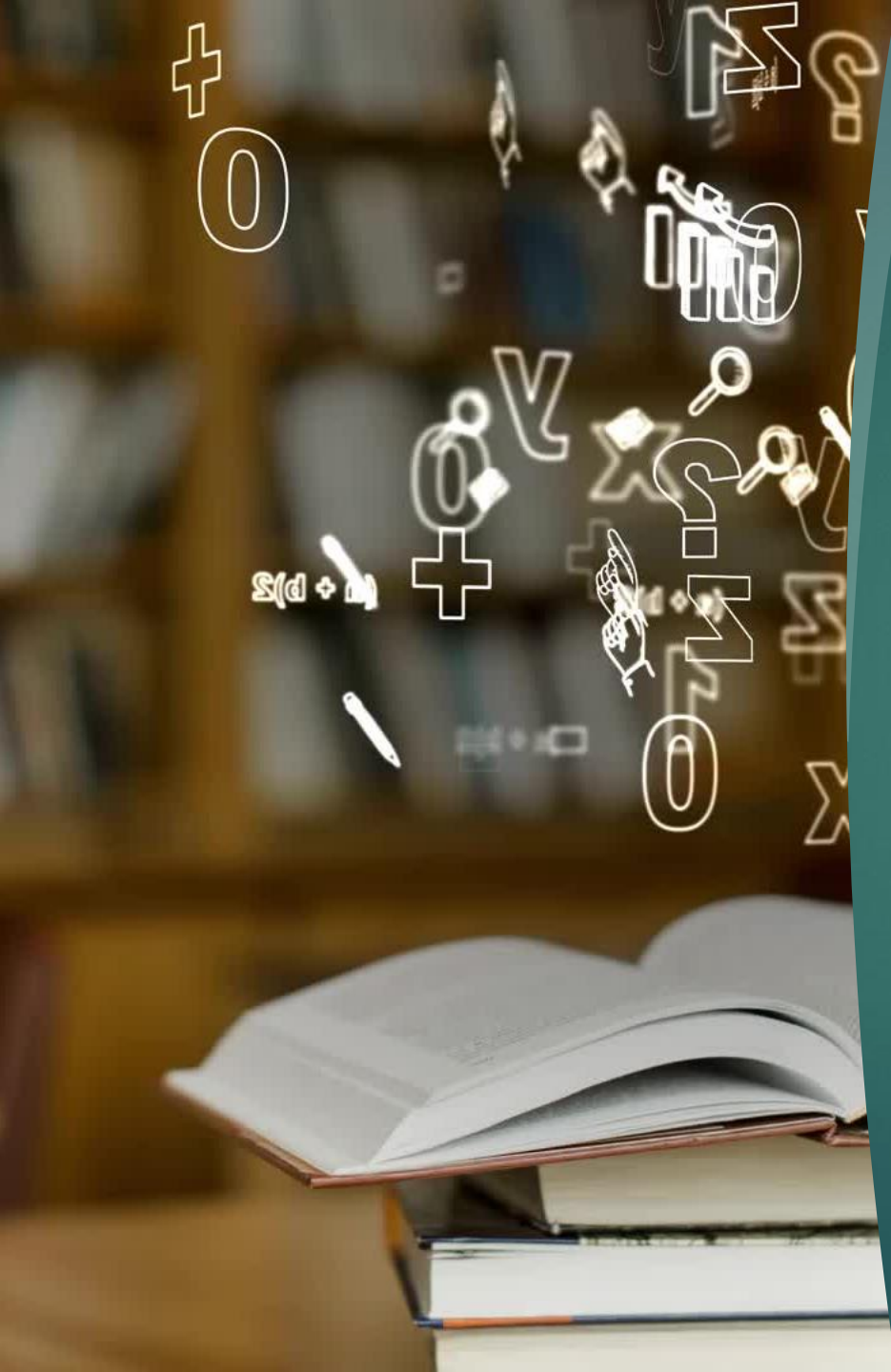




CLIENTE ASSINOU O CONTRATO. E AGORA?

COMO CONTINUAR CONQUISTANDO O CLIENTE.



Democratizar conhecimento,
com objetivo de tornar a
relação com o cliente mais
profissional, transparente e
saudável/rentável.

PROPÓSITO



QUEM SOU EU?

Kátia Marim Treviso

- Jornalista
- Especializada em Marketing Estratégico
- Experiência em Gestão de Vendas
- 20 anos de experiência na líder de mercado
- 3 anos como consultora independente

- ESPECIALISTA EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL!

- Foco no desenvolvimento de habilidades comportamentais

Conversa de Elevador

SEGREDOS COMERCIAIS

Com Kátia Treviso

Inscreva-se e aperte o
sininho para notificações!

