

# ROCKY

FULL DIGITAL PERFORMANCE





## SUMÁRIO



- 1. Como colher feedbacks por etapa de trabalho**
- 2. Como lidar com o feedback recebido**





**Como colher  
feedbacks por  
etapa de trabalho**



## OBJETIVO



**Entender e aprender a avaliar a  
opinião do cliente em cada etapa do  
projeto e assim analisar a satisfação  
do que está sendo produzido**



# feedback

/ˈfɪdbæk/

*substantivo masculino*

1. reação a um estímulo; efeito retroativo.

2. COMUNICAÇÃO

informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão.



**FEEDBACK É:**



**FEEDBACK  
POSITIVO**

**FEEDBACK  
NEGATIVO**

**FEEDBACK  
CONSTRUTIVO**





# **Feedbacks construtivos**





## FEEDBACK É:



→ Crítica?

→ Conselho?

→ Direcionamento?

→ Alinhamento?



## POR QUÊ FEEDBACKS?



**Melhorar a satisfação dos clientes, promover a fidelização e criar provas sociais são alguns dos benefícios de coletar a opinião do seu público**

- Melhora os produtos e serviços da sua empresa
- Aumenta a retenção de clientes
- Otimiza os níveis de satisfação
- Demonstra que sua empresa se importa com a opinião dos clientes
- Cria provas Sociais



# Por que é difícil **dar** feedback?

- Não quero magoar a pessoa
- Medo de não saber lidar com a reação do outro
- Não sei qual a melhor forma de falar
- Falta de costume/ de treino

**Feedback confuso. Ou seja, precisamos também saber direcionar o cliente a dar um feedback claro e sincero.**





## COMO PEDIR?



- Reunião por call ou presencial;
- Telefone;
- E-mail;
- Formulário anônimo ou não;
- Existe outro ponto de contato que converse com o cliente?
- Mas lembre que a forma mais ideal de receber feedbacks é olho a olho, ouvindo a voz da pessoa. Sempre priorize esta maneira!



## COMO PEDIR?



- Cada etapa do projeto é importante para o todo, então peça e ouça em todas elas;
- Quando o cliente falar que está tudo bem, está tudo ótimo, está tudo perfeito, desconfie;
- Peça feedbacks específicos (*O que você achou da legenda desse post? O que você achou de usar essa cor/textura? Como você prefere receber o material? Da forma que eu estou mandando esta bom para você?*)



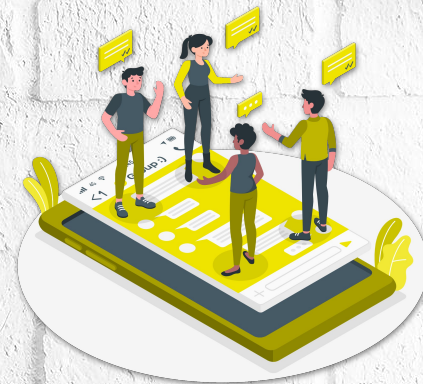
## CONCLUSÃO



- Mantenha-se próximo do cliente a ponto dele se sentir confortável em ser sincero
- Tem cliente que é sincero demais e você vai receber feedback que não gostaria, para aprender a lidar com eles você vai assistir a próxima aula com bastante atenção!
- A cada etapa do projeto peça feedbacks, anote e acompanhe a EVOLUÇÃO e MELHORIA







# **Como lidar com o feedback recebido**



## OBJETIVO



**Analisar os feedbacks e adaptar seu trabalho entendendo o que o que o seu cliente precisa e porque**



## Por que é difícil **receber** feedbacks?

- Vejo que estou falhando
- Vejo que quebrei a confiança de uma pessoa importante
- Vejo que minha imagem foi afetada

**Comportamento defensivo**





## COMO LIDAR?



- Jamais minimize a gravidade da situação;
- Evite a impulsividade, seja empático demonstrando ao cliente o seu esforço pessoal em resolver a situação;
- Documente possíveis problemas e formas de resolução;
- Interaja e seja amigo/parceiro dos seus clientes mais próximos, aqueles que você sabe que pode contar com a sinceridade e a compreensão. Pergunte o que eles acham e quais sugestões de melhoria podem ser aplicadas;



