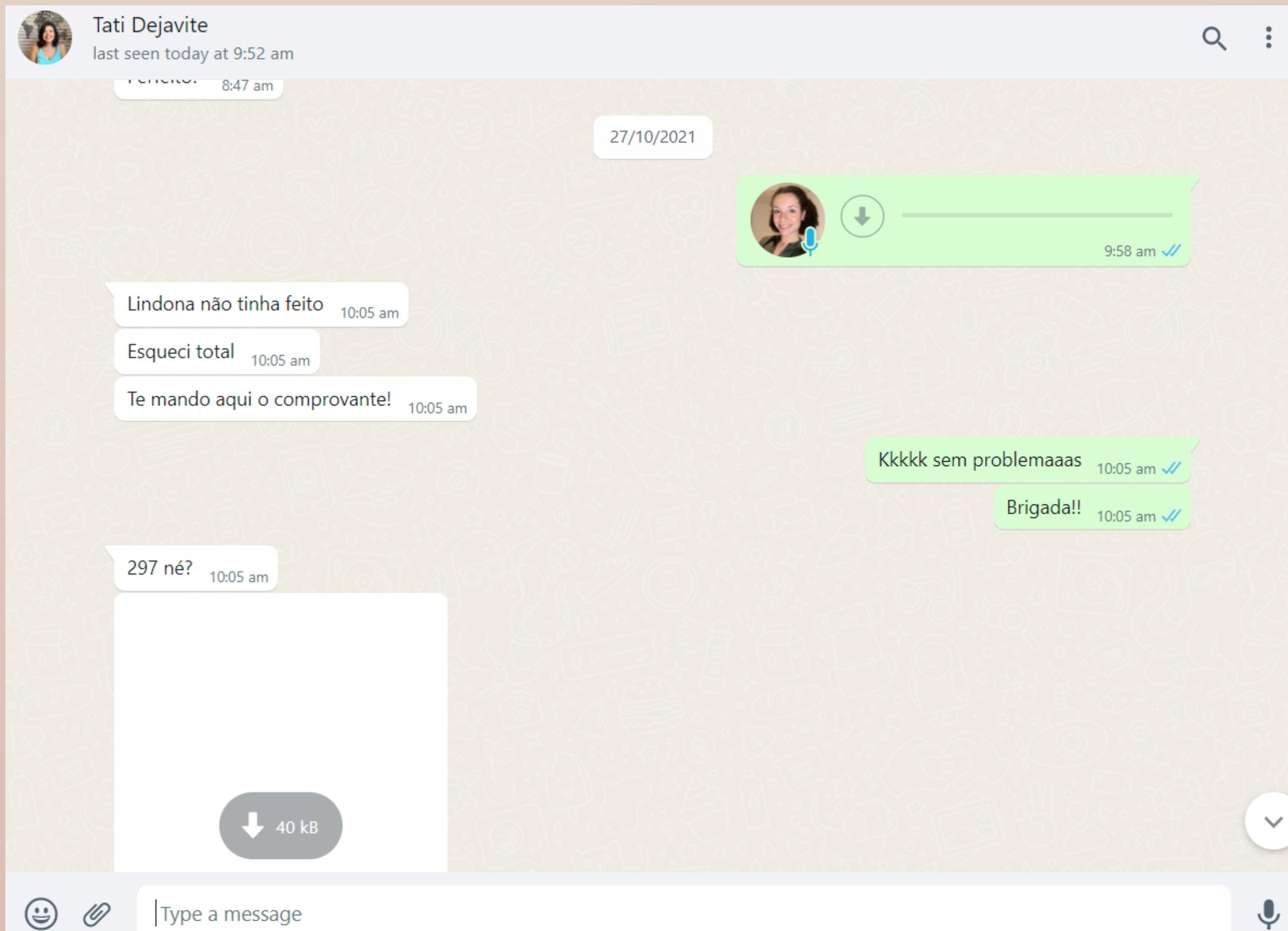


Forma de pagamento



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

Confirmar pagamento



Briefing

 Tati Dejavite
last seen today at 9:31 am

Afô pacote tá R\$297,00
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 (marianna 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 larário 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.

