

CAROLINA LUCCHETTI

# MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Versão 1.0 | 2022

# SUMÁRIO

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Como responder um pedido de orçamento
- O que fazer quando o cliente falar que vai pensar
- Como responder comentários
- O que fazer para fechar a venda
- Devo insistir se o cliente não responder?
- Passo a passo de prospecção

Manual de Atendimento ao Cliente por Carolina Lucchetti



LEMBRE-SE:

**Empreender é ajudar  
antes de vender.**

- CAROLINA LUCCHETTI

”

# COMO RESPONDER UM PEDIDO DE ORÇAMENTO?



## MENSAGEM DO CLIENTE

- Oi Carol, tudo bem? Queria mais informações sobre o Pacote Instagram.

## SUA RESPOSTA

- Oi Renata, tudo bem? Claro, vou te passar as informações. (texto com as infos)
- Ficou alguma dúvida? Vai me falando que eu te explico, viu. (não ficou dúvida)
- Vamos fechar o pacote, então? Consigo te entregar em tal data. Fica bom pra você?

O QUE FAZER QUANDO  
O CLIENTE FALA QUE  
VAI PENSAR



# 3 FORMAS DE RESPONDER

AO "VOU PENSAR"

Combinado! Só me confirma até amanhã, por favor, pra eu conseguir reservar a sua vaga para esse mês.

\*Importante chamar o cliente para confirmar.

Claro. Pensa direitinho e voltamos a nos falar no final da semana, ok?  
\*Importante anotar a data e chamar o cliente novamente.

Sem problemas. Amanhã te chamo para ver o que você decidiu, ok?



# COMO RESPONDER COMENTÁRIOS

## COMECE UMA CONVERSA

Se você ainda não tem 1.000 comentários por foto, continue a conversa com quem comentou. Se a pessoa falou "Ótimas dicas" responda "Fico feliz que ajudou! Qual você vai aplicar primeiro?".

Essa é uma ótima forma de melhorar o relacionamento com a sua audiência e mostrar que você está lá para ajudar quem te acompanha. Essa conversa pode terminar na venda de um produto/serviço ou até de uma consultoria.

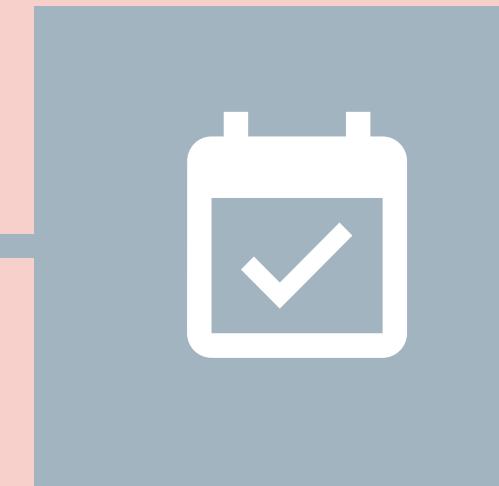
Além disso, o engajamento de uma foto com muitos comentários aumenta bastante!

# O QUE FAZER PARA FECHAR A VENDA



## DÚVIDAS

Antes do pagamento, pergunte se a pessoa ficou com alguma dúvida. Cliente confuso não compra.



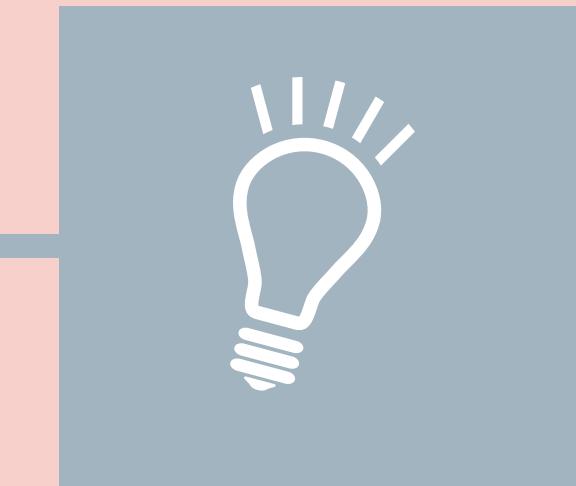
## PRAZO

Explique o que será entregue e em quais datas. Confirme se o prazo atende às necessidades do cliente.



## PAGAMENTO

Pergunte se o pagamento será via PIX ou cartão. Essa é a pergunta que direciona o fechamento da venda.



## CLAREZA

O mais importante é a clareza! Muitas vezes, o cliente não compra por falta de direcionamento. Não envie frases vagas que não precisam de resposta.

**DEVO INSISTIR SE O  
CLIENTE NÃO  
RESPONDER?**



# O CLIENTE NÃO RESpondeu...

E AGORA?

Pode ser que ele não viu a mensagem ou estava ocupado e esqueceu de responder.

Eu mando mensagem perguntando: "Oi, tudo bem? Consegui avaliar a proposta?"

Avaliou: "Vamos fechar?"  
Não avaliou: "Amanhã te chamo pra gente conversar."

No dia seguinte, mando mensagem perguntando. Se a resposta for negativa ou se o cliente parar de responder, não mando mais mensagem. Não queremos ser inconvenientes!



# PASSO A PASSO DA PROSPECÇÃO

## COMO CONSEGUIR MAIS CLIENTES?

Vou te mostrar algumas opções de como lotar a sua agenda.

# Passo a Passo

1

## DIRECT

Enviar um texto personalizado para quem pode ter interesse no seu serviço.

2

## AMIGOS

Explique o que você faz para quem já te conhece. Essas pessoas costumam ser nossos primeiros clientes.

3

## PESCA EM BALDE

Posts em grupos do FB com pessoas interessadas no seu serviço. Escreva sobre algo que ajude ou inspire quem lê.

4

## REPETIÇÃO

Prospecte com frequência até lotar a sua agenda! Só chega ao topo quem não desiste na metade do caminho.

# FICOU ALGUMA DÚVIDA?

ME MANDA UMA MENSAGEM

INSTAGRAM

[@carolina.lucchetti](https://www.instagram.com/@carolina.lucchetti)

WHATSAPP

(11) 94073-9899