## COMO LIDAR?



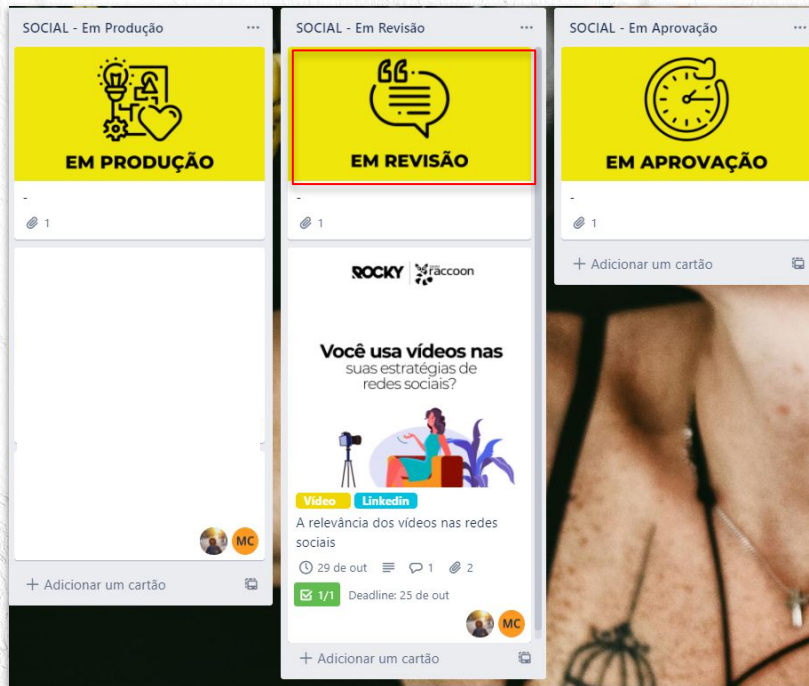
- Peça aos seus clientes que avaliem o seu atendimento e te falem com sinceridade o que ainda não está bom. Só assim o trabalho é construído da melhor forma;
- Se você receber um feedback que **NÃO** concorda, a melhor e mais profissional postura é entender e não retrucar. *“Não concordo mas eu vou refletir sobre. Pode me dar exemplos do ocorrido??”*
- Quando erramos, precisamos reconhecer o erro, mostrar que estamos atentos a ele e, principalmente, estamos criando um processo para não ocorrer novamente! Exemplos...



# COMO LIDAR?



## Erros recorrentes em textos de artes e legendas



### Checklist

0%



Revisão de Texto e arte 1



Revisão de Texto e arte 2

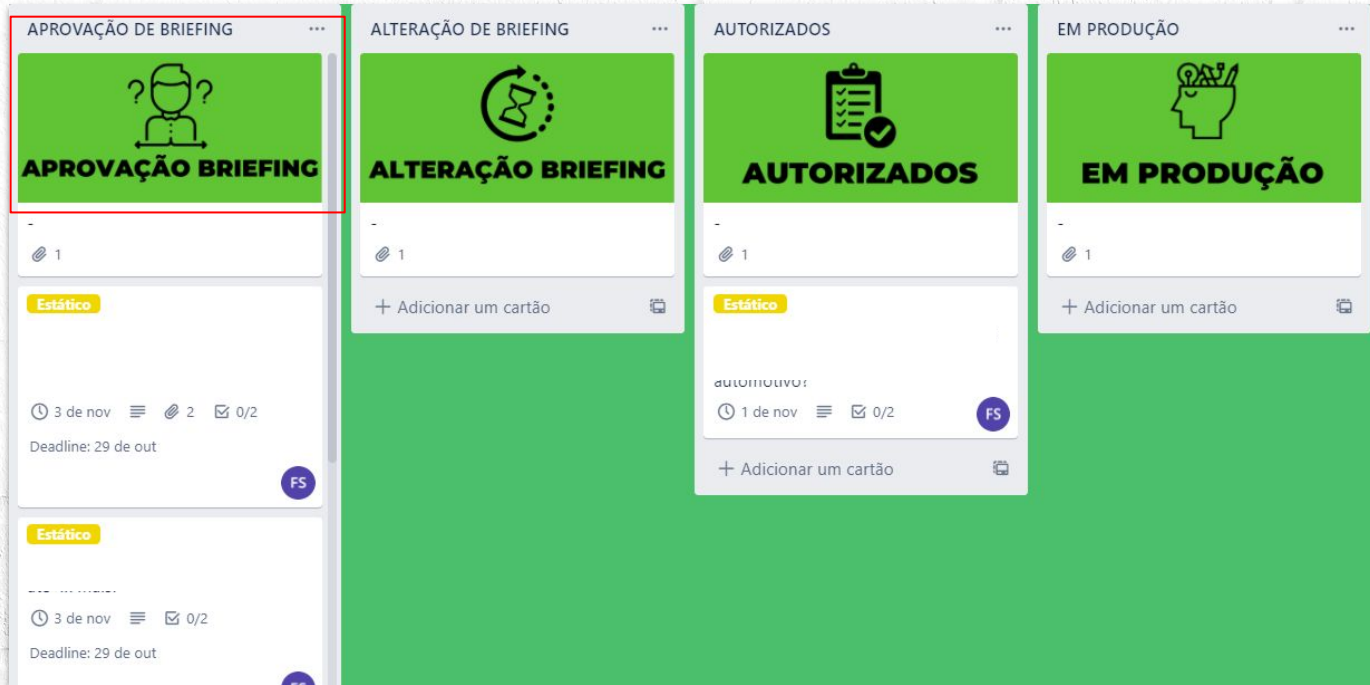
Adicionar um item



# COMO LIDAR?



muitas alterações e refações em posts (cliente insatisfeito)





