



guia de PRIMEIRO CONTATO com o cliente.

PRIMEIRO CONTATO:

O cliente entra em contato com você. Se foi por whatsapp ou direct do instagram você começará a guia-lo. Neste momento você irá sondar o que de fato ele deseja: Se é um projeto de interiores, arquitetônico, comercial, etc.

DICA 1: Veja a sua viabilidade de realizar esse projeto!

Exemplo: se você não trabalha com projetos comerciais e não tem o desejo de fazê-lo, você já explica ao cliente que não é sua especialidade e pode direcioná-lo para algum outro profissional da sua confiança.

DICA 2: Tenha olhar clínico!

Verifique se ele realmente tem interesse ou está apenas querendo orçamentos ou ainda se é apenas curioso para algo bem futuro. Se você notar que existe um real interesse, você o direciona para uma ligação imediata ou dentro de poucas horas.

DIRECIONANDO A PRIMEIRA CONVERSA:

CLIENTE: É um projeto de interiores. Comprei um apartamento e queria reformar/decorar/marcenaria/etc.

PROFISSIONAL: Ah joia. Bacana. Fulana, cada projeto é único e eu preciso entender as suas necessidades individuais para gerar um orçamento. Por exemplo, imagina que na cozinha você quer quebrar tudo, reformar tudo. E na sala você só irá fazer marcenaria e decoração. Não é justo eu te cobrar o mesmo valor por esses ambientes, sendo que a cozinha irá me demandar maior tempo de projeto. Concorda?

(essa mensagem eu prefiro mandar em áudio, acredito que aproxima e conecta – mas cada um faz como quiser)

CLIENTE: sim.

PROFISSIONAL: Por isso eu quero te ligar para você me explicar melhor sobre cada ambiente, se quiser pode ser até ligação de vídeo, assim já nos conhecemos e se puder já puder já até me envia as imagens e vídeos do apê por favor para eu conhecer, assim já posso até te direcionar sobre o que é ideal fazermos. Podemos nos falar agora, no máximo de 5 a 10 minutos?

CLIENTE: sim.

(Ligue com seu Check-list de Pré-Briefing em mãos)

DIRECIONANDO A PRIMEIRA CONVERSA:

CLIENTE: agora não posso.

PROFISSIONAL: Sem problema, podemos agendar para hoje às 17:00?

CLIENTE: podemos.

PROFISSIONAL: Joia. Te ligo neste horário então. Até mais tarde fulano!

Não se esqueça de pegar o número, caso essa conversa inicial tenha sido por Instagram.

CLIENTE: não posso esse horário também.

PROFISSIONAL: Tenho horário disponível na agenda amanhã às 9:00. Pode ser?

E vai mostrando seus horários disponíveis – não abra qualquer horário – pode parecer que você está desocupada) – nesse momento perceba também se o cliente esfriou e não quer essa reunião. Se ele não pode dispor de 10min do tempo para falar sobre o sonho dele, talvez ele esteja mais focado em preço.

DIRECIONANDO A PRIMEIRA CONVERSA:

DETALHE!!!

Se o cliente insiste por uma média de preço antes do pré-briefing, não é regra, mas bem provável que esteja comparando. Se você notar isso, não vejo problema em passar um valor médio seu, por exemplo:

PROFISSIONAL: Bom, vamos lá fulano. Um projeto de cozinha pode ficar em torno de 2.000,00 a 4.000,00 dependendo de quais projetos eu irei fazer. Por exemplo, um projeto de reforma completo, onde trabalho combinação de revestimentos, texturas, cores, gesso, iluminação, alterações e adições de pontos elétricos e hidráulicos, definição de marcenaria, acabamentos e detalhes dessa marcenaria, como vai ser o interior dos móveis, compatibilização com seus eletros com seu layout, móveis soltos e decoração, ficaria em torno de 4.000,00. Porém, se a parte de obra está pronta e você deseja me contratar para definição de marcenaria e decoração, já seria em torno de 2.000,00. Por isso a importância de avaliar qual seria o seu caso específico e te passar um orçamento mais preciso. Entende?

PROFISSIONAL: Vamos marcar uma ligação em vídeo para que a gente se conheça e eu possa avaliar seu projeto?

DIRECIONANDO A PRIMEIRA CONVERSA:

CLIENTE: vamos!

Profissional: tenho horário hoje às 17:00. Posso te agendar?

