

RESUMO - MÓDULO 3

• Sobre os 4 perfis de clientes:

O atendimento é sobre fazer o cliente se sentir especial, conquistando pessoas que encontram uma empresa com valores, propósito, que vai solucionar todas dúvidas de forma que seja prazerosa.

Precisamos ter uma personalização, **saber se comunicar e conectar com o cliente**. Conhecer os tipos de clientes, é importante para que nos ajude auxiliando na comunicação.

Existem 4 tipos de perfis: analítico, amável, condutor, expressivo.

- **Analítico:** é mais objetivo, frio, observador, precisa de cada informação possível, forneça.
- **Amável:** é mais falante, solto, gosta de conversar, confia mais no seu trabalho. Facilita para chamar pro portfólio, tem mais histórias para contar com mais facilidade. Você tem mais conexão.
- **Condutor:** é mais direto, rápido, sabe o que quer, é mais objetivo. Mostrar o seu melhor produto logo.
- **Expressivo:** gosta de dar a sua opinião, quer ser ouvido, é carismático. Traz as suas coisas, quer seu espaço para falar o que planejou, roupas, lugares... então, ceda o espaço.

• Etapas do atendimento:

1. **Ter um primeiro contato do cliente:** agradecer, saber mais de onde conheceu o seu trabalho, observar os perfis, orientar as pessoas para o local de atendimento.
2. **Envio do orçamento:** na reunião, começar fazer perguntas com carinho, colocar a disposição pra conversar. Lembrar sempre que: mesmo com um padrão de resposta, personalizar para cada cliente é importante demais.
3. **Follow up:** entrar em contato para ver se viram o orçamento e se vão fechar. Se não fechar, perguntar o motivo gentilmente, que adoraria fotografar em outro momento.
4. **Se disser sim,** começar a falar sobre a reserva, falando também palavras de afirmações , pegando dados para o contrato e depois um pdf de sessão de roupas (para ajudar o cliente).
5. **Manter o contato:** acompanhar nas redes, puxar conversa, confirmar detalhes, ver os comprovantes.
6. **Dia do trabalho:** o grande esperado dia do ensaio! Fotografar a experiência é superar expectativas de um momento único! ♥♥♥
7. **Período antes da entrega:** acompanhar, fazer processo de bastidores, fazer prévia, lembrar sempre do álbum.
8. **Pós venda e fidelização:** dar atenção com estratégias, confirmar se receberam, pegar feedbacks. Fazer pesquisa de satisfação, preparar mimos, continuar acompanhando.

- **Regras do atendimento diferenciado:**

Sermos nós mesmos, responder todas as dúvidas, antecipar perguntas frequentes, ser educado e chamar o cliente pelo nome. **Não sermos reféns do atendimento e também não demorar para responder, quebrar as objeções mostrando prova social e não abandonar o cliente.** Não virar como um robô, ser carismática, assumir responsabilidades, saber onde o cliente tem razão e ter cuidado com a escrita.

- **Modelo de atendimento:**

Como gostaria de atender? Qual é o objetivo do atendimento? O que funciona melhor? Quais os pontos positivos e negativos? Será presencial? Se for, em qual lugar atenderá? Qual o horário específico de atendimento? Formato da reunião? Será email, Whatsapp...? O que demora tanto? **Ensine e delegue.**

- **Quantos clientes você converte?**

A gente analisa, pensa antes de comprar, mas a nossa responsabilidade é gerar desejo e trazer mais gente para ter um retorno financeiro. Precisamos aumentar a taxa de conversão, como? Analisando quantas foram as vendas. Ex: 50 pedidos e 5 fecham: 10% de conversão.

Quanto mais divulgamos, mais aumenta. **Analisar a taxa de divulgação.**

Funil: 1. Quando te conhece; 2. Quando se interessa; 3. Pede o orçamento; 4: Vendas. Analisar o geral e ver cada um dos canais. Melhorar a taxa, o funil de vendas, **entender os erros e focar no local que está tendo melhoras.**

- **Despertando o lado vendedor:**

O problema não é a venda, é o vendedor. Vender não é dom, todos podem ter e entender para que você seja autoridade. Precisamos ter uma boa mentalidade para vender pelo lado emocional. Como empresa, precisa ser empresa a cada etapa. Terceirizar naquilo que não é boa ou sentar para aprender.