# COMO LIDAR?



## Cliente com pouca adaptação ao trello para aprovação de posts

Aprovação de Post - ROCKY	
Título	[POST_010] [GDM] [20] [10] [2021] às 16h
Descrição	Original: Itaquera
Formato	Post Feed vídeo
Objetivo	Produto
Etapas de Funil	Meio
Thumb do vídeo	
Legenda	<p>Estamos quase lá, Itaquera!</p> <p>Com fácil acesso ao centro e às principais rodovias da Zona Leste, a localização estratégica da Goodman Itaquera é ideal para rápidas entregas em toda a região metropolitana da cidade de São Paulo, Guarulhos e ABCD.</p> <p>Acesse o link e conheça mais sobre: <a href="https://bit.ly/3n61IU">https://bit.ly/3n61IU</a></p>
Link para o vídeo:	<a href="https://drive.google.com/file/d/1_nhrTBKM7HbKkHvHX1YOZsol_mYICPN03/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1_nhrTBKM7HbKkHvHX1YOZsol_mYICPN03/view?usp=sharing</a>
Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte: (cores, logos, texto, fotos e elementos)	



Hudson Caetano de Abreu Filho

para Daniela, Vinicius, Fernando, Marcus, mim

Olá!

Segue para aprovação:

Aprovação de Post - ROCKY	
Título	[POST_351] [RCK] [30] [09] [2021] às 09h
Descrição	ROCKY NEWS
Plataforma	FB + IG + IN
Formato	Carrossel
Público-alvo	Novos clientes + Clientes da casa
Objetivo	Captação de Leads
Etapas de Funil	Topo
Imagem	
EXTRAS	<a href="#">Imagem 2</a> <a href="#">Imagem 3</a> <a href="#">Imagem 4</a> <a href="#">Imagem 5</a> <a href="#">Imagem 6</a> <a href="#">Imagem 7</a>
Legenda	<p>Setembro chegou ao fim e com isso temos mais uma sessão de ROCKY NEWS 📺</p> <p>Este mês, como sempre no digital, foi bastante agitado. Compilamos algumas das principais novidades em nosso carrossel.</p> <p>Arraste para conferir! 📱</p> <p>#ROCKY #ROCKYNEWS #Instagram #Facebook #LinkedIn #Pinterest #WhatsApp</p> <p>Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte: (cores, logos, texto, fotos e elementos)</p>

O que acham?



## DICA+



### Como **não** dar Feedbacks

- ❑ **Suavizar a mensagem:** "Você me interrompeu, o que me fez sentir raiva, mas eu estava um pouco sensível aquele dia."
- ❑ **Falar de você mesmo:** "Eu por exemplo, tinha o mesmo problema"
- ❑ **Qualificar o feedback:** "Tenho um feedback duro para você." ou "Você não vai gostar do que tenho para falar."
- ❑ **Dar conselho:** "Você precisa..."
- ❑ **Qualificar e julgar o comportamento:** "Você tem um problema com pontualidade."
- ❑ **Usar palavras imprecisas:** "Você foi muito tagarela na reunião."
- ❑ **Esperar muito tempo para dar o feedback:** "Mês passado, quando saímos da reunião..."

Isso faz a mensagem ficar confusa (então preciso me preocupar com isso ou não?) - Alternativa: "você me interrompeu e por isso eu não consegui concluir o que queria dizer", a conversa é gerada a partir disso

Cuidado, a conversa não é sobre você e você não sabe se realmente é o mesmo problema

Você pode começar dando o contexto. Ex: "quero conversar sobre a reunião de ontem"

Direcionamento não é conselho, é objetivo.

Comportamento é o fato, não a sua interpretação.

Sobre situações específicas, dê o feedback o quanto antes, deixe feedbacks mais gerais para os momentos agendados.



## RECAPITULANDO



- Feedback como ferramenta de relacionamento e, melhoria e mudança;
- Formas de pedir feedbacks;
- Formas como não se dar Feedbacks;
- Exemplo de adaptar situações ruins resolvendo o problema criando processos e legados;