

ROCKY

FULL DIGITAL PERFORMANCE



SUMÁRIO



- 1. Criando uma árvore de respostas**
- 2. Criando respostas eficazes**
- 3. Boas práticas de atendimento**



**Criando uma
árvore de
respostas**

OBJETIVO



Essa aula tem como objetivo te ensinar a criar árvores de respostas para otimizar o seu tempo



ÁRVORE DE RESPOSTAS



Entenda qual a resposta mais adequada para cada pergunta e agilize o atendimento.



Crie uma lista das perguntas e questionamentos mais frequentes.



Liste os principais links de direcionamento que sanem estas questões além de telefones de atendimento e redes sociais.



Separe as dúvidas por temas gerais - como Central do cliente, vagas de empregos e etc.

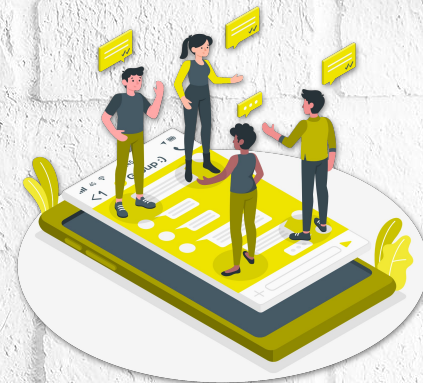


Tenha diferentes respostas para a mesma dúvida.

COMO COMEÇAR



- Analisar as redes sociais selecionando as principais dúvidas, perguntas, reclamações;
- Organizar as perguntas em algum material que facilite o acesso e busca pelas respostas;



**Criando
respostas
eficazes**

OBJETIVO

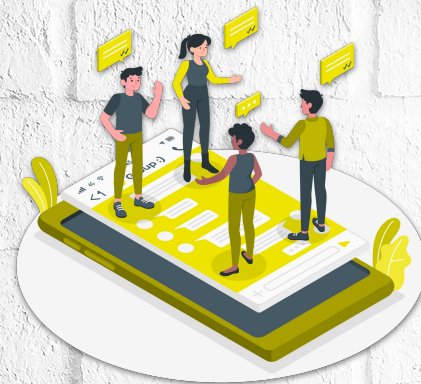


**Esta aula tem o objetivo de fazer
você construir respostas eficazes
para as interações das redes
sociais.**

RESPOSTAS EFICAZES



- Adeque a linguagem ao público alvo;
- Seja objetivo e empático;
- Peça todas as informações necessárias de um só vez;
- Preveja dúvidas posteriores;
- Facilite a trajetória do usuário;
- Seja solícito no atendimento e garanta o esclarecimento;



Boas práticas de atendimento

OBJETIVO



O objetivo dessa aula é te mostrar algumas boas práticas de atendimento sobre se posicionar e melhorar as interações e engajamento



LINGUAGEM

● **A linguagem unificada criará uma linha de raciocínio e padrão de interação com os seus clientes.**



Tenha a sua linguagem definida e tom de voz da marca definidas para falar com as personas.



Block de termos - crie uma lista de palavras e termos pejorativos para serem ocultados.
Ex: xingamentos e palavrões.



Tenha máxima atenção com ortografia e gramática. Domine a língua que fala.



BOAS PRÁTICAS



Atenção como você resolve os conflitos, eles vão surgir, então esteja sempre preparado!



Saiba quando parar uma discussão complicada. Haters sempre irão existir e há brigas que não precisam ser ganhas.



Sempre que possível chame a pessoa para um canal de comunicação privado: Direct, Inbox e etc. Se for uma interação tranquila no feed tente responder com outra pergunta;



Seja ágil nas respostas e não deixa os clientes impacientes ou ansiosos. Explique que está fazendo que é preciso para ajudar.



Tenha empatia. Você está conversando com pessoas e elas têm sentimentos.



MOMENTOS DE CRISE



Toda empresa e todo o mundo passam por momentos de crise, esteja preparado para as reclamações.



Não ignore - sempre se posicione, por mais caótica que seja a situação.



O cliente passou do limites? Procure sempre entender o caminho que levou o cliente a insatisfação.



Falhas acontecem - se você errou, se posicione, peça desculpas e aprenda com o erro. A internet não perdoa e você não se desculpar fará piorar a crise.



Ruído de comunicação - acontecem sempre, mas seja o mais claro e atento às questões do cliente e explique quantas vezes for preciso.

CONSIDERAÇÕES



- Não usar as mesmas mensagens para todo mundo
- Conversar chamando a pessoa pelo nome
- Mostrar interesse e mostrar que leu de fato o que a pessoa escreveu, citando trechos ou exemplificando
- Não ignore os comentários negativos ou de críticas
- Tenha sempre empatia, mesmo quando o usuário é apenas um hater
- Seja o puxador de conversa e instigue as pessoas a comentarem. Responda comentários com outra pergunta incentivando o diálogo melhorando o engajamento e a conexão com o público.
- Fique atento às marcações e menções da sua marca em outras páginas



METAS E KPI'S



- Ter o atendimento mais rápido?
- Solucionar todos os problemas?
- Receber mais interações?