

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:

Selecione 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