

Aula 31/01 - Passo a passo das entregas

Oi maravilhosa, tudo bem? Como que você tá?

Hoje a aula ao vivo está sendo dia 31 de janeiro de 2022, mas se você tá vendo gravada deixe qualquer dúvida aqui nos comentários, tá bom?

Então hoje a gente vai mostrar uma aula muito prática, o passo a passo das entregas, então tem poucos slides, vocês estão vendo aqui só tem 11, mas tem um monte de janela aberta, que eu vou mostrar para vocês exatamente como eu faço no meu dia a dia, tá bom?

Então vamos lá.

Qual é a ordem das entregas, né? Então **o primeiro passo é o briefing**, ta? Tanto que eu já escrevi aqui óh... depois do briefing. Então que não lembra da aula de briefing tá lá na aula de linha editorial, ta?

O meu template é esse daqui. Lá também tem o template disponível para vocês, mas dependendo do serviço que você presta, você pode precisar de mais perguntas. Tem a aula da Bárbara também de identidade visual, então se você presta essa parte de design, tá bom? Então adicione as perguntas que você precisa para prestar o seu serviço e sempre que possível personalize, ta? Com as cores da sua marca e também com o nome do cliente, que faz toda a diferença.

Então eu tenho aqui um arquivo compartilhado com a equipe, no google docs mesmo que é uma coisa bem prática como eu gosto, mas você faz onde fica melhor para você, chamado briefing dos clientes. Então eu tenho aqui os templates para a gente consultar quando eu esquecer alguma pergunta, porque muitos clientes, oh eles preenchem, ta?

Então aqui, alguns escrevem na frente o que é e alguns não. Então por exemplo, produtos e serviços, soluções, esquadilhas. Então... *ah mas o que significa isso daqui?* Ah então vou lá ver...ah ele tava respondendo essa pergunta aqui... o que ele vende? Qual diferencial? Ta?

Então **eu sempre gosto de deixar um arquivo com o briefing no começo**, tá bom? E aí eu coloco o nome do cliente, o link do perfil dele e as informações pra eu poder sempre consultar. Então...*ah quem é mesmo o cliente do Vinicius*, esse cliente aqui, o nome dele é Vinicius.

Então... *ah o cliente dele é pequeno empresário, está patinando, a empresa não sai do lugar*, enfim, tem todas as informações aqui. Então quando eu for pensar no calendário de posts ou no primeiro mesmo eu posso ir lá consultar, falar... *putz eu tô criando conteúdo mas não exatamente para esse cliente, então vamos revisar*, ta? Então é sempre bom ter o briefing.

Salva o briefing, não deixe só no histórico do whatsapp que você pode perder e acaba ficando um pouco chato você pedir para o cliente. Não tem problema, mas não fica super profissional. É bom você ter esse arquivo guardado para você consultar sempre que for preciso, não precisar ficar perguntando para o cliente, pedindo para ele responder novamente.

Aqui está a minha planilha. Então vamos lá.

Então **depois do briefing você vai entregar o que?** A linha editorial e a bio revisada, se for preciso, tá? Se você oferecer algum bônus, por exemplo, o manual do instagram, o calendário de stories que eu disponibilizei também pra vocês, você entrega nesse momento também. Então na primeira entrega, né, da linha editorial e da bio você também já envia os bônus.

Fala... Oi, tudo bem? Vinicius, né, por exemplo. Eu tô mandando a sua linha editorial, revisei a sua bio, me avisa se tiver qualquer dúvida, tá? Também tô te mandando o bônus. Então você já envia tudo.

Então vamos lá. Eu já deixei aberto desse cliente, o hangar 142. Então, o que é linha editorial? Aquele arquivo que vocês já tem também. O tema principal dele é o próprio bar. O tema educativo é o que fazer na cidade do bar que chama Bambuí e aqui são os bastidores da empresa, do restaurante, enfim. E aqui a bio, tá, então você pode salvar aqui como PDF, cadê download, no docx, eu uso a versão online do google docs, que é gratuita.

