

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? Conseguiu 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.

FIÇOU ALGUMA DÚVIDA?

ME MANDA UMA MENSAGEM

INSTAGRAM

[@carolina.lucchetti](#)

WHATSAPP

(11) 94073-9899

