

Você tem um novo lead! E agora?

3 fatores que a sua equipe de atendimento precisa ter para ter mais chances de fechamento:

1 - Autoridade

2 - Diferencial

3 - Conexão

Autoridade/Especialista - Ser especialista no meu ramo. Eu entendo muito sobre o meu produto ou serviço. Eu sou expert!

Como construir?

- *Equipe* - Não só você deve ser especialista. Mas todos que estão envolvidos no processo de atendimento.
- *Produtos/Serviços* - Benefícios que o meu produto traz. Qual o nosso público alvo? Detalhes técnicos e informações da qualidade do que vendemos. Todos devem saber dessas informações.
- Pode falar: Eu sou um especialista
- Perguntas que apenas um especialista faria
- Treinamento semanal para tornar o time especialista.

—

Diferencial - Toda empresa tem um ponto forte. Pelo o que é mais conhecido no mercado. Isso tem que estar na ponta da língua quando estamos em negociação com um cliente.

Exemplos:

Custo benefício
Atendimento personalizado
Agilidade
Alta qualidade
Garantias

O lead não pergunta diretamente qual o nosso diferencial. É dever de quem está recebendo os leads, deixar bem claro que ele está falando com a empresa certa porque somos os melhores em X questão.

Treinamento semanal para todos estarem na mesma página

–

Conexão - Talvez o ponto mais importante entre os fatores. Ninguém quer comprar de alguém que não gosta. E a conexão entre duas pessoas pode ser negativa em poucos segundos.

Uma pesquisa realizada com o consumidor brasileiro mostra que diversas pessoas não confiam em empresas que nunca tiveram uma experiência de compra antes.

Quem aqui já foi mal atendido alguma vez?

Então o público segue confiando nas mesmas empresas de sempre.

A conexão com o cliente tem que ser positiva em poucos segundos. Com coisas até básicas como:

- Entonação
- Simpatia/Sorriso no rosto (até no telefone)
- Sentimento de estar falando com a pessoa certa (vai resolver meu problema)

–

Meios de atendimento

Whatsapp

Use robôs apenas se a sua demanda for muito grande!

Foco total no atendimento humanizado. Voz e visual se possível.

Use - Autoridade/Diferencial/Conexão

–

Ligação

- Venda complexa - Spin Selling - Situação, Problema, Implicação, Necessidade de Solução
 - Venda transacional - Autoridade/Diferencial/Conexão/Volume
 - Voz do peito
 - CRM - O que fazer a seguir
-

E-mail

- Agilidade na resposta
- Agradecer o contato
- Deixe claro que vai fazer o máximo para resolver a dúvida, orçamento ou solicitação
- Usar - Autoridade/Diferencial/Conexão

- Direcionar para ligação ou whatsapp para agilizar mais detalhes

–

Gatilhos Mentais

Mas o que faz o público querer ter uma experiência de compra com você pela primeira vez?

- Prova Social - Seu público fala por você
- Prova - Demonstre para o cliente como o seu serviço/produto funciona
- Reciprocidade - geração de valor
- Escassez - Oportunidade única de compra

–

Dicas Paolo

- Faça o cliente te conhecer de verdade. Te ver e ouvir a sua voz
- Deixe claro que está feliz de receber ela
- Demonstre confiança sempre. Você vai resolver!
- Indicações podem te salvar, mas precisa pedir!