Então se você tem colaboradores isso é muito importante porque você não precisa exigir que eles tenham o pacote office, tá, tem tudo online gratuito é só ter uma conta do google é muito bom, tá? E aqui eu sempre baixo em PDF para mandar para o cliente. Tem alguns clientes que leem aqui, então eu cliquei em compartilhar e eu consigo adicionar emails, tá? Aqui a lista de emails ou então mudar a privacidade do arquivo.

Então aqui eu vou mudar, por exemplo, todo mundo com o link pode ver, então eu venho aqui, meu google tá inglês, mas é exatamente a mesma coisa, só está em outro idioma. Se ele preferir o link, você pode mandar e quando você adiciona o email do cliente é legal porque ele consegue editar no próprio artigo, tá bom? Então ele consegue vir aqui, então de acordo com o combinado, né?

Então **se você combinar com o cliente que ele pode editar, tudo bem. Se não você manda em PDF e ele te pede as alterações** e você altera e manda novamente, tá bom? E aí revisei a bio dele aqui e tudo certo. Aí **depois que ele aprovar a bio e a linha editorial, agora você vai fazer o calendário de postagens**.

Então a gente vai aqui para outra parte da entrega, o que acontece nessa parte? Aqui **eu abri o instagram do cliente porque você precisa olhar**, nesse caso o bar é novo, ele inaugurou agora, então você vai olhar se tem alguma postagem repetida, nesse caso não tem. Então antes de começar o calendário olha se tem alguma postagem que você pretende colocar, tá, pra você não fazer sugestão que o cliente já abordou, tá? Se já tem post sobre isso.

Então aqui você **pega o arquivo do calendário de posts e faz a sua estratégia**. Essa estratégia é de 70% o tema principal, 20% do educativo que é o que fazer na cidade, né e 10% ali dos posts pessoais, dos bastidores né, pra humanizar o perfil. Então aqui você coloca as datas, lembra que na aula de calendário editorial a gente aprendeu a montar?

Então aqui coloca a data, o tema e aí se quiser alguma explicação entre parênteses se você achar necessário, tá bom? E também a etapa do funil. Então você faz isso para cada tema, ta? Tema principal, o tema secundário. O tema pessoal não vai ter etapa do funil, vai ser sempre meio, porque? Porque você está se aproximando da sua audiência, você está aprofundando o relacionamento, tá descendo a pessoa no funil. Lembra da aula de funil descomplicado?

Então você tá aprofundando o relacionamento com a sua audiência, então aqui é sempre meio de funil, ta? Ai esse arquivo tá pronto? Você pode fazer a mesma coisa, ou compartilha aqui o link e adiciona email ou você vai aqui em arquivo, download e pode ser PDF, pode ser word, o formato que você preferir.

Aí depois o que você faz? Você abre aqui o canva, ta? Então aquele arquivo na aula também de calendário editorial, tá, que tá junto. Eu não vou lembrar o número do módulo, mas é linha editorial e calendário, ta, tem esse template disponível também. Então sempre personalizo com as fotos dos clientes.

Aqui no @ você consegue adicionar um link também, tá, você seleciona e aqui tá vendo esses elos? É adicionar link. Então você consegue adicionar o link para o perfil do cliente também é um diferencial que eu acho que fica bem legal. E aqui coloca o calendário e o mês que é calendário, ta? O planejamento de que mês que você tá entregando e aí você vai preenchendo.

Então você verifica aqui... *fechei, desculpa*. Porque fica pequenininho aqui para eu clicar nas abas. Vamos lá. Então vamos aqui, pronto.

Então você vem aqui nas datas, tá vendo, dia 23... *ah então é esse tema aqui... Você já provou Schnitzel*, aprendi a falar com ele, que é um prato alemão. Então aqui óh, dia 23... *você já provou...* e aí como eu ensinei lá na aula você coloca da cor da sua marca, no meu caso é rosa, então são os posts que eu vou entregar, que ele vai no fundinho branco, ta?

