

MATERIAL DE APOIO

# **MÓDULO 09**

plano ê

## IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO

## IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO

### **Qual é a real importância de prestar um bom atendimento? Como isso vai impactar um projeto a curto, médio e longo prazo?**

O primeiro ponto é que o mercado de lançamentos está se profissionalizando, implicando em uma maior concorrência e exigência dos clientes. Então, um bom atendimento é uma vantagem competitiva. Por exemplo, um cliente que não teve uma boa experiência acaba não recomendando o produto para outra pessoa.

Com o nível de exigência cada vez maior, para construir um negócio de longo prazo, o único caminho é ter um produto de qualidade, o que engloba um bom atendimento. Falar em bom atendimento não é uma referência voltada apenas ao aluno, já que esse relacionamento começa bem antes.

### **Quais são os tipos de atendimento que uma agência pode ter?**

#### **1 – Audiência**

Acompanhar a audiência, ou seja, responder inbox, comentários nas redes sociais, e-mails no geral, vai fazer com que você adquira inteligência no negócio e saiba como está sendo o atendimento para a audiência que está no gratuito.

É no dia a dia que é possível entender melhor o avatar, levantar as objeções e identificar oportunidades. Isso traz mais assertividade para o lançamento: para melhorar um copy por exemplo, ou para entender melhor as dores.

#### **2 - Lançamento / Vendas**

Independentemente do tipo de agência, você irá se envolver nessa parte, desde o PPL, passando pelo PL até a parte de vendas.

É através do atendimento no lançamento que é possível ter uma noção muito boa do resultado, como as objeções, dúvidas, haters, elogios, etc. Funciona como um termômetro.

### 3 – Alunos

O atendimento e suporte do aluno vai ser essencial para proporcionar um bom onboarding, um bom pós-venda, tirar dúvidas etc. Com isso, é possível identificar melhorias no produto e opções para ajudar o aluno a ter mais resultado.

Todos esses tipos de atendimento são de responsabilidade da Vê, porque estar no comando do atendimento, de maneira geral, é muito importante para o nosso modelo de negócios.

Neste módulo você verá quais são os papéis da agência e do especialista, a importância de estar em contato em cada um desses pontos e aplicar na prática tudo o que aprender, ainda que você não tenha uma equipe.

***AS PERGUNTAS ABAIXO SÃO AS MAIS RECEBIDAS AQUI NA VÊ E SERÃO APROFUNDADAS AO LONGO DAS PRÓXIMAS AULAS.***

**1 - “Ellen, qual é o papel do especialista? Se todo o atendimento é feito pela Vê, quer dizer que ele não responde nada? Ele não precisa fazer nada no atendimento nem responder as redes sociais?”**

Não é isso. Quando um produto é escalado, se o atendimento é centralizado no especialista, ele fica sobrecarregado. É muito difícil ter um produto com 1000, 2000 ou 3000 alunos e manter a responsabilidade do atendimento sobre o expert.

Outro ponto importante é a inteligência adquirida e, consequentemente, as possíveis melhorias e feedbacks sobre os processos e entregas. Isso não significa que o especialista não trabalhe junto com a agência durante o processo.

As perguntas são centralizadas para serem respondidas pela equipe de atendimento da Vê, mas quando o engajamento é muito grande, o especialista e a equipe se ajudam no contato direto com as redes sociais e na criação de um banco de dados com perguntas e respostas.

## **2 - “Ellen, como eu vou conseguir atender e responder às dúvidas técnicas se eu não sou o expert?”**

Não se preocupe porque existe um processo para isso que reduz as inseguranças do expert. O ideal para dar mais segurança é deixar o especialista se envolver desde o começo, demonstrando que a agência tem uma atitude proativa nesse atendimento.

Aqui na Vê, quando um especialista novo inicia os trabalhos, a primeira coisa é assistir ao curso (se ele já existe), ou então desenvolver um produto juntos, com base no conteúdo.