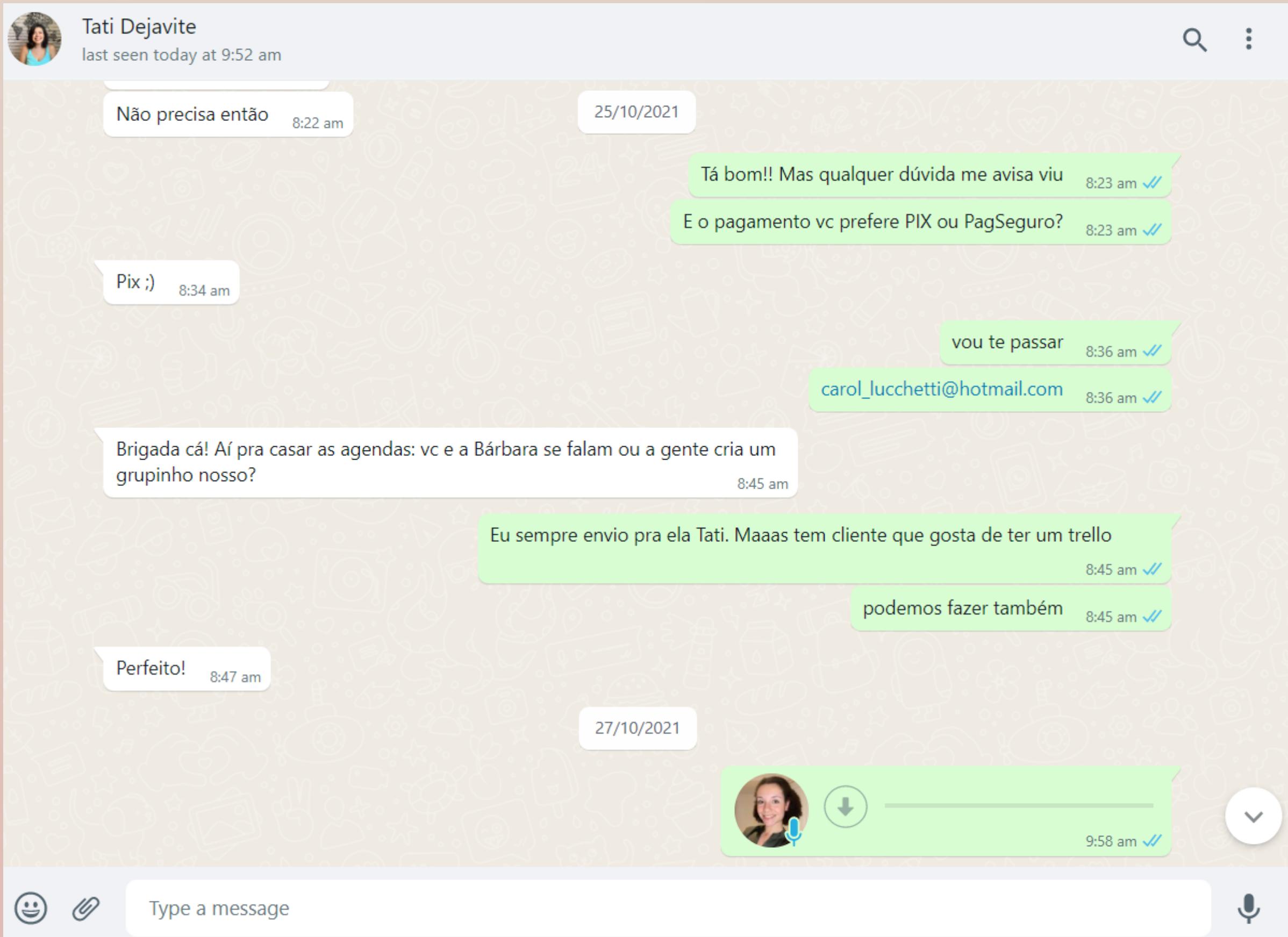
9:43 am

Tati Dejavite
Imagine jeans
> @imaginejeans_oficial...
Ótimo!! Bem completinho

Briefing no Forms

Link de uma
resposta

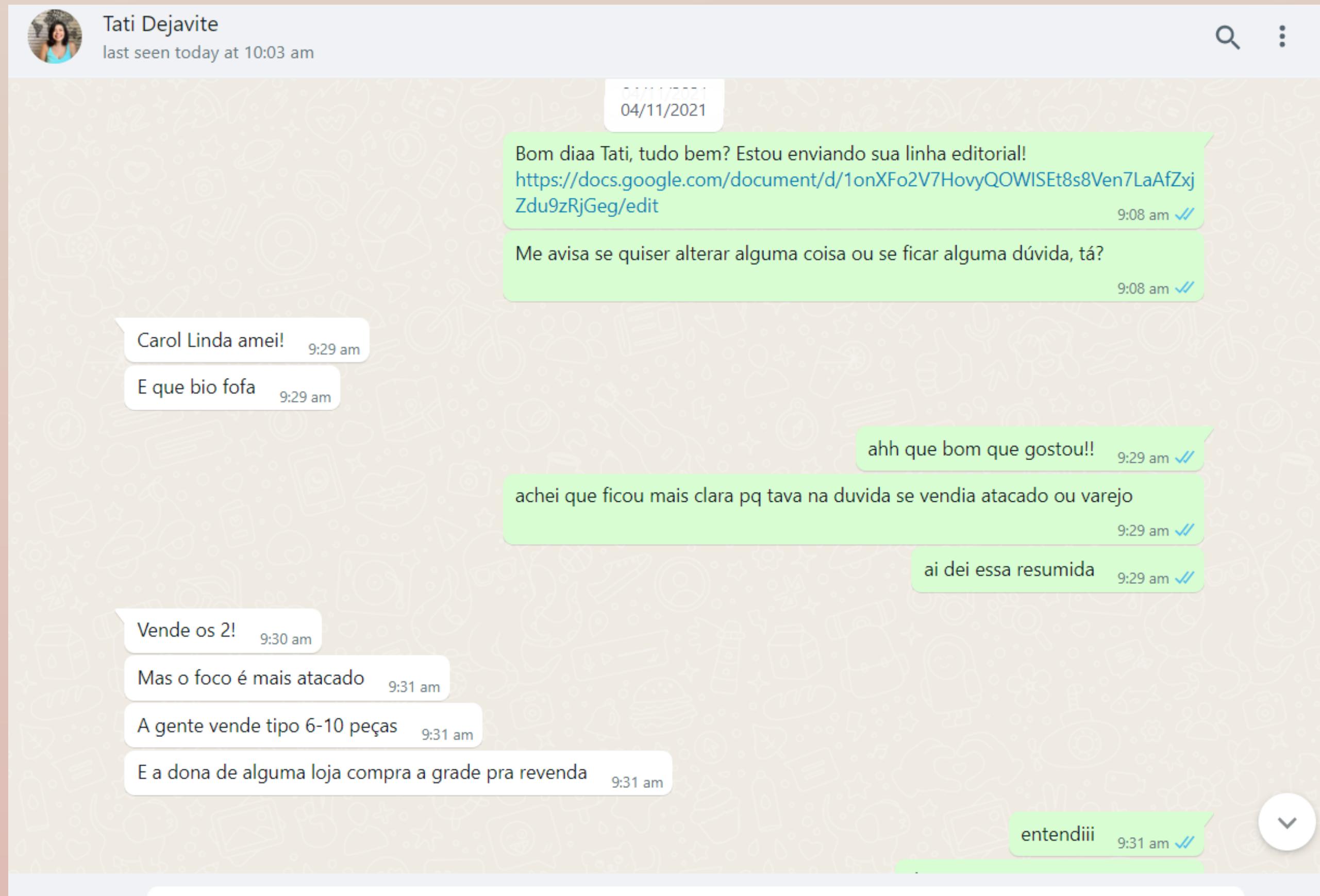
Entrega personalizada



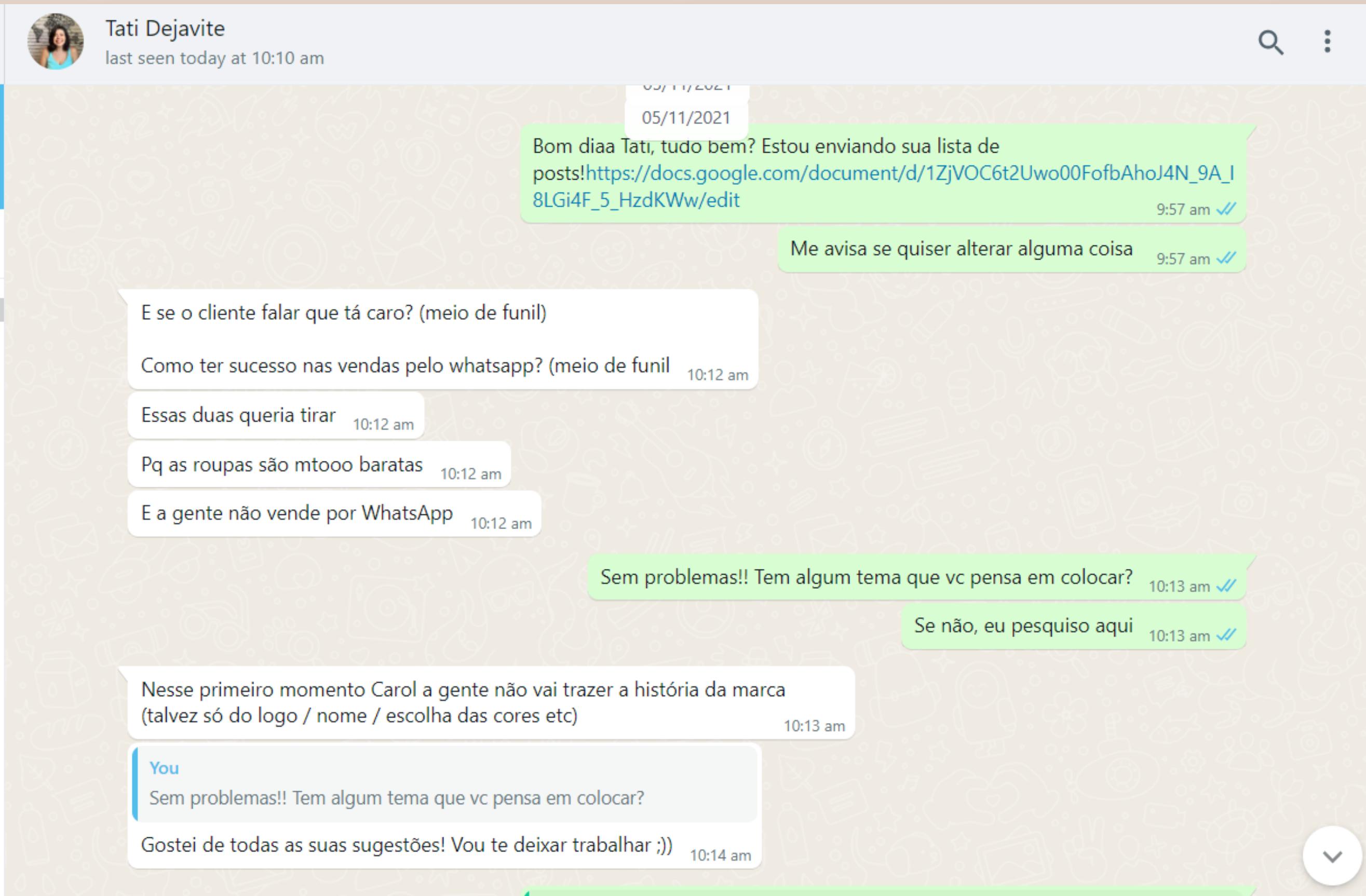
Materiais necessários



Linha editorial



Calendário editorial



Ajustes

Tati Dejavite
last seen today at 10:10 am

do logo / r 05/11/2021 das cores etc)
perfeito 10:15 am ✓

hahaha que bom que gostou Tati! Vou substituir e te aviso 10:15 am ✓