Só pra ele conseguir se programar e visualizar.. *Carol porque você entrega os dois arquivos, tanto esse calendário né, mais visual, quanto a outra lista? Não é a mesma coisa? Tem a etapa do funil, tem o dia da postagem, né? Porque você não entrega só o outro?*

Porque esse daqui é muito mais visual, né, um calendário literalmente, com aqui os quadradinhos, os dias da semana, então a pessoa consegue visualizar o que tem pra fazer a cada dia, o que ela vai postar cada dia. A maioria dos nossos cliente né, eles preferem visualizar assim e fora que fica outra apresentação né, esse arquivo, você receber esse arquivo ou receber esse é totalmente diferente né?

Mostra que você tem um cuidado, que você parou, pegou as fotos e realmente demanda muito pra fazer e o cliente percebe. Então ajuda a agregar valor no seu serviço também, como a gente sempre fala né, de se diferenciar. Isso é uma entrega diferenciada, tá? Mostra que você tem um cuidado e que você realmente está preocupada com a qualidade do serviço que você está prestando, tá bom?

Então você pode entregar... *ô meu Deus desculpa gente, tá fechando aqui porque quando eu vou mudar de aba, aparece aqui parar de compartilhar e aí fecha sem querer. Então quando você entrega... deixa eu fechar uma aba pra não ficar em cima do outro, vamos ver qual eu consigo fechar. Vou fechar a do briefing tá? Que a gente já viu, aí não fica em cima.*

Então esse daqui é o calendário literalmente tá, que vocês tem o template lá e tem o outro arquivo que é a lista tá? Então aqui é só lista. *Aqui porque eu entrego essa lista também? Ah se o calendário é melhor não é bom entregar só o calendário?* Não! Porque? Porque nem sempre cabe, por exemplo... *O prato perfeito para dividir com os amigos.* O texto é muito extenso né? Ele não cabe ali no calendário. Fica muito miudinho a letra se você tentar encaixar.

Então eu **gosto de entregar os dois**, tá? Porque aqui fica mais explicadinho e ali ele fica com essa parte mais visual, mais bonita e mais bem cuidada né, uma entrega mais completa, tá?

Então **depois que você entregar o calendário de postagens, sempre espera o cliente aprovar**, tá, todas as etapas é muito importante. Então a linha editorial ele aprovou? *Ah, então excelente!* Então você vai para etapa 2 que é o calendário de postagens, mas **não faz o calendário sem antes ele aprovar a linha editorial**, porque pode ser que ele não se identifique com o tema secundário por exemplo, ou então que ele fale pra você... *ai Carol os posts pessoais não vai rolar eu aparecer eu não quero aparecer, tenho vergonha.* Ou então... *ah eu ainda trabalho CLT, eu não tenho como gravar.*

Então você vai ter que alterar ali as sugestões que você fez a proposta da linha editorial, tá? Então sempre espera para você não ter o retrabalho e também não entregar coisa que o cliente não aprovou porque aí você... *ah a linha editorial ele não respondeu então já vou fazer o calendário* aí você entrega e ele fala... *putz mas ainda não aprovei, não é bem isso que eu quero e tal.* Então fica uma comunicação um pouco complicada, tá? Então sempre espere ele aprovar.

Então depois do calendário de postagem o que vai ser entregue? As legendas e as artes. As artes vocês viram ali com a Bárbara como funciona as entregas né? E a legenda eu deixei aqui aberto também a semana 1 deste cliente Hangar 142. Então lembra lá o primeiro post do dia 23 de janeiro foi esse daqui.

Então eu vou escrever, tá? E eu gosto de adicionar, pra quem for usar o google docs é só você adicionar aqui óh, inserir linha horizontal que aí faz essa linha aqui que eu gosto muito para dividir os posts. Fica uma coisa bem organizada e prática e funciona da mesma forma, você pode fazer o download com PDF ou compartilhar o link por email, tá bom?

Então são 4 temas, certo? No meu pacote. Então tema 1, 2 e 3 do tema principal da linha editorial, tá bom? E no tema 2 como são somente 20% dos posts então tem um total de 4 posts no mês, então é 1 por semana, tá?

