

Aula 22/03/2023

Sobre delegar

Carolina Lucchetti



O que é possível delegar?

Eu tinha uma crença limitante de que precisava EU mesma fazer algumas coisas porque o cliente tinha ME contratado.

Mas os meninos do Favelado Investidor me ensinaram muito sobre isso, sou eternamente grata a eles.

Aprendi muitaaa coisa com eles, entre elas entendi que eu era a dona da empresa e que as minhas funções eram outras.



Onde eu poderia ser útil?

Entendi que eu seria mais útil para a minha própria empresa fazendo outras coisas, não escrevendo e criando linha editorial.

Eu sempre fui a cara da empresa, mas com a quantidade de clientes subindo cada vez mais, eu não tinha mais tempo de manter as prospecções em dia e nem de fazer tantos stories.

Com o lançamento do MM, também não tinha muito tempo para as alunas.



Sobre as artes

Crença limitante eliminada, vamos voltar para o começo dessa história: o que delegar?

Desde o dia 1, eu delego as artes. Eu não conhecia nenhuma designer no começo, mas os clientes começaram a chegar e muitos não fechavam porque queriam ter a arte junto.

Perceba: eles não queriam que EU fizesse, eles só não queriam ter que procurar um designer. A necessidade deles era a facilidade de contratar uma pessoa só.

Entendi esse desejo e fui para o grupo do 100 Passos (curso da Valeska Bruzzi) perguntar quem poderia fazer artes, expliquei toda a situação. Encontrei a Bárbara, minha primeira parceira, e começamos a trabalhar juntas.

Sobre os textos

Pensando pelo lado da designer, ela delega os textos (elas costumam se posicionar como designer e não social media, mas fica a seu critério).

Nesse caso, elas esperam o calendário + as legendas da semana ficarem prontas e serem aprovadas pelo cliente.

Depois de aprovadas, ela começa a criar os designs. Normalmente, o prazo é de 2 dias úteis depois da aprovação das legendas para as artes (até 7 por semana).



Como funciona o pagamento?

Eu sempre deixei claro que não era eu quem fazia e o cliente tinha contato comigo e com a Bárbara. Não sabia me organizar muito bem na época, então a gente se comunicava em conversas separadas. Hoje, as designers que trabalham comigo participam do grupo comigo e com a cliente.

Mas até hoje eu trabalho dessa forma: não reviso arte por motivos de não saber fazer, então como não vai ser responsabilidade minha, eu não coloco % em cima do preço que a designer cobra. A cliente faz um pagamento só pra Maravilhosa Ltda. e eu repasso o valor integral das artes para a designer.

A que eu mais trabalho junto é a Mari, ela organiza uma planilha pra gente e eu faço os pagamentos de todos clientes 1x por mês.

Posso delegar a estratégia?

Estratégia que o pessoal chama é a linha editorial + calendário.

Não só pode, como DEVE!! Minha vida mudou depois que passei a delegar tudo e foquei na prospecção e atendimento ao cliente. Além da vida dos colaboradores né, porque quanto mais coisa eles fazem, mais eles ganham!! Todo mundo fica feliz.

Mas falando de dona de empresa pra dona de empresa: não é muito fácil encontrar social media que sabe fazer essa parte. Quem sabe, já é mais experiente e não quer ser assistente. Por isso, você precisa ter paciência e treinar a pessoa, sempre dar feedback, dar acesso às aulas sobre o tema (se não tem, grava a tela explicando)... O importante é a pessoa ter vontade de aprender.

Como precificar?

Depende muito do que vai funcionar pra você, mas aqui tem funcionado muito bem assim:

O cliente fecha contrato, eu seleciono as pessoas responsáveis por esse atendimento e vou anotando o quanto será pago em cada entrega.

A cada 15 dias, fechamos as entregas feitas e faço os pagamentos. Eles têm acesso a essa planilha para conferirem o valor e pontuarem se está tudo correto. Transparência sempre!!



Falando dos preços em si

Vou falar de como funciona aqui, aí você adapta para a realidade da sua empresa:

- Legendas

Comecei pagando R\$8 por legenda. Passei pra R\$10 em 2022 e quero passar pra R\$12 em 2024.

Dados de 2023: o cliente paga R\$20 no pacote e R\$25 avulso.

Textos mais elaborados: varia muitoooo! Mas o de prospecção (direct e pesca em balde) que é o que mais sai pago R\$20 e cobro R\$50 do cliente.

Falando dos preços em si

Vou falar de como funciona aqui, aí você adapta para a realidade da sua empresa:

- Artes

Comecei pagando R\$15 por arte em 2021.

Dados de 2023: o cliente paga R\$25 a R\$30 (mesmo preço que eu pago pra designer).

Design é a parte que mais varia o preço. Dependendo da experiência e da qualidade do trabalho dele, um pacote de 16 artes (4 por semana) pode sair por R\$330 ou R\$800 (já vi os dois preços). Tem um designer que cobra R\$180 por CADA carrossel. Vai da sua pesquisa e do seu objetivo.

