

Aula 19 / 07 / 23

Demissão de cliente e impasses



Maravilhosa Ltda. —

Quando demitir?

Começo explicando o que é demitir: é comunicar ao cliente que não será mais possível atendê-lo.

Já vi muita mentora recomendando demitir cliente por "qualquer" motivo, por motivos bem leves. Eu já penso diferente: é tão difícil conquistar clientes, e cliente difícil é o que mais nos ensina.

Então se não é algo mais grave, eu não recomendo demitir.



Então, quando demitir?

Para mim, as situações de demissão são:

- Falta de resultados e nenhuma parte está satisfeita (sabe quando você já tentou de tudo e, simplesmente, não vai? Melhor rescindir.)
- Falta de respeito com você ou com sua equipe (já aconteceu comigo).
- Quebra de contrato (faça contrato!)
- Exigências fora do contrato (que entra na quebra de contrato e, muitas vezes, na falta de respeito.)

Todo o resto EU tento resolver.

Situação clássica: "não aprova nada"

Vou trazer uma situação hipotética e muito comum, inclusive já recebi relatos de algumas de vocês: "A cliente não aprova nada do que eu mando, nem posta o que já aprovou."

Nesse caso, eu tento 2 opções:

1. Explico o serviço de agendamento e tento mostrar pra ela que é interessante contratar, pois vai solucionar o problema da falta de resultados por falta de postagens.
2. Sobre a aprovação, eu pergunto se tem uma forma que fica mais fácil pra ela: whatsapp, Trello, e-mail... Teve uma cliente que fazia reunião de 15 minutos toda segunda, só pra aprovação. Funcionou super bem.

Se só tiver um silêncio

Se a cliente não responde as suas mensagens, eu mando mensagem no privado, principalmente se você tem um grupo com outras pessoas da equipe, perguntando se está tudo bem. Também comunico que estou pausando o contrato até entender o que está acontecendo.

Não seja ríspida nesse momento (nunca na verdade) porque a gente não faz ideia do que a outra pessoa está vivendo. Pode ser desinteresse, pode ser luto, pode ser 1 milhão de coisas. Seja cuidadosa na escolha de palavras e mostre que está preocupada com ELA e não com você.

No caso de ajustes extras

No caso da cliente pedir ajuste além do combinado (teve combinado??), eu envio um texto explicando:

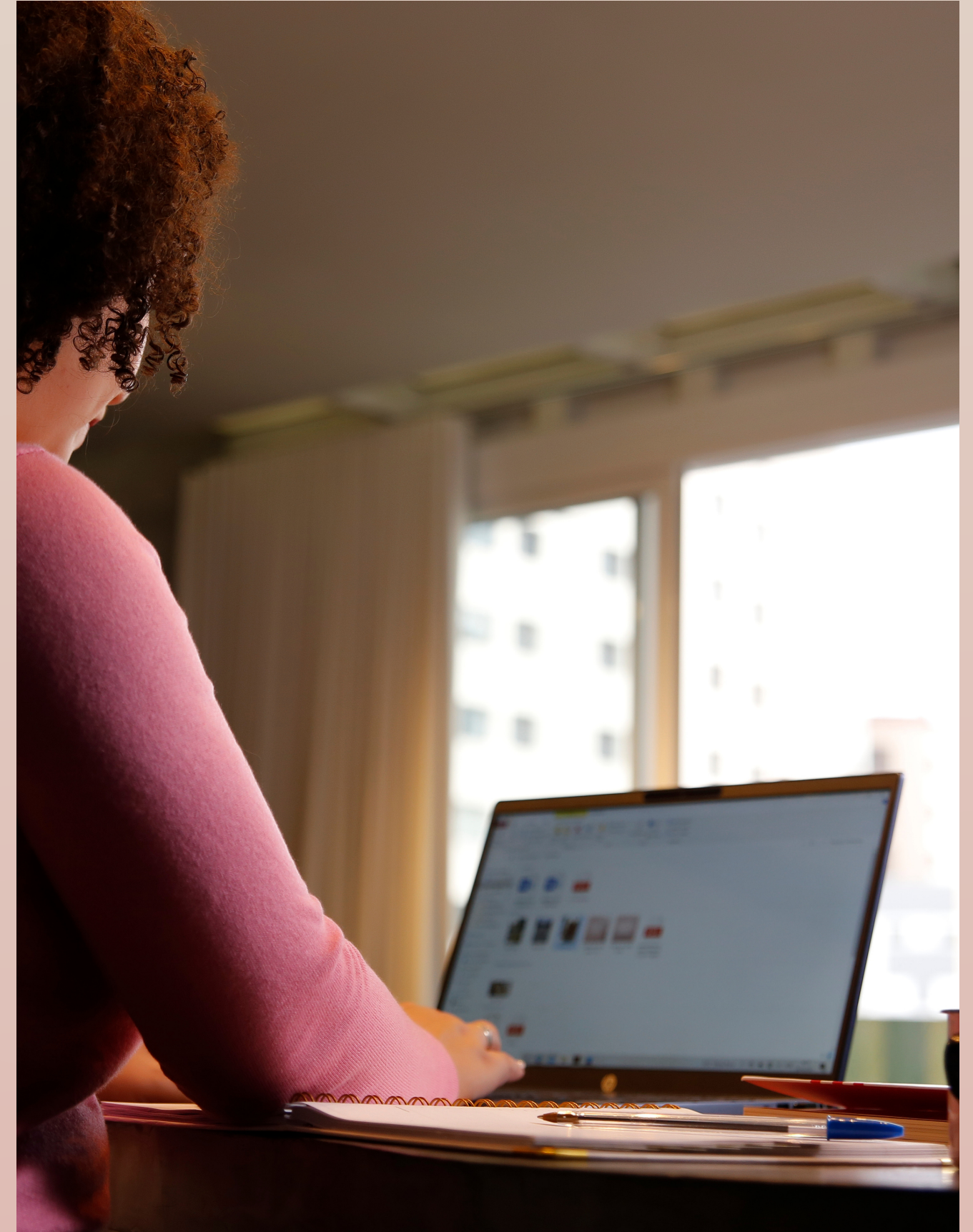
"Oi cliente, tudo bom? Percebi que estamos tendo muitas alterações, além do nosso combinado. Quero que você esteja satisfeita com o nosso trabalho, por isso, vou fazer uma pausa nas entregas e voltar à etapa de alinhamento: responde o briefing de novo, por favor? Acredito que será mais produtivo termos uma reunião e fazermos juntas, assim você consegue me explicar melhor o que deseja e a gente consegue seguir com clareza nos próximos passos. Obrigada, aguardo seu retorno para marcarmos a data."