Então são sempre 3 posts no meu caso, tá? 3 posts do tema principal e 1 post do tema secundário... ah e quando for carrossel? Eu coloco aqui o que vai em cada slide também, tá bom? E aí fica a seu critério, mas eu sugiro que você coloque porque facilita a vida tanto do designer, quanto do cliente se for ele mesmo que faz, tá?

Então eu funciono.... *Eu funciono óh...*

Eu trabalho assim com o google docs. É a maneira que eu prefiro fazer, tá? Então vamos supor... *ah mas eu também vou mostrar outras formas, tá?* Então vou continuar aqui pelos slides para eu não me perder.

Qual é a ordem das entregas? Então um exemplo das entregas com datas. Então eu mostrei tudo ali que eu entrego, tá, mas quando eu entrego cada coisa? Então... *ah o cliente pagou no dia 10 de fevereiro, ele fez o pagamento e respondeu o briefing*, quando eu vou entregar a linha editorial, o calendário, as legendas. Como funciona essa parte? Eu sei que vocês têm muitas dúvidas em relação a isso.

Então a forma que eu trabalho é assim, principalmente quando eu era sozinha e os prazos eram bem importantes tá, mas mesmo quando tem equipe eu vou explicar o porque você tem que deixar prazo entre uma entrega e outra. Então no dia 10 mesmo você consegue criar o cronograma das entregas.

Então óh... *você fez o pagamento, você respondeu o briefing, então eu vou te entregar nessas datas, dia 11 eu vou te entregar a linha editorial, dia 15 o calendário, dia 18 a semana 1, dia 25 a semana 2, dia 4 a semana 3 e dia 11 a semana 4, tá tudo bem? Pode ser assim?*

Espera o cliente aprovar as datas tá? Porque às vezes ele tá com pressa ou então ele vai viajar e ele quer postergar um pouquinho as entregas, sempre alinhar as datas, deixa bem claro o que vai ser entregue em cada dia do mês, tá bom?

Então depois que você alinhou isso você pode começar a produzir a linha editorial. A linha editorial se eu tô com a agenda ok, eu **costumo entregar no dia seguinte do pagamento se for dia útil**, tá? Se ele paga na sexta eu entrego na segunda-feira, mas se for um dia útil eu entrego já no dia seguinte que é uma coisa muito rápida de fazer. Eu sugiro que vocês demorem uns 15 minutinhos com a prática, tá?

Mas no começo demora uma meia hora, 45 minutos, dependendo do tema também, às vezes é um tema mais difícil. **Linha editorial, a bio e os bônus** também se você oferece no seu pacote, tá? Ai dia 11, vamos abrir aqui o calendário pra ver? Dia 11 é uma sexta-feira, dia 11 de fevereiro. Então eu vou esperar o final de semana, ele vai ter o final de semana para aprovar, mas eu faço o meu calendário com os dias úteis, então dois dias depois da entrega eu entrego o calendário de postagens, ou seja, segunda, terça, então vou entregar na terça-feira, dia 15 o calendário de posts, tá?

Se o cliente aprovou. Se ele não aprovou, espera. Não tem problema que a entrega atrase, só fala pra ele, fala... *olha como demorou um pouquinho né, passou um pouquinho do prazo da aprovação eu vou reorganizar suas datas, podem ser essas novas datas?* Sempre ter essa conversa, tá? Sempre deixar tudo muito claro para o cliente não ficar perdido ali com o que ele vai receber.

E aí no dia 18, vamos ver que dia é aqui de novo. Dia 18 é uma sexta-feira, então dia 18 ele vai começar a receber os posts. Então 4 artes mais 4 legendas por exemplo se seu pacote é de 16 a gente entrega 4 por semana, certo?

Então **toda sexta feira vai completar o pacote ele vai receber a semana ali de posts**, tá? Então eu sempre trabalho assim. E **porque eu falei que é importante deixar esse prazo de dois dias entre a linha editorial e o calendário?** Tanto para revisões quanto para você se organizar quando você tem mais clientes, tá?