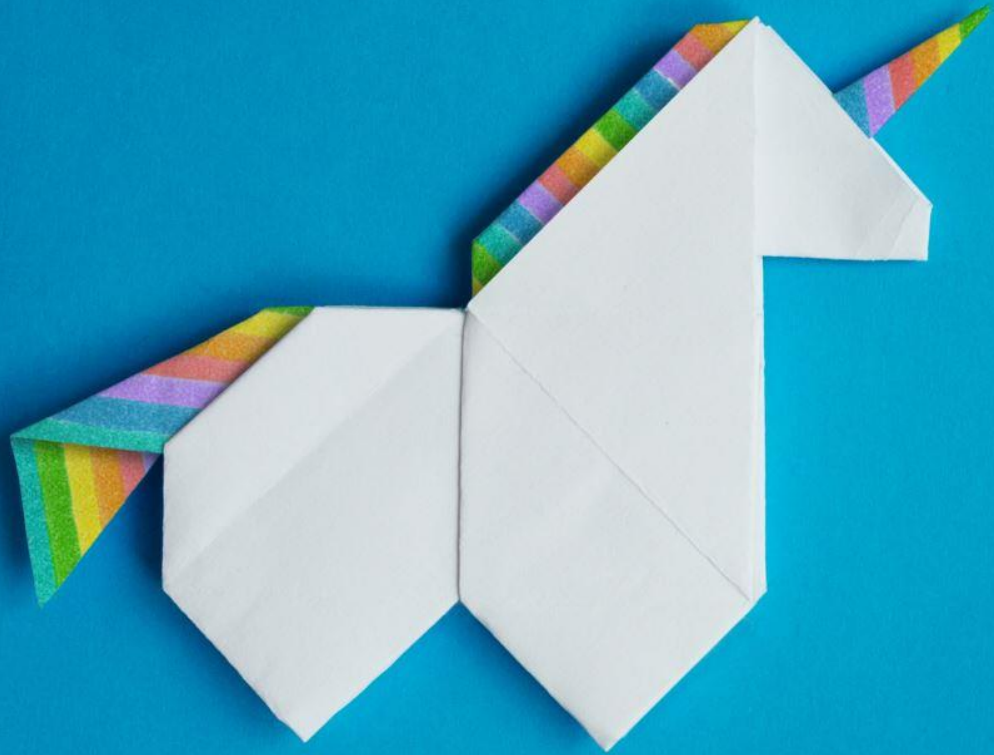


Idealizadora,
apresentadora
e produtora



Agenda de hoje

1. Mitos
2. Cliente Assinou o Contrato
3. Boas vindas
4. Equipe Técnica
5. Atendimento de Chamados
6. Propostas



5 MITOS QUE CAUSAM CONFLITOS

1

“Basta garantir que os processos internos sejam cumpridos

CRENÇAS

“ Basta entregar o contrato para o síndico

CRENÇAS

2

3

“

Naturalmente, o técnico fará a apresentação da empresa

CRENÇAS

“ O comercial será
apresentado
quando houver
necessidades
comerciais

CRENÇAS

4

5

“ Basta atender bem tecnicamente que o cliente percebe a qualidade

CRENÇAS



Primeira impressão é a que fica!

QUAIS SÃO AS OPORTUNIDADES DE PRIMEIRA IMPRESSÃO?



BOAS VINDAS

Estratégia de marketing – Onboarding de Clientes

OBJETIVO:

Garantir que o cliente entenda os processos, experimente e fique satisfeito com o investimento.



EXPECTATIVAS:

A captação de clientes novos
trabalha no âmbito das
EXPECTATIVAS.



REALIDADE:

O dia-a-dia apresenta ao cliente a realidade.



A proposta do Onboarding é
alinhar as EXPECTATIVAS à
REALIDADE.





Por onde começar?

CRIANDO SEU PROCESSO DE BOAS VINDAS

PASSO A PASSO:

Definir cada etapa do processo, considerando as necessidades do cliente e também a equipe interna.



