



Aula 4

Conduzindo alterações com o cliente

Conduzindo alterações com o cliente



Entenda a importância da alteração: ela tem um efeito **psicológico** positivo para o cliente;

Recomendação: Dê um **tempo** para o cliente pensar e analisar o projeto sozinho e tirar suas **próprias conclusões**;

Tenha um **prazo**: para não sair do seu cronograma, defina um prazo para o cliente dar uma **devolutiva** sobre as alterações.

Registre tudo!



Após a reunião o ideal é enviar por **e-mail** para o cliente a apresentação e um documento com todas as **alterações conversadas**;

Frise no e-mail o **prazo** para a devolução, conforme o contrato;

Registre o número da revisão (01, 02, 03...)

Apenas prossiga com a alteração após o **de acordo** dele com o e-mail.



Entendendo as alterações

Entenda o **porquê** ele está solicitando cada alteração.

Achou simples? Achou demais? Queria algo mais funcional? Mais elegante? Mais minimalista?

Não leve tudo como uma **maneira robótica**, é necessário **compreender** o que ele está pedindo.

E se ele pedir para alterar de novo?



Se você tiver feito um **bom briefing** e refletido sobre, vai ser menos comum os clientes alterarem muito;

Mas mesmo assim você pode ter um **cliente de lua**;

Avalie sobre ter um **limite** de alterações;

Frise sempre ao cliente o nº da alteração, e quando a próxima já for a última;

Com jeito, **cautela** e simpatia, não tem porquê ter estresse.

Excedeu as alterações, e agora?



Você pode marcar com o cliente uma **nova reunião** para entender o que está acontecendo e tornar as coisas mais **objetivas**;
Converse com ele, explique sobre você ter vontade de concluir o projeto com **satisfação** e que você tem **custo** para alterar além do limite;
Se possível, dê como **cortesia** uma alteração a mais e reforce a ele sua intenção com isso.

Alterações/3D aprovado



Ao aprovar o projeto em 3D, tendo usado ou não as oportunidades de alteração, o ideal é seu cliente assinar um **termo** que tem ciência que a partir daquela aprovação, em caso de qualquer alteração adicional, haverão **novos custos**.



Próximos passos

Criar seu modelo do termo de aprovação
de projeto e colocar em prática os
aprendizados dessa aula.