

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano ê

FERRAMENTAS

AS FERRAMENTAS USADAS PELO TIME DE ATENDIMENTO DA AGÊNCIA VÊ

ZENDESK

Ferramenta de organização dos tickets de e-mail e chat.

Todos os e-mails, não só de alunos, mas também de audiência são centralizados no Zendesk com o formato de ticket.

Na ferramenta, há um recurso que facilita muito a vida do colaborador de atendimento, que é a aplicação de macros.

Para perguntas recorrentes, você pode criar macros específicas e aplicá-las sempre que julgar necessário.

Além disso, usamos as respostas automáticas para cada e-mail que nos é enviado com, por exemplo, uma mensagem dizendo que recebemos a demanda do aluno e que vamos respondê-la em breve.

Isso é muito importante para casos em que os alunos nos enviam mensagens aos finais de semana ou durante um lançamento, cujo volume de e-mails aumenta consideravelmente.

Outra solução interessante trazida pela ferramenta é o chat. Você pode ativá-lo em sua página de vendas durante o lançamento, por exemplo. Sempre que um comprador tiver dúvidas ou precisar de auxílio durante a tentativa de compra, ele pode acionar o chat e o colaborador de atendimento será notificado imediatamente pelo próprio Zendesk, podendo realizar o atendimento em tempo real, enquanto trata as demandas em formato de e-mail também.

Abaixo, temos alguns modelos de macros mais usadas pelo atendimento:

Nome da macro: [COMO ACESSO O DESIGN EM CROCHÊ?]

Objetivo: ajudar o aluno recém-inscrito a restabelecer o acesso ao curso.

Conteúdo:

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Meu nome é (nome do colaborador) e faço parte do time de atendimento da Escola de Artes Manuais.

Seja muito bem-vinda (o)! Que bom ter você com a gente no curso Design em Crochê.

Sua compra já foi aprovada e você recebeu os dados de acesso ao curso no e-mail (endereço de e-mail do aluno), que foi o cadastrado durante a compra.

Poderia verificar sua caixa principal, caixa de spam e lixeira?

Para garantir, de todo modo, vou deixar aqui o link de acesso direto ao curso, caso não o localize:

<https://nomedocurso.club.hotmart.com>

Basta clicar no link acima, preencher o e-mail cadastrado e senha para iniciar o acesso.

Caso não saiba a senha, clique em “esqueceu sua senha?”.

Qualquer coisa, nos avise!

Nome e sobrenome do colaborador
Atendimento
Escola de Artes Manuais

Nome da macro: [RECUPERAÇÃO DE CARRINHO]

Objetivo: recuperar vendas não finalizadas.

Conteúdo:

Olá! Como você está?

Somos a equipe de Atendimento da Escola de Artes Manuais!

Vimos que você gerou o boleto bancário para se inscrever no ***Bolsas em Crochê!***

Caso já tenha efetuado o pagamento, pedimos a gentileza de nos enviar o comprovante para termos certeza de que deu tudo certo!

Lembrando que o acesso ao curso ocorrerá após a compensação do boleto bancário, o que pode levar até 2 dias úteis.

Assim que o pagamento for identificado, você receberá seus dados de acesso no e-mail cadastrado.

Agora, se você ainda não pagou, não se esqueça, pois essa é uma oportunidade única, você está adquirindo o curso com 50% de desconto.

É uma economia de R\$ ***R\$ 198,50*!**

Comprando o Bolsas em Crochê, você descobrirá como criar 5 lindos modelos de bolsas que podem ser presenteadas ou até mesmo vendidas para gerar aquela renda extra!

E isso ***pela metade do preço!***

Você terá 1 ano de acesso ao Bolsas em Crochê e ainda tem ***7 DIAS DE GARANTIA*** para avaliar se o curso é para você.

Nos vemos na primeira aula!

Nome e sobrenome do colaborador
Equipe de Atendimento
Escola de Artes Manuais

Nome da macro: [SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO]

Objetivo: lidar com demandas de pedido de reembolso dentro do prazo de garantia

Conteúdo:

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Sem problemas. :)

Para solicitar o estorno é só acessar o link: <https://purchase.hotmart.com/refund/transaction> e preencher com o número da sua transação e o seu endereço de e-mail.