Editei:
https://docs.google.com/document/d/1ZjVOC6t2Uwo00FofbAhoJ4N_9A_I8LGi4F_5_HzdKWw/edit 10:17 am ✓

► Forwarded
mas o numero 8, do jeans pro inverno acho que não agora né 11:06 am

► Forwarded
pq vai começar o verão 11:06 am

► Forwarded
melhor pensar em looks com jeans pra confraternização da firma 11:06 am

► Forwarded
look pra praia 11:06 am

► Forwarded
fazer um tipo look da praia vai pra um happy hour 11:06 am

So mais 1 ajuste 11:07 am

verdadeee 11:07 am ✓

brigada, vou ajustar 11:07 am ✓

Textos e ajustes

Tati Dejavite last seen today at 10:10 am

Claro 6:27 pm ✓

05/11/2021

09/11/2021

Bom diaa Tati, tudo bem? Estou enviando sua semana 1 de posts:
https://docs.google.com/document/d/1T4B7Vy_cF1PCqFcceDIPm3OH6oUqHnnHru6RCx6bqg/edit

Me avisa se precisar alterar alguma coisa ❤️

9:02 am ✓

Carol Linda! Acho q o 4 vamos guardar para mais pra frente 9:30 am

E podemos dividir o texto 2 (história do jeans) em 2 partes? Assim cada parte fica com um post 9:30 am

