

**O passo a passo para**  
**ATENDER BEM**  
**um cliente de Social Media**

**AULÃO #070 SOCIAL MEDIA DE ELITE**



**O** bom atendimento é algo primordial em qualquer negociação, ninguém, absolutamente ninguém contrataria um profissional que desrespeitasse essa premissa. Vale lembrar que o bom atendimento não termina durante a primeira reunião logo após assinar o contrato, ele deve se estender muito além disso, você nunca sabe o que um ex cliente pode fazer após o término de uma contrato... se você o atendeu bem, cumpriu todo o combinado e terminou tudo de forma amigável é provável que ele lhe recomende pelo resto da vida e até volte a contratá-lo novamente, mas do contrário, prefira nem saber o risco que você corre, se preparar para oferecer um excelente atendimento com esta aula é o melhor que você pode fazer para evitá-lo, se você sabe o que oferece e quão bem oferece, não precisa temer que o avaliem, você é elite!

**Bons Estudos!**

**VALTER AZEVEDO**



## VOCÊ JÁ SE PEGOU PENSANDO NISSO?

O que eu tenho que fazer , quais são os meus próximos passos que eu preciso fazer para gerar resultado para o meu cliente, como é que eu encaixo todas as obrigações de um social media na minha rotina para oferecer um bom atendimento e deixar o meu cliente satisfeito com os meus serviços e com a forma que executo? Se você já é ou está começando na carreira de Social Media em algum momento essas perguntas vão aparecer na sua vida, por mais seguro que você seja você vai se perguntar se realmente o que você oferece ao seu cliente é o suficiente, se os seus resultados fazem a diferença que ele espera. Quando você já se especializou, gera resultados com facilidade esse tipo de pergunta não é insegurança e sim uma preocupação de quem busca oferecer serviços cada vez melhores e um trabalho de excelência.

Goste do que você faz, goste muito, admire, respeite quem você atende afinal você é o responsável por fazer o produto dele ter maior credibilidade e conseqüentemente o seu...



# Passo a passo para o bom atendimento

## Onboarding

É a entrada, são as atividades que você faz assim que o cliente entra aí no seu negócio.

## Performance e Estratégia

Como você trabalha, a forma que você trabalha, a estratégia que não tem nada haver com postagem apenas.

## Ferramentas

Você precisa conhecer e estar munido de boas ferramentas para conseguir gerar bons resultados.

## Processos

## Análise e Otimização

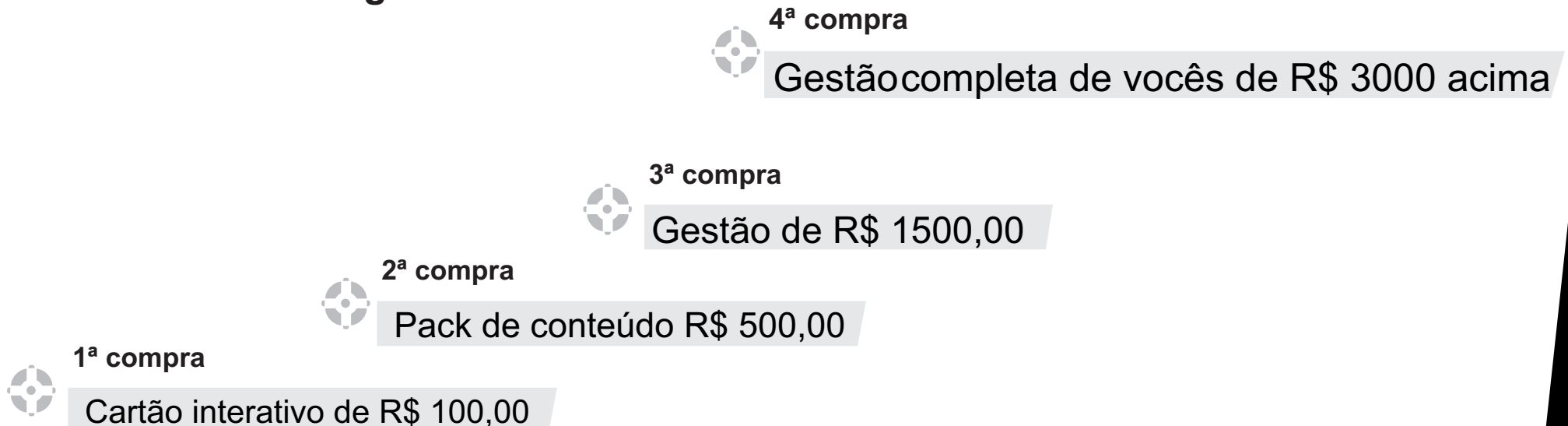
**Mostre para o mundo que você está se especializando, você está fazendo acontecer, as pessoas vão começar a te dar mais credibilidade, mostre para o mundo inteiro que você tá estudando para prestar um serviço social media cada vez melhor.**