O número da transação você encontra no e-mail que recebeu com os dados de acesso ao curso. Para facilitar a busca, o assunto dele é "Compra aprovada: acesse seu produto".

Para mais informações sobre prazos e como é feito todo o processo de reembolso pelo Hotmart, é só acessar o site: <https://atendimento.hotmart.com.br/hc/pt-br/articles/209034787-Como-solicitar-o-cancelamento-e-reembolso-de-uma-compra-realizada-por-cart%C3%A3o-de-cr%C3%A9dito->

Lembrando que você tem XX dias restantes para solicitar o seu estorno antes do vencimento da garantia.

Ah! Mesmo que você tenha optado por não continuar no curso XXX, continue acompanhando o conteúdo gratuito da Anne nas redes sociais!

Te agradecemos por ter participado até aqui!

Qualquer dúvida, nos avise!

Nome e sobrenome do colaborador
Equipe de Atendimento
Escola de Artes Manuais

Nome da macro: [SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO PÓS-GARANTIA]

Objetivo: lidar com demandas de pedido de reembolso fora do prazo de garantia

Conteúdo:

Olá, (nome do aluno)! Tudo bem?

Compreendemos a sua solicitação, porém reiteramos algumas informações importantes acerca da política de reembolso:

- Ao longo da página de vendas do curso Design em Crochê, nós reforçamos o prazo de garantia que é de 15 dias, que pode ser verificado no link a seguir: <http://linkdapaginadevendas.com.br>

Se ainda sim, você ficar com dúvidas, poderá verificar que, pelo código do consumidor, o prazo obrigatório de garantia para compras na internet é de 7 dias. Ou seja, após esta data, a empresa não precisa fazer a devolução.

Nós oferecemos sempre um prazo estendido, pois entendemos que o cliente pode precisar de mais tempo para avaliar o produto.

Somos uma empresa, como outra qualquer, e para tal, temos nossas políticas e regras. Assim, o consumidor ao comprar, aceita os termos e é responsável por garantir seus direitos e também deveres dentro dos prazos estipulados.

Você se inscreveu há mais de 1 mês e o seu 1º acesso ocorreu em 18/05/20.

Portanto, não podemos atender o seu pedido de devolução e agradecemos a compreensão desde já.

Qualquer dúvida, nos avise. Seguimos à disposição.

Nome e sobrenome do colaborador
Atendimento
Escola de Artes Manuais

Como criar uma macro no Zendesk:

- Clique na roda dentada (configurações) do seu Zendesk;
 - Selecione a opção “Macros”, logo baixo do menu “Gerenciar”;
 - Clique em “Adicionar Macro”;
 - Preencha o título (nome) da macro;
 - Preencha a descrição (opcional);
 - Deixe disponível para todos os agentes na opção seguinte;
 - Clique em “Adicionar Ação”;
 - Escolha a opção “Comentário/Descrição”;
 - Acrescente o texto da sua macro no campo de “Conteúdo Sofisticado”;
 - Caso queira personalizar a macro com o primeiro nome do aluno, clique em “Visualizar placeholders disponíveis” e escolha a opção “Nome do Solicitante”, clicando em copiar, em seguida;
 - Agora, basta colar no local do texto da sua macro onde deseja que conste o primeiro nome do aluno;
- Por fim, basta clicar no botão azul “Criar”.
- Pronto, sua macro está criada!

ATENÇÃO: aqui na Vê, usamos um Zendesk para cada especialista, para fins de organização do flow de atendimento.

WHATSAPP E TELEGRAM

No WhatsApp, também usamos macros por meio das respostas rápidas. Criamos várias respostas que contemplam as principais demandas recebidas no WhatsApp e as utilizamos quando necessário.

As respostas rápidas são grandes aliadas, principalmente, em período de lançamentos!

