

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

/'fidbæk/

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?

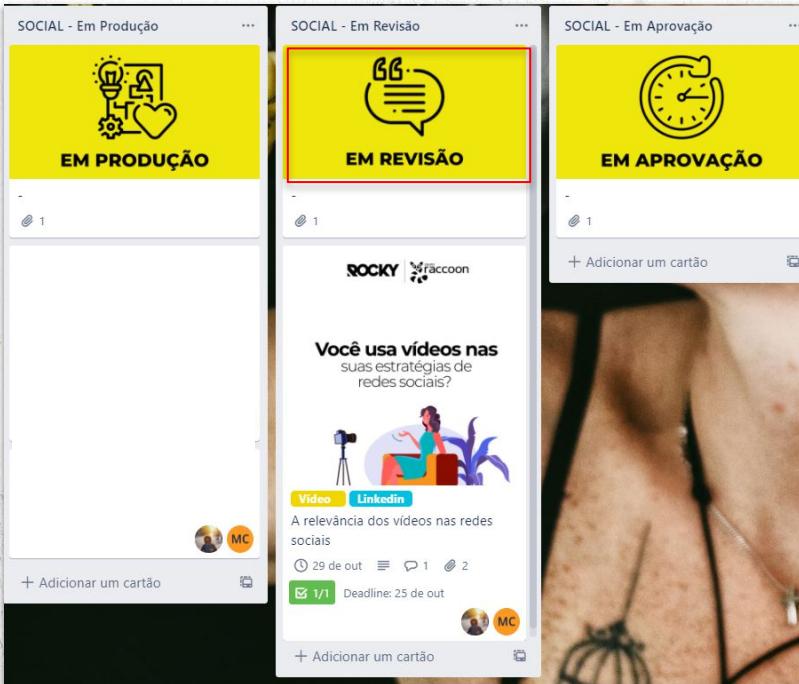


- Peça aos seus clientes que avaliem o seu atendimento e te falem com sinceridade o que ainda não está bom. Só assim o trabalho é construído da melhor forma;
- Se você receber um feedback que **NÃO** concorda, a melhor e mais profissional postura é entender e não retrucar. *“Não concordo mas eu vou refletir 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



COMO LIDAR?



muitas alterações e refações em posts (cliente insatisfeito)

APROVAÇÃO DE BRIEFING

APROVAÇÃO BRIEFING

ALTERAÇÃO DE BRIEFING

ALTERAÇÃO BRIEFING

AUTORIZADOS

AUTORIZADOS

EM PRODUÇÃO

EM PRODUÇÃO

1

1

1

1

Estático

Estático

Estático

Estático

+ Adicionar um cartão

+ Adicionar um cartão

+ Adicionar um cartão

+ Adicionar um cartão

3 de nov 2 0/2

Deadline: 29 de out

FS

3 de nov 2 0/2

Deadline: 29 de out

FS

3 de nov 2 0/2

Deadline: 29 de out

FS

3 de nov 2 0/2

Deadline: 29 de out

FS

COMO LIDAR?



Cliente com pouca adaptação ao trello para aprovação de posts

Aprovação de Post - ROCKY	
Titulo	[POST_010] [GDM] [20] [10] [2021] às 16h
Descrição	Original: Itaquaerá
Formato	Post Feed video
Objetivo	Produto
Etapa de Funil	Meio
Thumb do video	
Legenda	<p>Estamos quase lá, Itaquaerá!</p> <p>Com fácil acesso ao centro e às principais rodovias da Zona Leste, a localização estratégica da Goodman Itaquaerá 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: https://bit.ly/3n61tU</p>
Link para o vídeo:	<p>https://drive.google.com/file/d/1_phrTBKA7HbKhjHXYQZevLmVICPXXN03/view?usp=sharing</p> <p>Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte: (cores, logos, texto, fotos e elementos)</p>

Hudson Caetano de Abreu Filho
para Daniela, Vinícius, Fernando, Marcus, mim *

Olá!

Segue para aprovação:

Aprovação de Post - ROCKY	
Titulo	[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
Etapa de Funil	Topo
Imagen	
EXTRAS	<p>Imagen 2</p> <p>Imagen 3</p> <p>Imagen 4</p> <p>Imagen 5</p> <p>Imagen 6</p> <p>Imagen 7</p>
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;