## Encante o seu cliente!

Não importa se você oferece um serviço pontual como análise de Instagram, pack de conteúdo, cartão interativo, etc, quando você faz um bom atendimento com encantamento o seu cliente vai querer sempre ficar junto com você ele vai desenvolver mais confiança no teu trabalho, no que você faz, ele vai se sentir seguro estando junto com você . Se for um contrato o fato de se sentir seguro ao ser muito bem atendido por você vai fazer com que ele fique muito mais tempo de contrato com você fazendo com que você valorize o seu life time value, o seu tempo de vida financeira com o seu cliente preste a ele um excelente atendimento.

**Não substima o poder de compra do seu cliente,  
CONQUISTE-O gradativamente...**



## Trate todos os seus clientes com o maior **PROFISSIONALISMO** possível!

Profissionalismo não significa abaixar a cabeça para seu cliente, profissionalismo é seguir as regras, cumprir acordos, seguir os seus processos, aquilo que você acredita, exemplo se você tem um contrato e o cliente pede alguma coisa extra, no lugar de reclamar e dizer que não pode fazer convide-o a dar uma olhada no contrato, analise junto com ele se aquilo que ele está lhe pedindo é viável, vai ter algum benefício para empresa dele, é algum serviço de social media, conseguiria atendê-lo? Se coloque à disposição prestando o serviço solicitado e recebendo uma remuneração por isso é lógico. Isso é profissionalismo que vai gerar ainda mais credibilidade e fazer o seu cliente confiar cada vez mais em você. Leve isso extremamente a sério faça com que seu cliente deseje cada vez mais os seus serviços.



**A PRIMEIRA PESSOA A  
VALORIZAR O QUE  
VOCÊ VENDE DEVE  
SER VOCÊ !**

### Proximidade

Esteja sempre à frente, faça curadoria de conteúdo, fique de olho no globo.com navegue nas redes sociais, veja o Twitter, o Tic Tok , esteja sempre antecipado as notícias e aos acontecimentos para ser proativo, não espere que o cliente lhe procure, é você quem deve guiá-lo, faça com que ele se sinta muito bem acompanhado, tranquilo.

*Faça*  
**SEU CLIENTE O  
TEU MAIOR**  
**FÃ**

### Vista a camisa da empresa

Esteja disposto a lutar pelo seu cliente, você não precisa fazer o que não é da sua responsabilidade todo santo dia mas no caso da empresa estar passando por alguma dificuldade vista a camisa, se ofereça para postar stories mesmo que isso não esteja no contrato mostre que você se preocupa, ofereça um ombro amigo, não deixe o seu cliente sozinho no pipoco do furacão, pergunte se você pode ajudar em alguma coisa, dar uma força, vestir a camisa da empresa é isso, é fazer com que as coisas realmente aconteçam.

# Onboarding



O Onboarding ou processo de entrada do cliente é extremamente importante pois quando você começa um contrato existe uma série de configurações que você precisa fazer e caso você não faça pode gerar muita indisposição entre o cliente você, coisas aparentemente simples como o link da bio que você às vezes esquece de trocar e as capas dos destaques, coisas que você não leva em consideração mas são acaba não conseguindo mostrar realmente uma mudança tão forte porque o cliente espera logo no primeiro momento, não duvide disso, o cliente vai se apegar nas coisas pequenas erradas que você deixou pelo caminho, aplique o check list de elite assim que assinar o contrato. **O processo de onboarding tem que acontecer na primeira semana** pelo simples fato que o teu cliente não está afim de esperar um trilhão de anos pra você deixar a rede social dele pronta para poder trabalhar, esse processo tem que ser rápido tem que ser muito rápido, são demandas de configurações básicas que você precisa desenvolver após pegar senhas de acesso e acesso à administração das página, caso seu cliente não queira passar a senha do Instagram dele não tem problema, tem como você pegar administração da página que a página comercial foi indicada ao Instagram comercial automaticamente você já tem a sessão Instagram para poder publicar, tirar postagem responder mensagem etc. Ative as autenticações de dois fatores para não ter problemas com hackers durante seu atendimento.

Aplique a estratégia 7 dias do Treinamento Social Media de Elite para gerar resultado imediato já na primeira semana.



## Organize o banco de imagens



Crie e organize um banco de imagem com as fotos dos clientes, coloque tudo numa pasta do drive alguma coisa assim para você ter acesso sempre que precisar para quando você tiver uma ideia de conteúdo você tenha esse material ao seu alcance para materializar a idéia.