Aqui abaixo, um passo a passo rápido para configurar sua primeira resposta rápida para o WhatsApp Business:

1. Clique nos três pontinhos na tela inicial do seu WhatsApp Business;
2. Selecione a opção “Ferramentas Comerciais”;
3. Clique em “Respostas Rápidas”;
4. Na parte inferior da tela apresentada, clique no ícone verde com o sinal de mais (+);
5. Pronto, agora é só preencher os campos, lembrando que você pode adicionar mídia na mensagem.

Importante: sempre deixamos claro ao aluno que o WhatsApp não é um canal oficial de atendimento e não possui prioridade no atendimento, uma vez que é voltado para o envio de recados e avisos importantes, bem como para o reforço do Onboarding de alunos. Todavia, em situações específicas, podemos lançar mão desta ferramenta para um atendimento mais célere. O colaborador de atendimento tem autonomia para usar o bom senso e decidir quais os casos específicos para tal.

Embora não tenhamos grupos no WhatsApp para atendimento, no caso do Telegram, temos apenas uma especialista que optou por um canal destinado aos alunos. Este canal é fechado e voltado exclusivamente para o envio de recados e avisos.

Trello

O Trello é uma ferramenta muito importante para organizar o flow de atendimento de cada especialista e garantir que todos os canais serão cobertos pelo time.

Para isso, criamos:

1. Um quadro exclusivo para o atendimento;
2. Um cartão para cada especialista dentro deste quadro;
3. Um checklist para cada dia da semana dentro do cartão de cada especialista.

Compete ao colaborador de atendimento responsável por cada especialista preencher o checklist à medida que for terminando de tratar as demandas de cada canal.

Nos cartões, é importante disponibilizar todos os links de acesso aos canais para facilitar o trabalho do atendimento.

ONE DRIVE

No drive, temos uma pasta para o atendimento e todas as subpastas para a criação dos documentos com as macros. É interessante criar as macros em um documento no drive, pois isso permite os ajustes necessários antes de levá-las para a ferramenta a ser usada.

HOTMART CLUB - TRATAMENTO DE DEMANDAS NA PLATAFORMA DO CURSO

Respostas às dúvidas:

Na área de membros, indo até a opção “Comentários” no menu lateral, você pode conferir todas as dúvidas registradas em cada aula do módulo. Ao responder a cada pergunta, ela já é aprovada e exibida automaticamente, logo abaixo da videoaula junto à resposta fornecida.



Além de responder à pergunta do aluno, no botão “Ver contexto”, você pode verificar se existem perguntas anteriores àquela mesma demanda para se situar melhor.

Reenvio de dados de acesso do aluno:

Você também pode reenviar os dados de acesso do aluno quando há algum problema com o acesso:

| <input type="checkbox"/> | Nome ▾ | Último acesso ▴ ▾ | Acesso | Engajamento ▴ ▾ | Progresso ▴ ▾ | |
|--------------------------|--|-------------------|-------------------------|-----------------|---------------|-----|
| <input type="checkbox"/> |  0 [nome] [sobrenome] Estudante | 21/09/2020 | Bloqueado pelo Produtor | Nenhum | 0% | ... |
| <input type="checkbox"/> |  22 [nome] [sobrenome] Estudante | 22/12/2020 | Ativo | Nenhum | 0% | ... |
| <input type="checkbox"/> |  3 [nome] [sobrenome] Estudante | 13/12/2020 | Ativo | Nenhum | 0% | ... |
| <input type="checkbox"/> |  4 [nome] [sobrenome] Estudante | 16/11/2020 | Ativo | Nenhum | 0% | ... |




Ao clicar na opção “Reenviar acesso”, os dados de acesso do aluno são enviados para o e-mail cadastrado. Para garantir um bom atendimento, sempre tomamos a iniciativa de enviar, paralelamente, o link de acesso direto ao curso para facilitar a vida do aluno.