Cliente: Por hora obrigada. Vou pensar e te falo.

Profissional: Joia, sem problemas. Te envio uma mensagem amanhã para saber se já tem uma posição para agendarmos um horário.

(Coloca esse cliente na Tabela de Propostas e agende no lembrete do seu celular para enviar a mensagem.)

insights!!!

1. Muitas vezes pela facilidade e imediatismo o cliente envia a mensagem e quer uma resposta rápida, se deixar esfriar ele pode perder o interesse ou achar outro profissional que o atenda mais rapidamente (eu sou muito assim, me ganha quem me atende mais rápido e melhor, muitas vezes pago mais caro por isso).
2. Sempre direcione o cliente para o próximo passo. Você profissional é quem vai guiar dias e horários disponíveis para atender. (assim como em um consultório médico. Quando você liga, a secretária diz: que dia e hora você pode. Ou ela diz: tenho tal dia tal horário e você se encaixa?)

NA LIGAÇÃO DE PRÉ - BRIEFING:

PROFISSIONAL: Oi Fulana, tudo bem? Fiquei feliz que você tenha entrado em contato comigo. E a partir de agora eu vou fazer o possível e impossível para realizar seu sonho dentro do orçamento que você tem. Pode ficar tranquila que o seu sonho é meu também, porque não tem nada que me deixa mais realizada do que ver meus projetos sendo executados.

CLIENTE: Ahh....legal... 

Vai dar uma risadinha ou falar algo (sempre uma surpresa) e você vai prosseguir.

PROFISSIONAL: Bom, eu vou te fazer algumas perguntas prévias para minha equipe criar o seu orçamento e te apresentar, mas assim que a gente fechar, eu vou precisar de uma reunião mais longa com você para entender o que você sonha e precisa em cada cantinho (da sua casa, loja, consultório, etc), tá joia? Podemos prosseguir?

CLIENTE: Podemos.



NA LIGAÇÃO DE PRÉ - BRIEFING:

PROFISSIONAL: Bom, como eu te disse anteriormente, cada ambiente vai ter uma demanda de trabalho diferente, então cada ambiente vai ter um orçamento específico para ele. Assim fica justo para você e também para mim e minha equipe. A gente não acha justo tabelar valores para todos ambientes. Certo?

Agora, você vai pegar seu guia de pré-briefing e vai questionando o cliente por ambiente. Se ele já te mandou fotos e vídeos, é bacana você já avaliar (NA HORA CERTA DE CADA AMBIENTE) e sugerir alguns serviços. Por exemplo, muitas vezes o cliente me procura e não tem a intenção de fazer o luminotécnico por exemplo. Ou não vê uma necessidade em acrescentar pontos de tomadas, quando eu vendo vejo que irá faltar. Quando avalio e escuto as necessidades e vejo que teriam pontos a melhor eu digo:

PROFISSIONAL: Fulana, você disse que aqui na sala quer apenas a marcenaria do painel, móveis soltos e decoração. Eu vou te dar uma orientação para você pensar, e aí depois você me fala. Nós temos um ponto central de iluminação. Você não acha que seria interessante fazermos um rebaixo em gesso, e distribuir melhor essa iluminação? Além de iluminar melhor cada cantinho, nós podemos até umas as luminárias para decorar e compor o ambiente, criar cenários mais surpreendentes.

NA LIGAÇÃO DE PRÉ - BRIEFING:

PROFISSIONAL: Outra sugestão é: não temos tomada próxima ao local do sofá. O que hoje em dia um problema. Pode ser que você queira deixar seu celular carregando enquanto mexe ou enquanto vê TV. Ou mesmo se aqui tivéssemos um ponto de energia poderíamos fazer um perfil de LED na marcenaria e torna-la mais interessante e diferenciada para você.

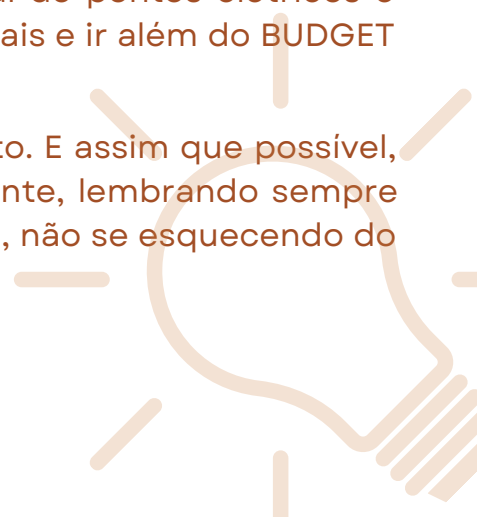
CLIENTE: ...