Porque se não você quer fazer tudo muito rápido, quer prometer para o cliente que vai ser entregue muito rápido mas você não consegue se dedicar e fazer uma pesquisa. Principalmente no calendário de postagens, tá? A linha editorial é uma coisa simples, mas também precisa ser feita com muito cuidado, mas o calendário de postagens pra você sair do post óbvio que qualquer pessoa conseguiria pensar, você tem que fazer uma pesquisa.

E se não é o seu tema, a maioria não é, difícil a gente fazer calendário para outra social media, para alguém que trabalha com marketing que é a área que a gente domina. Então é uma área que a gente não domina, a gente tá ali pesquisando um tema novo, né? E muitas vezes novo pra gente, que a gente nunca ouviu falar daquele nicho, então precisa pesquisar e precisa ter esse cuidado, né, na hora de pesquisar os temas.

Então **sempre deixa esse espacinho de tempo para você conseguir fazer um trabalho de qualidade**, tá? E também depois da entrega, uns 2, 3 dias úteis para você conseguir se programar e escrever os textos também, tá bom?

Então sempre deixa um espacinho entre uma entrega e outra. E **porque você não pode entregar tudo no mesmo dia...** *ah Carol porque eu não posso entregar tudo.. ah sei lá, no dia 25 de fevereiro eu já não entrego a linha editorial, o calendário e todas as semanas?*

Primeiro porque o cliente não vai ter como alterar e se ele tiver então... ah vou entregar tudo dia 25, tá, mas aí você fez tudo com base numa linha editorial, o cliente não aprovou o calendário. E se ele quiser trocar? Você já escreveu os posts, já fez as artes. Então vai ser um retrabalho surreal que não vai valer a pena, tá?

E outra coisa, eu também prefiro entregar, eu vou conhecendo melhor esse cliente e a gente cria esse laço, então quando ele for renovar ele já tá acostumado comigo, ele tá sempre ali falando comigo, eu faço parte do dia a dia dele. Então a chance dele fechar o pacote dele de novo comigo é maior.

Porque se for uma venda pontual, uma vez por mês, um contato uma vez por mês, ele pode fechar com qualquer outra pessoa, porque não vai criar esse vínculo, tá? Então eu acho que é melhor você entregar semanalmente.

E como eu falei é muito mais difícil se organizar também não só pelo seu retrabalho se caso tenha alguma alteração que ele tem direito, né? Mas também pra você se organizar, você não consegue fazer muitos posts com calma. Então você vai ficar um dia ou dois ou três né? Não sei quanto tempo demora pra fazer tudo no mesmo dia, super atarefada e depois vai entregar e você só tem esse cliente, você vai ficar lá um tempão sem fazer nada.

Então fica um poquinho esquisito seu cronograma e para o cliente isso também atrapalha, porque ele vai ficar lá com 16 posts na mão pra agendar, pra postar, pra ler. Então é muita coisa. A chance dele não postar quando ele recebe 16 de uma vez é muito mais alta do que se ele só recebe 4, né? Porque 4 ele consegue ali rápido falar... *ah gostei, gostei, gostei, já vou agendar.. ah não, esse aqui precisa mudar alguma coisinha.*

Mas e para ele ler 16 posts, a pessoa cansa já no quinto, sexto post, né? E vai acabar não lendo. Então sempre entregue semanalmente, tá?

E por onde você pode enviar esses arquivos? Como eu mostrei pode ser no google docs, sem nenhum problema, tá? É uma forma super simples de enviar, pode ser no trello também tá? Principalmente para cliente que contrata arte com legenda, mesmo que seja você que faz ou seja com uma parceira, como acontece comigo e com a Bárbara os clientes costumam gostar.

Porque? Porque a gente criou um quadro ali de arte, um quadro de legenda, uma lista de arte, uma lista de legendas e o cliente consegue visualizar e casar as informações, tá? E você pode criar até 10 quadros no modelo gratuito, mais do que isso você tem que começar a pagar, tá?

Pode ser um grupo de whatsapp, eu tenho dois clientes que criaram grupos no whatsapp, principalmente quando a empresa é maior, quando é uma empresa grande mesmo né, quando aí tem o designer, o gestor de tráfego. Então todo mundo consegue se conservar no grupo de whatsapp, tá?