Renovação:

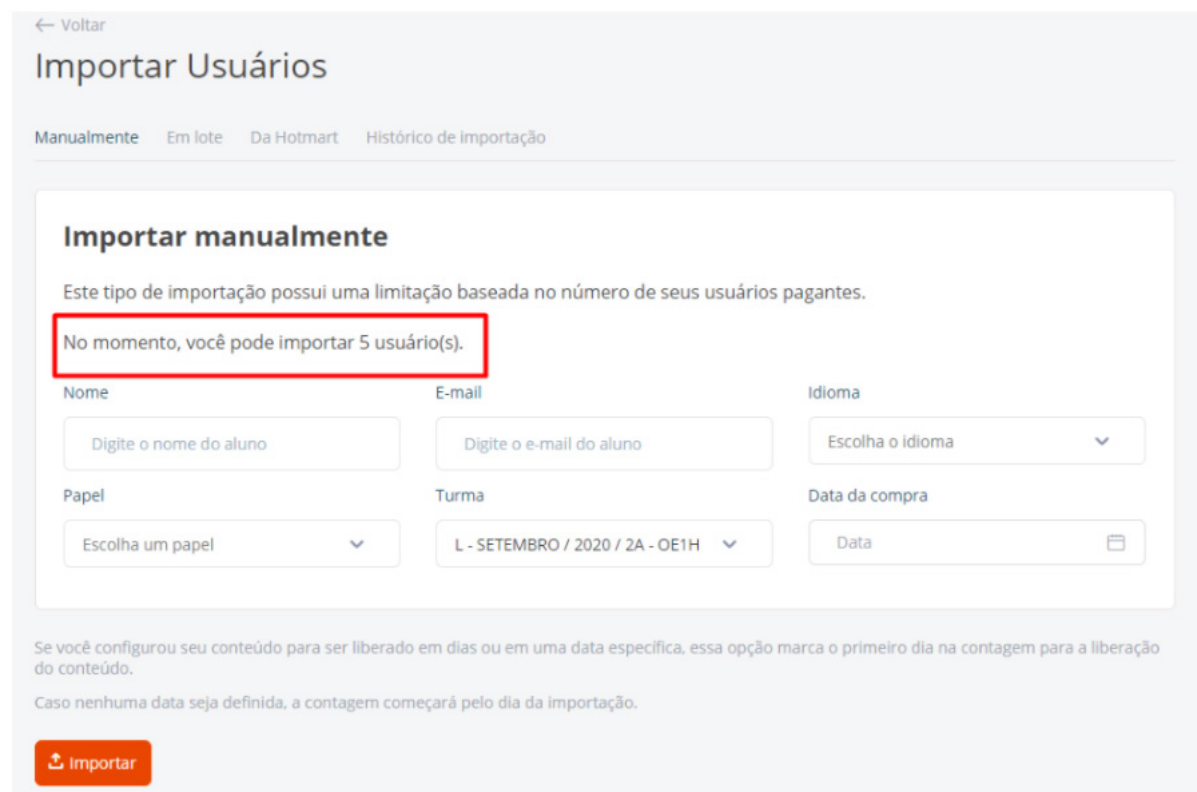
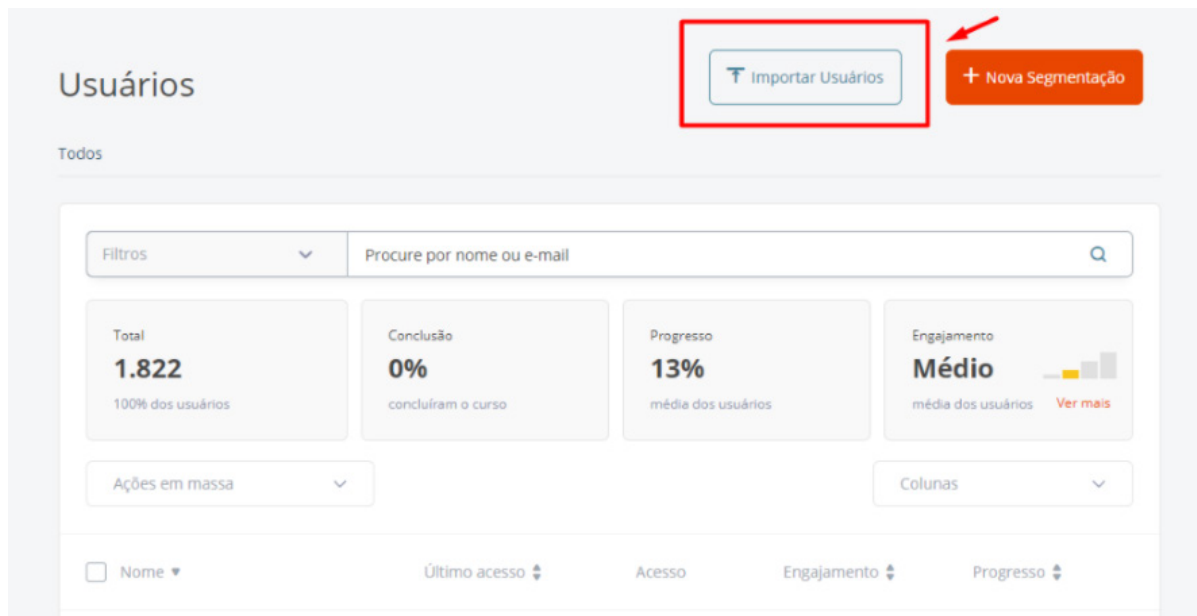
É o atendimento quem cria a oferta de renovação, bem como o anúncio para que o aluno possa renovar dentro da plataforma do curso. O alinhamento aqui na Vê é de que a taxa de renovação sempre corresponderá à 15% do preço base do produto. É uma taxa para manter a plataforma e nossa carteira de clientes e ela garante mais um ano de acesso ao curso e ao suporte.

