

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano é

SUCESSO DO CLIENTE

SUCESSO DO CLIENTE

QUAL É A DIFERENÇA ENTRE O SUPORTE AOS ALUNOS E O SUCESSO DO CLIENTE?

O suporte aos alunos é o atendimento padrão que você vai prestar no dia a dia, é uma ação passiva com a receptividade das demandas e consiste em ajudar o cliente a resolver as questões do dia a dia como senha, acessos e dúvidas sobre o conteúdo.

Mas, quando falamos de Sucesso do Cliente, já estamos em um nível acima, pensando em ações ativas para fazer o nosso cliente realmente alcançar os objetivos que propomos ao vender alguma coisa.

Por exemplo, o Plano Vê promete a estruturação da sua agência de lançamentos.

E realmente, se você aplicar tudo que eu ensino aqui, vai ter uma agência de sucesso.

Mas, infelizmente, existem pessoas que, por algum motivo, não colocam a proposta do Plano Vê em prática. Existem pessoas que não mantêm a disciplina para concluir as aulas, para executar as tarefas.

Embora cada aluno seja responsável pela sua jornada, nenhuma empresa quer ter clientes insatisfeitos com o produto que adquiriram. E é aí que entra o Sucesso do Cliente.

O Sucesso do Cliente não deve ser enxergado como uma área da empresa e sim como uma filosofia de todos e seu principal objetivo é garantir que os alunos sejam auxiliados durante a jornada de aprendizado, mas de maneira ativa.

Com esta filosofia, não esperamos o aluno dizer que está com algum problema, nós nos antecipamos e perguntamos se está tudo bem.

São processos para estimular o cliente e aumentar o engajamento, assegurando que esse aluno alcance o máximo de resultado possível.

Qual é o grande KPI, ou seja, qual é a grande métrica que o responsável pelo sucesso do cliente deve ter: quantos clientes estão tendo resultado real com o produto.

Começamos a estruturar de fato os nossos processos de sucesso do cliente no final de 2020, e fortalecer essa área é um dos nossos principais objetivos para os próximos anos.

Por isso, essa aula traz mais teoria do que prática, pois são as ideias que nós estamos tendo para o Sucesso do Cliente.

ELLEN, QUANDO VOCÊ VAI ATUALIZAR ESSA AULA?

Quando eu identificar que alguma coisa no nosso plano mudou. Mas, enquanto essa aula estiver no ar, significa que você pode modelar essas ideias.

Antes de criar o Sucesso do Cliente, garanta que o atendimento esteja rodando:

- Os processos do suporte regular devem estar redondinhos;
- Onboarding dos alunos deve ser uma prática normal;
- O flow de atendimento deve ser cumprido em sua totalidade;
- Além de tudo que abordamos neste módulo.

Depois, você precisa traçar as estratégias de acordo com o seu produto porque a jornada do aluno muda de um produto para outro.

Por exemplo, o que o aluno do Plano Vê precisa fazer para ter resultado é diferente do que um aluno de um curso de inglês precisa fazer para aprender inglês.

No final das contas, tudo vai estar voltado para o aluno assistir às aulas (ou seja, consumir o produto) e executar, isto é, colocar em prática aquele aprendizado. Mas cada público vai reagir a um estímulo de formas diferentes.

Ideias para o Sucesso do Cliente:

Listboss

Sequência de e-mails / alerta de dias sem acessar a área de membros do curso.

Relatório de engajamento

Buscar as informações de quais alunos estão engajados e quais não estão para promover ações específicas.

Call com alunos

Realizar reuniões online para elucidar dúvidas pontuais.

Gamificação

Recompensar alunos engajados com premiações como mentorias individuais, por exemplo, ou até mesmo promover desafios, concursos para que os alunos sintam-se instigados e aproveitem melhor o curso.

Ellen, poxa, eu acho que não tenho condições de fazer tudo isso! Não tenho equipe.

Não se preocupe, este é um projeto que deve ser implementado a longo prazo, o primeiro passo é cuidar do flow de atendimento e deixá-lo funcionando corretamente. Além disso, o produto deve estar bem ajustado. A partir daí, é que você começa a pensar no Sucesso do Cliente, deixando esta ideia sempre à vista.

À medida que o seu atendimento estiver bem refinado, o Sucesso do Cliente será uma consequência.

Ellen, a gente faz outras coisas aqui no Sucesso de Cliente que você não abordou nessa aula!

Ótimo, então compartilha aqui nos comentários o que você está fazendo para inspirar os colegas e a gente aqui na Vê também!

Bom, eu espero que você tenha gostado deste conteúdo, marca aqui nas estrelinhas a sua avaliação!

Te vejo na aula de Checklist!

plano ê

PRODUZIDO POR:

AUTORIA:
Ellen Salomão

PRODUÇÃO:
Guilherme Feix e Inês Araújo

DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:
Gubbio Adson e Pedro Veloso