Então o grupo de whatsapp também funciona. O whatsapp individual mesmo né? Se o cliente trabalhar sozinho, vendedor individual. Então ele recebe o texto de mim e a arte da Bárbara, tá? Não é um grupo, ele recebe uma mensagem de cada uma de nós ou também por email, tá? Então por email você também pode combinar se você vai enviar os emails já com os textos e com as artes ou se cada pessoa responsável vai enviar sua parte, tá?

Depende muito do cliente, então eu sugiro que você sempre ofereça essa flexibilidade, tá? Porque o objetivo aqui que a gente tem né, como social media é facilitar a vida do cliente e não complicar. **Então o melhor método de entrega, claro que funcione para você também, mas que o cliente achar conveniente.** Sempre ideal tá, você escolher o método de entrega que ele goste.

Justamente pra ele gostar do seu serviço e ver como facilita, porque se for alguma coisa que vai dar trabalho para ele, vai começar a incomodar, ta? Então é capaz que ele não renove nos próximos meses porque faltou esse alinhamento ali na comunicação na parte das entregas.

Então exemplos, óh, no whatsapp... *Oi, bom dia Vania, tudo bem? Eu tô enviando o seu calendário de posts*, sempre mando um emoji, um bom dia mais animado, ta? Então esse é o meu jeitinho de escrever e você escreve do seu jeitinho. Não precisa ser super formal, a gente tá no mercado aqui digital, então seja você mesmo na mensagem. É claro

Oi gente, acho que tinha saído do ar o zoom mas já voltou. Vou voltar a compartilhar a tela e repetir a informação que eu estava falando. Hoje a internet está um pouquinho estável, acho que é por causa da chuva. Em São Paulo tá uma chuva.

Então como eu estava falando você tem que escolher a opção mais conveniente para o cliente, claro tem que ser conveniente para você. Sempre procure perguntar o que funciona bem para o cliente pra ver onde ele prefere receber, justamente para facilitar a vida dele, já é a nossa função aqui como social media, ne?

E se ele percebe que tá uma comunicação um pouquinho difícil, tá dificultando a vida dele, ta dando mais trabalho do que ele pensava é difícil ele renovar no próximo mês, então sempre tenta facilitar ao máximo, tá bom?

Ai aqui eu tava mostrando o print falando bom dia, manda um emoji, pergunta se tá tudo bem com o cliente. Então **sempre introduz um pouco a conversa**, não só joga lá o documento tá? Sempre introduz, fala um bom dia, tudo bem, boa tarde e fala do seu jeitinho, não precisa fazer uma comunicação formal, primeiro porque é whatsapp e segundo porque a gente tá aqui no meio digital, né? Um meio mais moderno.

Mas também vê a comunicação que o seu cliente prefere e não abuse de gírias se não é o caso, ta? Eu não uso gírias, então eu também não uso com os meus clientes, mas aí você analisa como é a sua personalidade e a personalidade de cada cliente também você adapta.

Por exemplo, essa cliente aqui, a Vânia queridíssima, me fala... *Bom dia gatona, aprovado*. Então a gente tem uma comunicação assim mais de amiga, mais informal mesmo, tá? Então você anexa aqui os PDFs ou manda o link, como você preferir e aí espera ela aprovar, tá bom? Super simples.

O grupo de whatsapp também tirei aqui um print. Então tem eu, a Bárbara e a cliente. Falei.. *Bom dia meninas, tudo bem? Tô enviando a semana 1 de posts* e aí eu coloquei aqui o link, essa cliente prefere o link porque ela já consegue editar por ali, a Bárbara também consegue acessar as informações, consegue copiar para as artes, se for o caso de carrossel, ou então se for o título do post, tá bom?

Ai eu sempre falo... *me avisa se eu precisar corrigir alguma coisa*. Aí ela já respondeu... *Ca, amei*. Aí que bom, então aprovado. Então você já coloca ali na sua planilha que foi aprovado a entrega, tá bom?