Cabe ao atendimento também avisar aos alunos que o prazo de acesso dele está vencendo e que a renovação está disponível na plataforma. Isso é feito por meio de avisos nas comunidades do Facebook e envio de e-mails.

Importação de alunos:

Dentro da área de membros, podemos também conceder acesso a um aluno como convidado, realizando a importação dele.

No menu lateral, basta ir em “Usuários” e, em seguida, clicar em “Importar usuários”. É você que define se este usuário convidado terá o acesso de estudante, administrador, editor de conteúdo, entre outros papéis.



← Voltar

Importar Usuários

Manualmente Em lote Da Hotmart Histórico de importação

Importar manualmente

Este tipo de importação possui uma limitação baseada no número de seus usuários pagantes.

No momento, você pode importar 5 usuário(s).

Nome:

E-mail:

Idioma:

Papel:

Turma:

Data da compra:

Se você configurou seu conteúdo para ser liberado em dias ou em uma data específica, essa opção marca o primeiro dia na contagem para a liberação do conteúdo.

Caso nenhuma data seja definida, a contagem começará pelo dia da importação.

Detalhe importante: quanto mais você vende aquele produto, mais saldo para importação a Hotmart disponibiliza. Aqui na Vê, usamos a importação manual somente quando temos um acesso específico a conceder. Quando se trata de muitos acessos a serem disponibilizados ou importação em massa, sempre pedimos ao atendimento da Hotmart para que o faça, pois assim não há impacto em nosso saldo de importações e eles ficam disponíveis na plataforma para casos de urgência.

Cobrança:

Por meio dos relatórios que a Hotmart nos disponibiliza, conseguimos identificar os alunos que estão em atraso, quando estamos nos referindo a vendas realizadas por meio de recorrência. Com esta listagem em mãos, é possível estabelecermos contato via e-mail ou até mesmo por WhatsApp com os alunos.

É isso! Para finalizar nossa aula, é importante saber que o colaborador de atendimento precisa ser educado o bastante não só com os alunos, mas também com todos os parceiros.

Em muitos momentos, ele precisará recorrer ao suporte das empresas para buscar respostas, auxílios e soluções. É imprescindível a cortesia ao lidar com cada time de atendimento das ferramentas, bem como o respeito ao prazo de resposta de cada uma.

A escrita e habilidade para a comunicação escrita são muito importantes também, pois fazem parte das qualidades que o perfil de atendimento necessita. Por isso, este é um ponto de atenção!

Espero que 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