Perguntas para o planejamento ao longo prazo:

1. Qual a sua estratégia para atrair pessoas? Onde e como tá presente os clientes? Como tá a frequência? Como você se sente ao vender? Onde você está travando? O que tem mais dificuldade?

A venda é um processo. Então, não ter mentalidade medíocre. Saber quem você é importante. Lembrar que o marketing e a divulgação é diária.

- **Impulsionador de vendas- Formas de aumentar o lucro:**

2. **Escolher o que quer ser: fotógrafo empresário ou pagador de boleto?**
3. **Fazer campanhas, que são ações de vendas direcionadas com ofertas especiais.** É ótimo vender para aqueles que não compraram, os indecisos, pra quem comprou também. Estrutura de campanhas básicas: Montar oferta- iniciar campanha- encerrar campanha- pós oferta.
4. Períodos: semanalmente, mensalmente, quinzenalmente...
5. Tipos: lançamento, bônus, álbum, limitada, preço, parceiro, buy 1 get 1,

Tudo vai depender da criação e do marketing de conteúdo descendente.

Dúvidas principais: Você pode divulgar, como: mostrando tudo, se relacionando, adaptando isso numa campanha. Não tem regra de intervalo de tempo e se não der certo, tá tudo bem e começa de novo. A organização você pode escolher, trello, papel, etc.

Checklist: Definir tipo de campanha; Definir público, o tipo de perfil, as dores, os sonhos; Definir as datas, o começo e o fim; Definir qual vai ser o canal; Fazer a oferta: preço, forma de pagamento, bônus; Iniciar a campanha.

- **Aula de dúvidas sobre campanhas**

O tempo depende da sua preparação, o que você precisa para executar? **Precisa envolver a pessoa no storytelling, através das conquistas.** Qual é o motivo que gostaria para a campanha? O que te faz crescer? Qual é a sua fotografia? O que quer que as pessoas sintam de você?

Mostre o que vale e que faz a pessoa pensar no porque comprar de você agora. Precisa ter criatividade, se movimentar, criar uma narrativa, não olhar negativamente para os outros trabalhos.

O que pode fazer: testar sempre, ter feeling, fazer enquetes, divulgar, gerar expectativas, abrir vagas e lista de espera. Pode fazer vídeos emocionantes, mostrar relacionamento nos stories, abrir caixinha de perguntas, falar bastante, principalmente da agenda e de como vai funcionar.

- **5 coisas que aprendi nesse módulo (de forma bem resumida):**

1. **Aprendi mais sobre como atender de várias formas.**
2. **Entendi que quanto mais divulgarmos, mais % a taxa de conversão aumentará.**
3. **Entendi que precisamos despertar o nosso lado vendedor.**
4. **Se organizar para fazer tudo é importante demais pra tudo!**
5. **Contar sempre uma narrativa, um storytelling nas campanhas e tudo que eu fizer precisa ser intencional.**

RESUMO - MÓDULO 4

• **Organização financeira:**

É essencial para tudo! Ter a reserva é importante para podermos investir também tanto pro profissional quanto pessoal.

1. O que te fato dá para conquistar? Onde você quer que o dinheiro te leve? Qual é o seu objetivo?
2. Já analisou seus gastos, despesa? Já fez seu planejamento financeiro ao longo prazo?
3. Qual é o seu custo de vida? Qual é a mensagem que pode acrescentar como valorização do seu trabalho?

Lembre-se que não existimos só para pagar conta, precisamos de lucro, caixa, reservas. Cada um vai chegar na sua precificação.

1. Precisa separar dinheiro empresa do pessoal: Separe em dois bancos diferentes.
2. Entender da retirada do seu salário: qual tipo de retirada você pode pôr?

• **Como definir o preço?**

Não existe regra, mas precisa ter planilhas! Tudo vai te dar clareza!

1. Planilha Financeira Mensal: calcular custo de vida que são seus gastos pessoais, estilo de vida, de investimentos, reservas pessoais.
2. Depreciação do seu equipamento é necessário colocar também.
3. Empresa: gastos fixos, variáveis, investimentos e reservas.

Ter bom senso, colocar equilíbrios e cortar algo se for preciso!