PROFISSIONAL: Pensa nesses pontos e EU TE RETORNO às 10:00h para fechar aqui nossa entrevista, e elaborar seu orçamento, ok? Pode ser?

insights!!!

Dessa forma, você mostra que entende do que está falando (coisas que talvez o cliente não tinha visualizado), você gera uma empatia por estar vendo melhorias para ele (nem todo profissional irá fazer isso), e ainda vende mais horas de trabalho. Ou seja, antes você calcularia o serviço de marcenaria e decoração. E agora: marcenaria, decoração, adicional de pontos elétricos e forro e luminotécnico. (Cuidado para não sugerir demais e ir além do BUDGET do cliente).

No dia seguinte, no hora combinado, entre em contato. E assim que possível, gere o orçamento conforme as necessidades do cliente, lembrando sempre de fazer seu cálculo de custos e de horas trabalhadas, não se esquecendo do seu lucro.



APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE ORÇAMENTO:

Você pode usar como base o arquivo de Proposta de Orçamento, e marcar uma reunião para apresentar online mesmo, por vídeo conferência. Além de mais seguro, você demanda bem menos tempo. (Marque de encontrar pessoalmente para apresentar apenas quando for absolutamente seguro ou alguém que já esteja com quase 100% de chances de fechar).

No caso do cliente se esquivar desta reunião por mais de 2x, pergunte se seria mais cômodo você enviar por email ou whatsapp. Se ele topa, envie. Afinal, mesmo que ele esteja te comparando e não queira demandar o tempo dele para reunião, com uma proposta diferenciada, onde mostra tanto sobre você sobre seu trabalho, pode te diferenciar dos demais profissionais e ele acabar te contratando.

Assim que você apresentar ou enviar, você já vai o conduzir para o fechamento:

PROFISSIONAL: Fulano, ficou alguma dúvida? Algo que você não entendeu bem que eu possa te ajudar?

Cliente: Sim, estou com dúvida no item XX.

PROFISSIONAL: (responda a dúvida e pergunte novamente se restou alguma dúvida - caso não tenha:)
Fulano, podemos prosseguir? Qual seria a melhor forma de pagamento para você para que já possa a digitalizar seu contrato?

Mesmo que você tenha apresentado em vídeo conferência ou enviado o a proposta de orçamento, muito provavelmente o cliente não vai falar naquele exato momento: "OK, está fechado". Pode acontecer? Claro! Oramos para isso, mas normalmente ele vai digerir tudo antes de te dar uma resposta. Porém VOCÊ não vai deixar essa RESPOSTA à mercê do cliente.

APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE ORÇAMENTO:

Cliente: OK, vou pensar e te falo.

PROFISSIONAL: Claro, fique à vontade, estarei aqui para te ajudar e tirar qualquer dúvida que você possa ter. Eu te retorno dentro de uns 2 dias para alinharmos, tudo bem?

Dentro desses 2 dias você retorna e começa a negociar para o fechamento:

LEMBRE-SE!!!

- Dar descontos aleatórios podem te trazer prejuízo ao invés de lucro. Mesmo estando bem no comecinho, mantenha uma margem de lucro, mesmo que pequena;
- Antes de ceder a algum desconto, busque entender se o cliente não precisa apenas de mais parcelas, ou você pode sugerir descontos dependendo da forma de pagamento, ou você pode negociar dizendo que sua margem é muito justa, por isso não trabalha com desconto, mas que pode trabalhar em algum bônus para o cliente. Exemplo: fazer consultoria para algum ambiente que ele não ia fazer, ou mesmo um projeto para algum ambiente pequeno. Sonde o que ele queria e decidiu não fazer por conta de orçamento e o faça perceber que de alguma forma estará ganhando algo fechando com você.
- O cliente nunca gosta de se sentir em desvantagem. Muitas vezes ele não precisa de desconto algum para fechar o projeto (afinal, quem tem dinheiro para fazer uma obra, tem dinheiro para contratar um arquiteto), ele só quer sentir que levou vantagem, então já vá pensando em algo que possa fazer ele se sentir assim, sem alterar seu lucro, ok???