No email. Essa cliente, por exemplo, gosta de receber por email. Eu mandei aqui... *Bom dia Dani, tudo bem? Tô enviando os seus 3 posts*, ela mora no Canadá, então ela vai ter o Valentine Days dia 14. Então ela pediu pra enviar, enviei aqui o link justamente porque ela mesma faz as artes. Então ela também prefere o google docs pra ela copiar, colar. Então é uma coisa mais simples pra ela.

Aí ela respondeu... *Oi Carol, bom dia, muito obrigada, já consegui abrir aqui, super grata*. Então também foi aprovado, por email, tá?

E o trello. Essa daqui é um print que eu tirei do trello que eu uso com o meu cliente. Então aqui, você tá vendo? A lista de temas, então aqui óh, a lista de temas, depois legendas prontas. Então eu crio aqui o quadrinho, né? E coloco a legenda e depois a Bárbara pega essa legenda e cria essa arte e também ela separou por reels, tá?

Então quando o cliente tem alguma alteração ele consegue fazer um comentário, ou ele mesmo já altera, aí fala... *Aí Carol não é bem assim, mas eu já editei lá, não se preocupe*. Então sempre tenha essa conversa bem aberta com o cliente para facilitar a vida dele, tá? Que é o nosso objetivo.

E se ele pedir alterações, como funciona essa parte?

Eu sempre peço para ele enviar as alterações de uma vez só, tá? Para não atrasar a entrega dos outros clientes e a dele também, né? Para não ficar nesse vai e volta, então para otimizar as alterações. Então eu sempre tento entregar o texto ou a arte, né? No caso de quem faz a arte no final do dia.

Então por exemplo, ele me pediu isso cedo, eu sempre entrego de manhã, tá? Ai vai de acordo com a sua rotina, com a sua disponibilidade, mas eu sempre entrego de manhã, até umas 10 da manhã no máximo, já entreguei todos os textos do dia, todas as entregas, né? Seja texto, linha editorial, calendário, enfim.

Então, eu consigo me programar para entregar no final do dia alguma alteração. Se você entrega um pouco mais tarde, deixa para o dia seguinte, fala... *oh eu vou te entregar, eu vou revisar, não tem nenhum problema, mas eu posso te entregar amanhã?*

Então como eu sempre gosto de repetir, né? Frisar essa transparência entre você e o cliente, tá bom? E particularmente não coloca máximo de alterações, mas eu sempre peço para ele tomar o cuidado se por exemplo, ah eu entreguei aqui esse post, aqui óh... *3 melhores opções de lazer em Bambuí... Ai Carol eu não gostei desse tema, posso mudar?*

Quando o cliente tá começando às vezes ele não sabe muito bem como funcionam as entregas, né? De uma social media, como funciona o nosso trabalho. Então eu falo... *Pode sim, mas tem um atraso, você vê no calendário de posts por favor? Porque esse tema já estava aprovado*. Então fica um pouco difícil pra gente... *Deixa eu fechar aqui algumas abas*.

Então se ele pede no começo do pacote tal, se é a primeira vez que ele tá fechando com uma social media, mas pra ele nas próximas vezes olhar com mais cuidado o calendário de posts porque a postagem já foi aprovada, então para não ter esse retrabalho. Todo mundo sempre levou numa boa, mas vai muito do jeito que você fala, tá? **Fala sempre com muito tato**, mas só **deixando claro que você precisa dessa aprovação e que o conteúdo foi aprovado**, foi **por isso que você seguiu adiante**, né? Que você não fez nada sem aprovação dele.

Por isso que é muito importante você esperar a aprovação dele, justamente porque você tem essa proteção mesmo, né? E principalmente quando tem contrato também envolvido, quando são empresas grandes. Então sempre esperar alterar, desculpa, esperar a aprovação, tá? **E combinar muito bem como são as alterações**, se vai ser uma só, se são duas.

Isso principalmente com quem faz artes, eu vejo acontecer muito, né? As pessoas acabam pedindo muitas alterações. Então deixa bem claro como funciona essa parte do seu trabalho, tá bom?