Se o especialista ainda não criou conteúdo e acabou de chegar do offline, é preciso conversar, entender e ser proativo, como foi visto na Trilha do Expert.

À medida que a equipe de atendimento estuda o conteúdo e se aprofunda nos temas do especialista, as respostas vão sendo validadas junto ao especialista.

O atendimento do Plano Vê, por exemplo, não é composto de pessoas do mercado, elas vieram cruas e foram treinadas para isso. Caso alguma pessoa dessa equipe não saiba responder, existe um processo de aprendizado.

A pessoa da equipe que não sabe responder é responsável por buscar a resposta e validar diretamente comigo, pois isso é uma maneira de treinar o atendimento para ser mais ativo e assimilar melhor todo o aprendizado.

Em aproximadamente 2 semanas, uma pessoa qualificada, que é bem selecionada, já tem 90% de capacidade de prestar um bom atendimento.

Esse processo é simples e demonstra o diferencial da sua agência.

## **3 - “Ellen, como eu vou treinar um funcionário para aprender o conteúdo do expert?”**

É basicamente o que foi antecipado na pergunta anterior. No módulo de equipe, existe uma aula para o cargo de atendimento, em que eu mostro como é o onboarding, como começa, o acompanhamento para que a pessoa possa dar conta de atender e prestar um bom atendimento.

Aqui, a pessoa começa, consome uma série de conteúdo, existem diversos documentos, playbooks e macros.

#### **4 - “Ellen, e se a gente responder alguma coisa errada?”**

Essa chance é muito pequena porque as respostas são validadas com o especialista antes. Caso aconteça algum erro, é possível pedir desculpas, corrigir o erro e está tudo bem.

Se o processo está bem feito, em sintonia com o especialista, é difícil que aconteça.

#### **5 - “Ellen, mas eu tenho um expert em um nicho muito técnico, tipo engenharia, medicina, são temas difíceis, é impossível!”**

Pode ser que você não consiga responder 100% das perguntas, mas pela experiência do atendimento da Vê, percebemos que as perguntas se repetem. Isso, inclusive, é um ponto de atenção para a melhoria do produto.

Se o tema é muito específico, identifique os processos que devem ser desenvolvidos para melhorar a assertividade dentro desse nicho em que você está envolvido.

Faça o máximo que você puder, está tudo bem não saber tudo. Para que sua agência esteja entre as melhores em alguns anos, existe um mindset de que você dê sempre o seu melhor.

#### **6 - “Ellen, como funciona suporte específico, tipo inglês?”**

Se o nicho for em línguas, nesse caso, quando for feita a seleção de uma pessoa, você deverá encontrar um atendimento específico, que tenha conhecimento na língua em questão.

Aqui na Vê, as perguntas técnicas de gramática, por exemplo, são respondidas pelo próprio especialista. Porém, quando o negócio é escalado, a equipe de atendimento deve ter conhecimento em inglês para auxiliar no relacionamento com os alunos.

**7 - “Ellen, mas por exemplo, se eu tiver um curso muito técnico, de engenharia, medicina ou odontologia? Você acha legal contratar um aluno do curso?”**

Aqui na Vê, os alunos não são contratados para prestar atendimento, mas no mercado existem pessoas que gostam dessa ideia e funciona.

Isso acontece porque o nosso modelo de negócios é baseado na construção de equipe, com profissionais que possamos exigir horários, presença física, treinamentos etc.

Esse assunto será abordado mais profundamente no módulo de equipe.

**8 - “Ellen, eu não quero englobar o atendimento na minha agência. Tem algum problema?”**

Você pode escolher o seu modelo de negócios, então não tem problema se não tiver um time de atendimento. Porém, fique atento ao contrato entre a sua agência e o seu expert para que fique claro quem será o responsável por essa área no projeto.

O especialista precisa ter a consciência que um bom atendimento auxilia no projeto como um todo, reduzindo as taxas de reembolso, identificando os pontos de melhorias do produto e tantos outros motivos.

Espero que você tenha gostado deste conteúdo. 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