Fora do contrato

Caso você não tenha feito contrato (faça, já me ferrei por não fazer!) ou mesmo que tenha feito, a proposta é primordial para a cliente ter clareza do que foi contratado e de como vão funcionar as entregas.

Vamos ver juntas, mas os 2 modelos já estão no curso, ok? Só fazer o download, personalizar e usar.

[Proposta](#)
[Boas-vindas](#)



Demissão por falta de resultados

Infelizmente, tem cliente que o santo não bate no sentido de que tudo de errado acontece no perfil dela: o post não sobe, você comete erros que nunca comete, o post sobe no perfil de outro cliente... Enfim, o caos.

Nesses casos que a energia não bateu, eu prefiro abrir mão do cliente e voltar a ter sanidade mental. Até porque você, com certeza, está se culpando pelos erros e ela também está brava (e ela tem razão, mas isso vai te sugando). Nesses casos, eu acredito que o dinheiro não vale a pena.

Se você se sente mal em outros casos também, também não vale a pena. A questão de falta de respeito é uma que, pra mim, é inegociável. Se tratar mal alguém da minha equipe, eu demito na hora. Não importa quem é, nem nada. A mensagem fica BEM clara: a equipe deve ser respeitada como ela te respeita. Sabe os lugares que expulsam cliente que trata mal vendedor ou garçom? É exatamente esse raciocínio.

Qual texto enviar?

"Oi cliente, tudo bom? Infelizmente, a nossa parceria não está dando certo para nenhuma das partes. Por isso, tomei a difícil decisão de rescindir o contrato. Vou finalizar as entregas conforme combinado, claro, mas estou avisando com antecedência que não será possível fazer a renovação.

Caso queira que a indicação de uma profissional, me avise que eu tenho pessoas de confiança pra indicar.

Obrigada pela compreensão."

Faça as adaptações

Aí, claro, você adapta pra realidade do que aconteceu. Por exemplo:

- Vai ter devolução de dinheiro;
- Falta de envio dos materiais;
- Remover o acesso ao perfil;
- Falta de educação vou dar um exemplo de como eu lidei.



Script: falta de respeito

"Oi cliente, tudo bom? Estou enviando essa mensagem para informar sobre a rescisão do nosso contrato devido ao desrespeito à nossa equipe.

Esse ponto não é negociável para nós. Peço, por favor, que envie o seu PIX para que eu devolva o valor do que ainda não foi entregue, pois a rescisão será feita imediatamente.

O material que já foi feito e entregue é de sua propriedade, pode usá-lo.

Obrigada, fico no aguardo."

Desafio da semana

- Ter uma lista salva onde você tem os materiais da sua empresa (Trello, Notion, etc) com um checklist chamado: "Quando demitir um cliente."
 - Essa organização é essencial para facilitar o seu dia a dia. Comece a deixar texto pronto pra toda dúvida que surge dos clientes. Além de facilitar, isso padroniza o atendimento pra quando você tá na correria e acaba não explicando tão bem.
- Ter o seu script salvo para, quando acontecer um caso de demissão, você já saber como agir.

Desafio da semana

Pra você ter uma ideia dos scripts que eu já tenho salvos (além dos scripts que eu envio no momento das entregas - está salvo em cada aula: linha editorial, calendário...)

E eu sempre vou atualizando.
Recomendo! Principalmente pra quem está pensando em delegar.

Scripts

-  [Roteiro de 3 etapas para explicar o s...](#)
-  [Quando o cliente quer + vendas: o q...](#)
-  [Roteiro de Prospecção](#)
-  [Primeiro mês - quantos posts](#)
-  [E-mail prospecção com potenciais al...](#)
-  [Como funciona a consultoria?](#)
-  [E-mail de cobrança](#)
- ▶ Envio do planejamento
- ▶ Criar grupo do whatsapp
-  [Emissão de Notas Fiscais](#)
-  [Envio dos briefings](#)
-  [Vídeo para clientes - Como usar o Tr...](#)
- ▶ Finalização da parceria e remoção do acesso ao Fb
- ▶ Passo a passo de adição como adm para agendamento de posts