• **Modelo de vendas:**

Existem duas formas:

1. **Venda por conexão: falar sobre sonhos e desejos. Preza pela história, pela importância da fotografia, memórias dos clientes, de ter registros. Não foca na escassez.**
2. **Venda intensa: relembra as dores, tudo que perdeu, usa muito a escassez.**

O que é melhor pra você?

1. Trabalhar com pacotes fechados? Terá quantas opções?
2. O que tem de diferente?
3. Vai trabalhar com produtos?
4. Quantas fotos? Fixos ou não?
5. Vai trabalhar com fotos extras?
6. A escolha será feita pessoalmente ou por uma galeria?
7. Trabalha com IPS? Serviços e produtos personalizados?
8. Como é a sua agenda? Já fez os contratos?
9. Formas de pagamento, o que você gosta? Formas de reservas de sinal?

Colocando o preço no site pode quebrar todo encantamento, mas pode ser mais prático para quem tem um volume maior de pessoas.

- **Orçamento irresistível:**

1. **Fazer orçamento para cada trabalho.**

2. O que precisa ter? Apresentação, informações sobre ensaio, preço, quantidade de fotos, prazo, pacotes adicionais, sobre agendamento, sobre mim.
3. Onde e como fazer: canva, creative market,
4. Quais serão as fontes usadas?
5. **Por que você faz e como faz?**
6. Qual será o tipo de pacote?

- **Mais planilhas, sim!**

1. Planilha de metas de vendas: o que você vai vender? Ex: setembro vou fechar 6 ensaios, 5 produtos e 3 eventos. **Qual vai ser a sua prioridade na divulgação?**
2. Produtos: subcategoria – colocar o produto, fornecedor, tamanho, tipo, custo+ produção, valor, lucro.
3. Lucro por venda: data, cliente, produto, detalhe, fornecedor, valor da venda, extras, total, custo, lucro.
4. Entrada e saídas por mês + reserva financeira
5. Pagamentos: decisão, cliente, pacote, trabalho, data do trabalho, valor integral, status, prazos, observação, pago, formas de pagamento.
6. Cadastro de clientes: nome, endereço, email, telefone, tipo de trabalho, sobre, redes sociais, aniversários, como me conheceu, dados para o contrato, valor.

- **Financeiro pessoal com o Leo Alvarenga:**

Como organizar as finanças?

1. **Ter um relacionamento melhor com o dinheiro.**

2. Anotar os gastos durante 30 dias e saber os limites dentro do mês.
 3. Gastar menos e fazer reserva financeira.
 4. 1 ano fazendo reserva financeira.
 5. **Buscar mais vendas.**
 6. **Não fazer dívidas, ser responsável, se dedicar.**
 7. Investir em educação e fazer reservas de emergências.
 8. **Monitorar os gastos do mês.**
 9. Negociar se for possível e retirar o que não usa.
- Ter responsabilidade com o cartão de crédito.

Estudar sobre Educação Financeira.

- **Aula de dúvidas- Modulo 3 e 4**

1. No atendimento, colocar um horário para começar e terminar.
2. Todo anuncio precisa gerar desejo, para que as chances de pessoas serem altas.
3. Sempre pôr legenda nos stories, testar é essencial!
4. O Que você quer nos seus pacotes? Qual será o seu lucro?
5. Sobre a reunião: preparar tudo e combinar antes.
6. Ser intenso para fotografar influências. O que gera desejo? Qual é o seu diferencial?
7. Quantas fotos de prévia? Umas 20 já tá muito bom.

Sequência: divulgação, posicionamento, portfólio, campanhas estratégicas, dias específicos, analisar as pessoas vindo.

1. Vender fotos extras? Claro. Até 20 reais. (sempre ver a sua realidade)
2. Fazer poupança e reinvestir para a caixa de emergência.
3. Fazer orçamento para cada nicho, com fotos de cada um.
4. Cortar fixos e aumentar o que ganha.
5. Tom de voz: treinar.
6. O que eu posso adaptar para os produtos?
7. Venda produtos para portfólios.

• **5 coisas que aprendi (de forma bem resumida):**

1. Finalmente colocar em prática de fazer as análises e fazer planilhas.
2. Aprendi a fazer orçamentos para cada nicho de forma autêntica.
3. Ter um relacionamento melhor com o meu dinheiro.
4. De estimular horários para trabalhar no atendimento.
5. Entender que a venda de produtos podem nos ajudar pra caramba.