Falando dos preços em si

Vou falar de como funciona aqui, aí você adapta para a realidade da sua empresa:

- Estratégia

Essa foi a última parte que eu deleguei e a que eu mais tive dificuldade de precificar. Inclusive, acabei de mudar a forma de pagamento porque o trabalho tava bom demais pelo preço que eu estava pagando. Temos que ter essa sensibilidade também.

Dados de 2023: o cliente paga R\$50 no planejamento quando fecha o pacote completo. Eu pago R\$20 para o freelancer.

Se for avulso: R\$147 linha editorial e R\$197 calendário. Nos 2 casos, pago R\$50 pra freelancer.

Falando dos preços em si

Vou falar de como funciona aqui, aí você adapta para a realidade da sua empresa:

- Estratégia

Se for pra fazer P3D, pago R\$200 e cobro R\$500 do cliente.

Persona, o freela recebe R\$100 e o cliente paga R\$200.

Tenha um contrato

Tem que ser tudo muito bem combinado antes da pessoa entrar pra sua empresa, senão ela pode ficar frustrada e pode dar até problemas legais.

Deixe tudo claro e faça um contrato de prestação de serviços para evitar problemas futuros.

Tem um modelo disponível no módulo "Materiais" chamado Modelo Contrato para Freelancers.



Revise os seus preços

Se você ainda não delega, precisa fazer a conta de quanto vai ficar pra sua empresa e quanto vai ser repassado.

Eu não aumentei o preço logo que comecei a delegar, porque essa ideia de "ganhar menos" ao delegar também é bem limitante.

Exemplo prático: eu fazia R\$5 mil sozinha. No mês que deleguei, fiz R\$9 mil. A capacidade de atendimento é OUTRA! Se você pegar alguém que tá com gás de trabalhar e pagar por demanda, o potencial de crescimento é absurdo.



Não aumente o preço do nada

Se você for aumentar o preço, coloque alguma coisa que justifique esse aumento ou um motivo específico, como aumento da qualidade (o cliente tem que perceber) ou virada do ano.

Se não tiver um motivo claro, o tiro pode sair pela culatra e os clientes começarem a reclamar do aumento constante e sem previsibilidade (aconteceu comigo em 2021).

O raciocínio de delegar é o mesmo das vendas em atacado: ganhar no volume. Eu fazia uma boa grana e meu pacote custava R\$297. Era uns 3 por dia que eu vendia, loucura loucura kkkkkkkk.

Cuidado com a sobrecarga

O que você precisa cuidar é em manter a qualidade do que está sendo entregue pra não se queimar no mercado.

Sempre pergunte se o colaborador está sobrecarregado e quantos clientes mais ele consegue atender, qual dia de preferência para as entregas... Se ele falar que está tudo tranquilo, mas a qualidade começar a cair, traga esse feedback pra ele.

Fale que você vai tirar X clientes dele e contratar outra pessoa para que a qualidade volte ao que sempre foi. A gente precisa fazer esse papel de puxão de orelha algumas vezes pra não perder o cliente de vista e focar só na grana entrando.



Cuidado com a sobrecarga

Foi assim que eu decidi aumentar a equipe. Mais pra frente, vou falar em quantos somos e o que cada um faz, mas foi justamente esse cenário que aconteceu.

Os colaboradores estavam ganhando uma grana pois eram só 2 pessoas, mas a qualidade não estava boa e me dava muito retrabalho para pedir ajustes, muitas vezes eu mesma reescrevia.

Eu fiquei mais sobrecarregada do que quando era sozinha, não estava mais fazendo sentido pra mim. Então, tivemos várias conversas e fui fazendo essas mudanças aos poucos.



O que mais importa

Sabe aquela frase que diz que o que mais importa em uma guerra é quem está nas trincheiras com você? Quando você começa a montar uma equipe, é justamente isso que mais importa.

Seu funcionário não precisa ser o melhor copywriter, designer ou social media do mundo. Ele precisa querer crescer, não ter preguiça de trabalhar, aceitar volumes cada vez mais altos, entender que ajustes e correções fazem parte do trabalho, priorizar o cliente, entender que você também trabalha tanto quanto ele.

O que mais importa

Esse último ponto parece baboseira, mas é tão importante. Imagina que você é uma social media incrível, lotada de clientes, e montou sua equipe.

Aí, como boa patricinha, foi viajar durante o mês de Abril aleatoriamente. Ou foi simplesmente fazer as unhas em uma terça-feira a tarde. Se o colaborador fica com "raiva" de você, pensando ou falando que você tá lá numa nice e só ele quem trabalha, não dou 2 meses pra ele começar a pegar cliente seu por fora.

