

05

Respondendo aos clientes

Quando um cliente comenta em uma postagem da sua empresa, abre-se imediatamente uma oportunidade para que a marca comece a ter um relacionamento com esse cliente. Esse relacionamento pode ser a base da criação de um advogado da marca, que a defenderá a todo custo, ou de um hater, que a atacará sempre que possível.

Considerando isso, assinale quais os pontos mais relevantes a se considerar na hora de responder esse usuário:

Selecionar 2 alternativas

A Dar razão ao cliente

B Só responder quando tiver uma solução

C Consistência na linguagem

D Tempo de resposta

E Responder apenas a elogios e perguntas interessantes