## Defina a identidade visual



A definição da identidade visual não é o logotipo da marca, isso a empresa deve ter, caso não tenha você pode oferecer o serviço e receber a mais por isso. identidade visual trata-se das cores da marca, fontes utilizadas, padronização das capas de todas as redes, layout, etc.



# Performance e Estratégia

A ideia da performance e estratégia é o momento onde você vai utilizar o tráfego para poder divulgar melhor seu cliente, é praticamente impossível renovar o público e ganhar seguidores rápido sem fazer uso do tráfego pago ainda que com uma verba pequena no início. Para que seu conteúdo gere resultados você precisa alcançar mais pessoas que estejam realmente interessadas naquilo que oferece.

Você precisa diversificar os formatos, postar Reels, Carrossel, etc e escolher quem você vai atingir, selecionando o público.

Se você é Social Media e pretende dar muito resultado para seu cliente você precisa oferecer conteúdo de qualidade no orgânico e no pago entendeu? Todo social media deve saber fazer pelo menos o básico do tráfego pago, caso não saiba acesse o módulo sobre tráfego no Treinamento Social Media de Elite.

Você precisa criar e subir campanhas de alcance, engajamento, compartilhamento, conversão enfim, você precisa dar vida ao perfil do seu cliente, fazer funcionar.

**Em caso de campanhas de tráfego com valores acima de 1000 reais você deve convencer o teu cliente a contratar um gestor de tráfego ou cobrar um valor a mais por isso ciente de que isso é uma grande responsabilidade, cuidado.**





**Qual é a margem de dinheiro ele pode investir em tráfego**



**Quais promoções você pode fazer**



**Crie um nome para cada promoção, desenvolva a arte**



**Comece a divulgar para aumentar as vendas**



**Analise a performance de cada campanha dentro de todas as redes postando em vários formatos nos feeds, grupos de facebook, whatsapp, LinkedIn, etc, mapeie tudo, saiba onde tá gerando mais resultado.**



**Aplique a estratégia 7 dias (consultar Treinamento Social Media de Elite)**

Convide os fornecedores para fazer ações com influenciadores enviando um presentinho, um mimo para casa dessas pessoas, isso tem um custo 0 as vezes e gera muito resultado, se teu cliente tem uma hamburgueria, envie um hambúrguer aos influenciadores e conquiste a audiência dele para sua marca.



**A performance serve principalmente para mostrar ao seu cliente que ele não precisa de jeito nenhum sair fazendo conta igual um desesperado para vender mais, o que ele precisa é colocar energia na coisa certa para gerar resultados.**

# Ferramentas



## **Estudio de Criação**

Agendar postagens

## **Trakto**

Criar Artes, design

## **Copy.ai**

Criar legendas

## **Cap cut**

Editar vídeos

## **Ligthroom**

Criar Presets

## **Reportei**

Gerar relatórios e métricas

# Processos



Todo o seu trabalho deve obedecer a um cronograma, você deve ter toda a sua trajetória muito bem detalhada a começar pela sua proposta comercial, briefing , reunião de kick off, você precisa colocar isso em uma planilha para conseguir realizar cada processo no tempo estipulado trazendo clareza para você e seu cliente bem como a segurança de manter tudo sob controle.

Consulte Planilha de planejamento no Box do Treinamento Social Media de Elite.



## Análise e Otimização

Para análise e otimização você pode usar o aplicativo reportei para puxar os relatórios, você deve acessar os insights diariamente e a partir disso selecionar os melhores posts do mês, o próprio instagram pode lhe fornecer os insights para que você saiba quais publicações que mais tiveram alcance, salvamentos enfim, quais as publicações que deram mais resultados, após encontrar as publicações que mais geram resultados que você pode refazer mudando pouca coisa ou fazer um reaproveitamento de conteúdo, exemplo: se você deu 10 dicas do que postar nos stories e obteve um bom resultado agora faça 7 dicas do que postar em um dia de stories provavelmente e também alcançará bastante resultado, faça ações como estas e vá afunilando.

Calcule o retorno sobre investimento quanto seu cliente investiu e quanto ele conseguiu receber de retorno, pergunte quanto ele faturou para que ele tenha consciência de que o seu trabalho está dando resultado.

**Está pronto para oferecer o seu melhor atendimento ao seu cliente?  
Como você tem tratado a pessoa, a marca que acreditou no seu  
trabalho e por isso contratou você, o que você pode melhorar?  
Quais os seus pontos fortes? Qual o seu diferencial?**





Melhor do que receber uma boa grana pelo que você faz, pelo seu trabalho, é ter a consciência tranqüila de que você ofereceu o melhor que pode a quem confiou em você. Trate o seu cliente como você gostaria de ser tratado, esse é o segredo.

**Nós somos a elite do mercado de Social Media**

*Valter Azevedo*