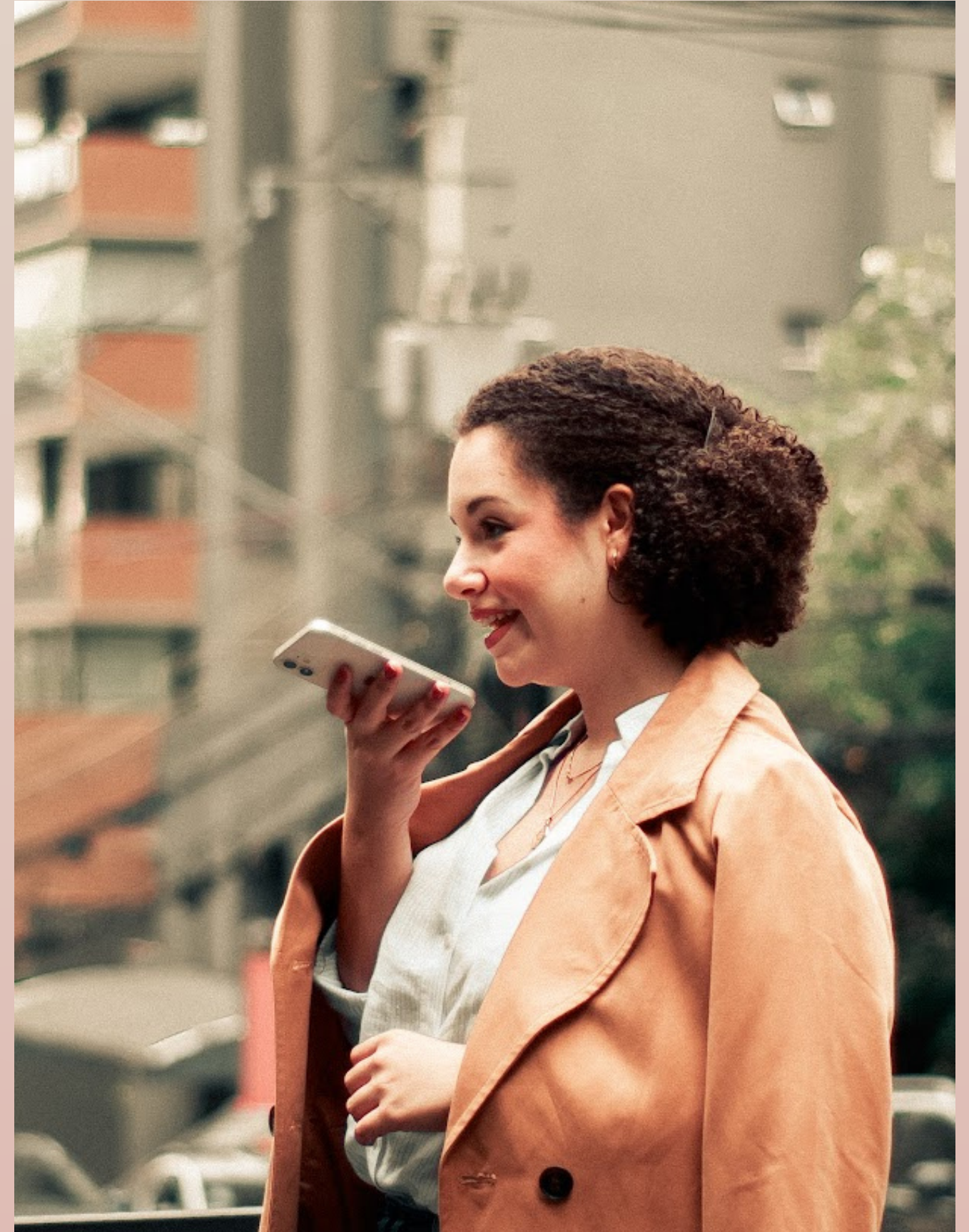
Essa rixa e deslealdade não pode existir nuncaaa numa empresa. Você precisa confiar nos seus colaboradores como se fossem família. Não é exagero, é essencial pra ter uma empresa que funciona e que tem respeito mútuo pela função de cada um.

Equipe maravilhosa

Eu contrato por demanda, mas que eu posso contar
como fixos hoje são:

- 3 copywriters
- 1 estrategista
- 1 designer
- 1 gerente de projetos (fixa mesmo, responsável por tudooo que ela explicou no curso de processos)

Se preciso contratar mais pessoas, contrato algumas
ou pessoas com quem já trabalhei.



Essa sou eu mandando áudio pra equipe 900x por dia

Equipe maravilhosa

O que eu nunca fiz e sempre deleguei, mostrei na aula da empresa crescendo "Beabá da burocracia" em aulas semanais:

- Contabilidade
- Tráfego pago
- Design
- Desenvolvimento de sites

Afinal, juntos somos mais fortes!



Desafio da semana

- Entender como está a sua empresa, qual a sua capacidade de atendimento e o que você vai delegar primeiro.
- Se você não pretende delegar, foque em um serviço mais premium e exclusivo. Teremos uma aula sobre tickets altos, mas basicamente você precisa mudar o seu posicionamento e a sua entrega.