9:31 am

Obs. Amamos os textos 9:36 am

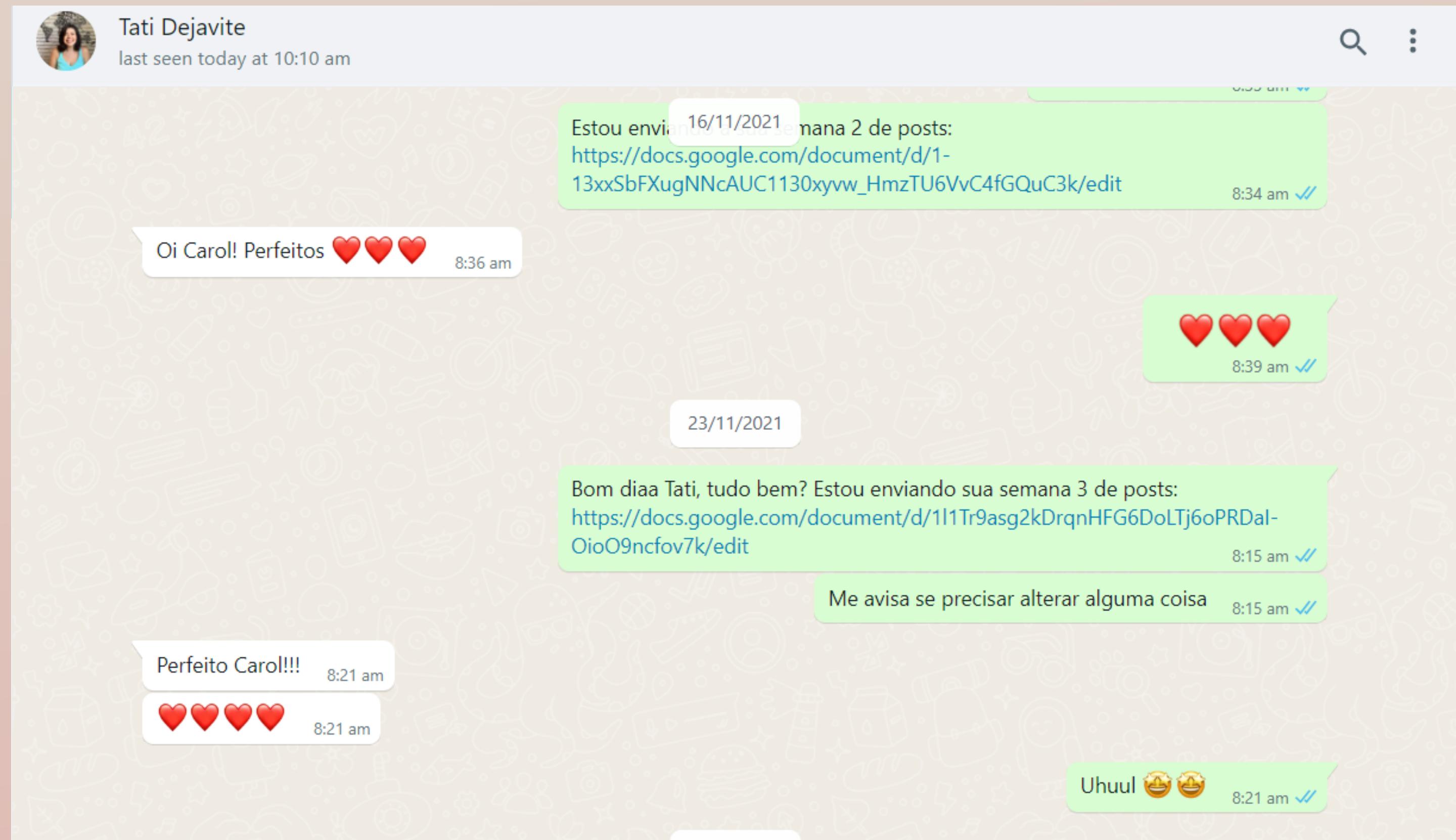
Vc arrasa muito!!!! 9:36 am

podemos sim! 10:06 am ✓

Brigada 😊👑 10:06 am ✓

Vou editar pra vc e te aviso 10:06 am ✓

Ajustes



Renovação

Tati Dejavite
last seen today at 11:05 am

20 clientes [redacted] neira vez e que me rendeu mais de R\$2 mil em 48 horas. A au [redacted] o e terá a duração aproximada de 3 horas.

Garanta sua vaga: <https://go.hotmart.com/R62690305F>

Aii que Linda!!! 10:30 am

Vamos aproveitar nosso pacote Mara 10:30 am

30/11/2021

Bom diaa Tati, tudo bom? Estou enviando sua semana 4 de posts:
<https://docs.google.com/document/d/1NHXz0cebPUUDMMG4RHJ531UmXy87IzMZtU58WshYd2I/edit>

Vc consegui renovar naquele dia? 11:05 am ✓

Carol lindona! Não consegui :(eu tava fora de Sp e minha internet tava horrível 11:06 am

Mas vamos renovar com Toda certeza 11:06 am

Vou te fazer o pix ;) (pena que acabou a Black Friday) - mas amei seu posicionamento 11:06 am

Renovação

ImagineJeans.TatiDejavite
Barbara, Tati, You

Tati Dejavite 17/01/2022
mas as calças serão mais nessa pegada moderna (as nossas fotos ainda não serão assim, mas até o meio do ano a gente vai ajustar fotografia/modelo)
4:38 pm

Tati Dejavite
You
Blz
ai carol, uma sugestão dos textos é sempre tentar casar com as fotos.. falar muito de body, cropped, salto...
4:39 pm

pq nossa modelo nunca usa camisa, tenis :(hahahah
4:39 pm

amamos os posts de dicas do brás!
4:39 pm

Barbara - Designer
A Identidade visual mantém a mesma ?
4:39 pm

Tati Dejavite
e essa ano vamos focar 100% cliente final, tirar a parte do "dicas para lojistas"
4:40 pm

Tati Dejavite
Barbara - Designer
A Identidade visual mantém a mesma ?
4:40 pm

bá, sim!! pode usar e abusar das nossas cores
4:40 pm

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".