



Aula 20/03/2024

Princípios básicos da organização



Social Media organizada

Uma das reclamações que eu mais ouço de clientes que me mandam mensagem e já tiveram social media, é sobre a organização.

Até porque um dos principais motivos para os clientes nos contratarem é facilitar a vida deles. E a falta de prazos, de clareza, principalmente, faz o oposto disso.

Então, essa aula vai ser sobre os princípios básicos que toda social media precisa ter. Não precisa ser a rainha da organização, mas o básico deve ser feito.



Princípio 1

Clareza nas entregas.

O cliente sabe o que vai receber? A proposta tem quantidade de posts?
E a edição de vídeo, está inclusa?

O pagamento é mensal?

Essas dúvidas geram tantos conflitos... E depois a gente fica brava do cliente exigir algo (eu sei porque já fiquei!!), mas, na verdade, a culpa é nossa de não ter explicado.

Dúvidas são normais, mas de novo: o básico tem que estar explicado.

Princípio 2

Alinhamento das funções de cada um.

O que você vai fazer? Quais horários você atende? As entregas são feitas por onde? Ele precisa revisar o conteúdo?

Um bom manual de boas-vindas ao cliente resolve isso! E algumas informações importantes podem estar até no modelo de proposta.

Exemplo: horário de atendimento, alterações, validade da proposta (sempre!!)

Princípio 3

Tenha (e cumpra) prazos de entrega.

Depois que o cliente faz o PIX: o que ele vai receber está no manual de boas-vindas. Mas quando ele vai receber?

Você precisa enviar essas datas de entrega pra ele logo após a resposta do briefing. Assim, você define os prazos logo de cara e se organiza para não perder os prazos.

Além de conseguir se organizar para atender diversos clientes.

Princípio 4

Defina os prazos de entrega dos colaboradores também. Se você ainda não delega: também fica a dica de organização para delegar o mais rápido possível.

Mas já comece a pensar sobre isso: o prazo de entrega do colaborador não é o mesmo prazo do cliente. Para atividades que você revisa, claro.

Vamos supor que você envia o calendário de conteúdo no dia 20 para o cliente. A social media que executa esse calendário precisa te enviar, no máximo, até dia 19 para você revisar e ela conseguir ajustar caso necessário.

Esse alinhamento também precisa ser feito, para que toda equipe esteja de acordo com a dinâmica da sua agência.

Princípio 5

Defina as plataformas de entrega.

Padrão é basicamente sinônimo de organização. Quando você usa uma só ferramenta para fazer as entregas (e o cliente sabe disso), o seu dia a dia fica muito mais fluído.

Claro que você pode, e deve, ser flexível para usar outras plataformas de acordo com uma necessidade específica do cliente. Se for viável pra você também. Mas ter um padrão transmite credibilidade e, nos bastidores, facilita a rotina.

Defina em qual ferramenta você vai fazer cada etapa do seu pacote.

Princípio 6

Tenha rotina para poder sair dela.

Não dá pra negar que a produtividade está diretamente relacionada à rotina.
Não só por estudos que mostram isso, mas pela prática.

A liberdade geográfica é maravilhosa, mas eu vejo muito mais como "poder ter rotina em qualquer lugar do mundo" do que "não ter nenhuma rotina e viver viajando".

Para ter uma empresa de verdade, que dá lucro, essa boemia não funciona (ao meu ver). Precisa ter rotina para que você possa sair dela quando precisar ou quando quiser. Exemplo: no seu aniversário!

Princípio 7

Não confie no seu cérebro.

Juro, tem até um livro chamado "Segundo Cérebro" que explica muito bem sobre a necessidade de ter referências muito bem organizadas.

Porque salvar tudo e não usar depois também não adianta.

Mas, falando de trabalho, você precisa ter tudo anotado. E não precisa ser em uma ferramenta só. Por exemplo: minhas demandas e vendas do mês estão no Excel. Minhas entregas do dia estão no planner físico. O horário de checar os posts dos clientes está no alarme do celular.

Use a tecnologia a seu favor, adapte-a para suas necessidades e preferências.

Princípio 8

Organização deve ser funcional.

É para otimizar a sua vida, não para ser uma coisa a mais pra fazer. Até é, mas você entendeu o que eu quis dizer, né?

Organize a sua empresa de forma que ela funcione pra você e para seus clientes. Não se obrigue a fazer X coisa se não faz nenhum sentido para vocês.

Funcionalidade é o princípio número 1 da organização. Coloquei por último para terminar com ele, com chave de ouro.

Desafio

- Ter todos os princípios alinhados!!

Você vai ver como isso vai te permitir atender mais clientes, ou ter mais tempo pra sua família.

De novo: a organização é pra ser usada a seu favor, e não o contrário.

