

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano 

TIPOS DE ATENDIMENTO

TIPOS DE ATENDIMENTO

Agora, vamos nos aprofundar nos tipos de atendimento.

Nesta aula, você verá o que acontece em cada uma das etapas, e também quais são as responsabilidades do expert nesse processo.

AUDIÊNCIA

Onde é feito?

Esse atendimento é feito nas redes sociais, ou seja, no feed, no inbox e nos comentários das publicações. Utilizamos também o e-mail, pois às vezes, podemos ter uma resposta de um e-mail de conteúdo, por exemplo, ou um contato direto do site.

São basicamente esses dois canais, mas se você tiver outros canais onde exista uma audiência, seu time de atendimento vai trabalhar neles.

Como é feito?

As respostas são assinadas como “Equipe de Suporte do Especialista” por uma questão de responsabilidade, sendo uma indicação do jurídico da Vê.

Até porque, quando o especialista responde, deve ser como sendo ele mesmo, em áudio, vídeo, imagem, texto etc.

Você e seu especialista devem definir regras para sua equipe responder. Quando a resposta é da agência, recomendamos responder sempre como suporte.

Quando a resposta é para elogios recebidos, geralmente respondemos com um emoji ou algo mais simples, como um “Obrigado”. Sendo assim, para elogios e provas sociais, respondemos de um jeito mais delicado, em nome do expert.

O time de atendimento e, caso queira, o próprio especialista, são responsáveis por tirar print de elogios, depoimentos, reclamações e pontos de atenção. Esse acervo de prints é guardado em uma pasta do drive e pode ser usado pelo copywriter para postagens ou futuros lançamentos.

Aqui na Vê, não existe um processo específico para isso. A equipe sempre usa do bom senso para retirar prints que ache pertinentes, adicionando em seguida na nossa pasta de acervo.

Existem algumas agências que criam um grupo no WhatsApp/Telegram e fazem o acervo de prints por lá mesmo.

Quando é feito?

Esse flow é diário, então, na rotina do atendimento, existe uma parte do dia em que deve ser feita uma varredura nas redes sociais.

E o especialista?

Ele deve interagir com a audiência nas redes sociais, sem problemas. Mas isso depende muito do acordo entre vocês. Existem experts que preferem responder e ser mais ativos, outros preferem que a agência faça esse papel e existem outros que preferem ter toda essa interação para si.

A adaptação e organização acontece no dia a dia, conhecendo melhor o expert e vendo como ele se comporta, o tamanho do engajamento e tantos outros fatores.

Basicamente, o atendimento deve ser de qualidade. Nem sempre é possível zerar as mensagens do inbox do Instagram, por exemplo. Mas é possível que se responda da melhor forma o máximo de mensagens possíveis.

Aqui na Vê, para facilitar esse processo e ter mais segurança quanto aos logins e senhas, utilizamos o aplicativo LastPass.

LANÇAMENTO E VENDAS

Independentemente do seu modelo de negócios, é indispensável que se preste esse suporte porque está diretamente ligado ao lançamento. Nesse caso, existem alguns canais a mais.

Onde é feito?

Também é feito nas redes sociais, normalmente. Quando estamos dentro de um lançamento, existe um pico de demanda, então, a tendência é que elas tenham um engajamento maior.

Além das redes sociais, os criativos devem ser monitorados. A partir do momento que se inicia a captação de leads, o time de atendimento monitora os criativos que estão no ar para responder os comentários e ter ciência de como está sendo a receptividade deles.

Uma dica com os haters é bloquear a pessoa e deletar os comentários. Na Vê, não costumamos responder aos comentários maldosos. Existe um bom senso para poupar o especialista de algumas situações desagradáveis e, por isso, ele não precisa saber de todas as malícias cometidas pelos haters.

Os blogs de lançamento também são monitorados pelo time de atendimento e, dependendo da quantidade de mensagens, não é possível responder a todas elas. Mas, existe um flow em que a equipe responde o máximo de mensagens possíveis.

As respostas de todos os e-mails do lançamento são de responsabilidade do atendimento, assim como os grupos do WhatsApp, Telegram e outros aplicativos de comunicação.

Como é feito?

Da mesma forma que para a audiência: o time de suporte responde como sendo a equipe da agência, mas quando é elogio responde como se fosse o especialista.

O especialista também pode ajudar no suporte, mas não no e-mail. Às vezes, ele pode entrar nos grupos do WhatsApp, do Telegram, porém, nas redes sociais, há um maior envolvimento do expert.

Quando é feito?

Tudo isso acontece durante o lançamento, nas fases de PPL, PL, L e Pós L. Lá no módulo de lançamentos você viu como é feito todo o processo. Inclusive, existe uma aula sobre as vendas, recuperação de vendas etc.

ALUNOS (PÓS-VENDA)

Onde é feito?

O suporte é prestado no e-mail, criado especificamente para alunos. Nas comunidades secretas do Facebook também é feito o atendimento. Além disso, no WhatsApp/Telegram, a equipe de atendimento também pode estar presente.

Aqui na Vê, não utilizamos os grupos de WhatsApp e Telegram para alunos, exceto de uma especialista que insistiu para ter um canal de suporte por lá. Isso porque esses canais de atendimento podem se tornar bagunçados, todos os integrantes podem pegar os contatos, fazer grupos paralelos etc.

Quando falamos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, é possível que ocorram problemas legais em grupos de WhatsApp/Telegram com alunos.

Você deve avaliar o que é melhor para o seu modelo de negócios.

Além disso, prestamos suporte na plataforma das aulas. Inclusive, no módulo zero, deixamos claro para os alunos quais são os pontos oficiais de suporte e quais canais não são utilizados para isso.

Aqui na Vê, o colaborador de atendimento começa a rotina nos canais oficiais de atendimento ao aluno.

Como é feito?

O primeiro passo é o Onboarding dos alunos, que é o processo já visto no módulo de lançamentos, com a página de Onboarding, e-mail de boas-vindas etc. O atendimento faz o suporte para ajudar os alunos.

Aqui na Vê, nós enviamos uma mensagem de Onboarding via WhatsApp para todos os alunos também, então, quando fechamos o carrinho, enviamos uma mensagem de WhatsApp para cada um, dando as boas-vindas, perguntando se já entrou na plataforma ou se encontra alguma dificuldade no acesso.

Depois desta etapa inicial, acontece o suporte para dúvidas em geral, relacionadas às dificuldades do aluno, trocas de senha, conteúdo etc.

O passo seguinte, é a forma de devolução. Quais procedimentos devem ser feitos caso alguém peça a devolução do produto, pois não é só devolver na Hotmart, já que existem outros fatores como a exclusão dos grupos, das listas de e-mail, entre outros.

Dentro da sua agência, é possível que você tenha rotinas específicas dos produtos dos projetos. Existem várias rotinas do atendimento pós-venda no dia a dia das agências.

Quando é feito?

Todo esse processo é feito diariamente, enquanto durar o acesso do aluno e o projeto. Claro, que sempre respeitando as regras do suporte com relação aos prazos e canais.

A rotina do time de atendimento é baseada nessas regras do suporte.

Esse foi um panorama geral de como funciona a área de atendimento aqui na Vê, nas próximas aulas a gente vai se aprofundar nas ferramentas e nos processos, combinado?

Te vejo na próxima aula.

plano ê

PRODUZIDO POR:

AUTORIA:

Ellen Salomão

PRODUÇÃO:

Guilherme Feix e Inês Araújo

DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:

Gubbio Adson e Pedro Veloso