Então essa foi uma aula muito prática, né? Muito rápida vocês viram. E só deixando aqui claro na planilha pra você colocar as datas, né? A gente teve a aula aqui da planilha, mas sempre coloca o nome, o que o cliente contratou e as entregas certinho. Então vamos supor, quando eu coloco... tem uma entrega aqui dia 4. Então ... ah quando tá no dia, no dia anterior desculpa, eu coloco outra cor pra eu ver o que tem para entregar.

Então aqui... ah dia 4 já é amanhã vamos supor, então eu coloco aqui em amarelo pra eu ver e não esquecer. Por exemplo, eu não tô em casa e aí o cliente fecha um pacote, eu passo as datas, tudo ok, mas eu não tô em casa, não tenho acesso a minha planilha. O que eu faço? Quando eu voltar para casa eu adiciono o cliente na planilha, porque? Porque se não eu esqueço, né?

A gente não consegue lembrar de tudo então essa planilha é muito boa pra vocês se organizarem, tá? E se organizar com as entregas. Vocês vão ver também uma aula que eu deixei ali na parte bônus de trello para quem quiser se organizar no dia a dia. Se organizar pelo trello, tá?

É bom que vocês vejam porque você vai conseguir visualizar o calendário e ver quando você consegue entregar, então quando chega um cliente novo.. *ai Carol, quando você consegue me atender?* Aí você fala... *putz..* aí você fala, sei lá, uma data real... *ah eu consigo começar a te entregar dia 26 de janeiro e depois dia 2, dia 9, dia 16..* Aí perfeito. O cliente fecha, paga, já tá tudo combinado.

Aí depois você percebe que dia 26 você já tem 5 clientes e no dia 27 você não tem nenhum. Você poderia ter organizado essa entrega melhor, né? Essas datas melhor. Aqui no excel eu particularmente não sei fazer, eu prefiro fazer no trello, tá? Mas faz do jeito que funciona pra você. Eu tenho um calendário de parede ali também que eu adoro, funciona super bem pra mim, tá?

Então vê como funciona pra você, mas dá uma olhadinha na aula de trello, às vezes você vai gostar. Eu gostei bastante, tá? De fazer o calendário por lá, minha organização.

Então **desafio dessa semana**. Explicar nos seus stories como é feita a entrega do pacote, tá? Então explica lá, fala... *olha, depois que você paga o que acontece? Eu vou te mandar um questionário para entender um pouquinho melhor sobre você, para poder criar um conteúdo que o seu cliente tenha interesse e que tenha a ver com a sua empresa. Depois eu vou criar a sua linha editorial, o seu calendário de posts, vai explicando como funciona e já aproveita e deixa salvo nos destaques, tá bom?*

E também outro desafio, criar um trello para já saber mexer quando um cliente pedir, porque lembra que eu falei, tem que funcionar para você mas também para o cliente esse processo de entrega, né? Então vamos supor que o cliente pediu para você entregar no trello e você não tem nenhuma objeção, só que você não sabe mexer. Então você vai pensar né. Quando já tiver um cliente para conseguir organizar ali o trello. Apesar dele ser bem intuitivo, quando é a primeira vez é um pouco mais difícil, né? É normal. Então cria um trello para já se acostumar, tá?

Tem aquele trello também que eu disponibilizei para vocês, podem mexer a vontade, porque vocês tem um template, né? Então cada uma tem a sua própria cópia, então pode mexer a vontade que não mexe aqui pra gente, para as outras alunas.

Então que mais? Ah aqui óh... Próxima aula... **Como atender mais de 20 clientes?** Então agora que a gente já aprendeu o passo a passo, você fala... *putz Carol mais isso me toma muito tempo eu só vou conseguir atender sei lá, 5 clientes*. Não! Dá para atender mais, tá? Claro que depende da disponibilidade de horário, mas eu vou ensinar para vocês como se organizar para atender mais de 20 clientes todos os meses, tá bom?

Então se você tem alguma dúvida deixe aqui nos comentários ou me manda mensagem, tá? Vai ser um prazer te responder. Não fique com dúvida. E faz as atividades, tá? Que mais importante do que estudar é colocar em prática.