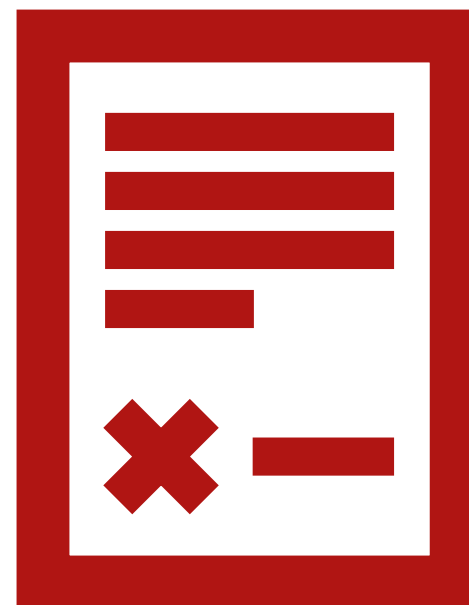


CLIENTE

CONSTRUINDO A PRIMEIRA IMPRESSÃO

PASSO 1:

Assim que assinar o contrato, o cliente deve receber um comunicado da empresa, ressaltando a importância desse relacionamento para a empresa.



PASSO 2:

Esse comunicado pode ser enviado por e-mail e também por whatsapp.



PASSO 3:

Nessa mensagem deve haver as primeiras orientações:

- ▶ número do telefone de chamados,
- ▶ quem será o responsável comercial,
- ▶ quem é o responsável técnico,
- ▶ quando será entregue a plaquinha para os elevadores / placa de manutenção / chaveiro casa de máquinas etc.



BOA PRÁTICA:

Criação de material de apoio para o síndico repassar aos condôminos:

- ▶ um vídeo leve, que possa ser repassado no grupo do condomínio, é bem interessante.
- ▶ lâmina / folheto que possa ser distribuído pelos apartamentos.
- ▶ banner para ser colado nos andares principais.



MARCANDO TERRITÓRIO 1:

A substituição das placas dentro do elevador deve ser feita o mais rápido possível.

De preferência, até 24 horas após a assinatura do contrato.





MARCANDO TERRITÓRIO 2:

- ▶ Um brinde para o condomínio também é bem vindo:
- ▶ Acrílico para cabina;
- ▶ Acolchoado para elevador;
- ▶ Porta chaves para portaria;
- ▶ Calendários para salas comuns.



COMUNICAÇÃO INTERNA

ONDE COMEÇA A REALIDADE

GATILHO INTERNO:

Ao mesmo tempo que o cliente recebe a comunicação, a equipe interna precisa ser orientada sobre os detalhes desse contrato.





QUAIS DETALHES?

- ▶ Tipo de contrato;
- ▶ Exclusões e Inclusões;
- ▶ Se é elevador único;
- ▶ Adequações contratadas a curto prazo;
- ▶ Se há acompanhamentos de antes e depois;
- ▶ Detalhes de atendimento específico.



QUEM É A EQUIPE INTERNA?

Cada empresa tem a sua estrutura e sua forma de comunicação.

No entanto, os maiores problemas acontecem porque a empresa não define um padrão de comunicação, definindo responsabilidades.



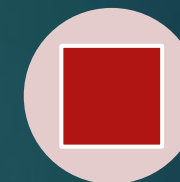
QUEM É A EQUIPE INTERNA?



MESA DE
CHAMADOS
(INTERNA OU
EXTERNA)



EQUIPE DE
CHAMADOS



EQUIPE
COMMERCIAL
(CONSULTOR E
ASSISTENTE
COMMERCIAL)



EQUIPE DO
PLANTÃO



EQUIPE
ADMINISTRATIVA E
FINANCEIRA



VALORIZANDO A RELAÇÃO

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE NOS 3 PRIMEIROS MESES

DIAS DE ENCANTAMENTO

O encantamento não significa atender todas as demandas do cliente.

Significa atenção a um período de “educação e adaptação” a nova dinâmica do relacionamento.



COMO FAZER?

- ▶ Definir qual será o período: sugestão de 90 dias.
- ▶ Definir as ações essenciais:
 - ▶ Se for um outro consultor, fazer a devida passagem de bastão;
 - ▶ Agendar a primeira preventiva e avisar o cliente;
 - ▶ Após a primeira preventiva, passar mensagem sobre a realização;
 - ▶ Se houver chamados, o Consultor entrar em contato com o cliente;
 - ▶ Realizar a primeira pesquisa de satisfação no fim desse período.



QUEM FAZ ?

- ▶ Definir QUEM FARÁ O QUÊ.
- ▶ Mas principalmente quem fará a gestão dessas ações.
- ▶ Sincronizar as atividades é fundamental.





EQUIPE TÉCNICA

PAPEL DA TÉCNICA NESSE ENCANTAMENTO

ENCANTAMENTO TÉCNICO

Além da qualidade do serviço, a equipe técnica pode contribuir:

- Fazendo comunicação direcionada para entender os movimentos do condomínio (síndico, zelador, porteiro, administrador);
- Informar detalhes que possam contribuir para o relacionamento;
- Postura e atendimento pessoal adequado.



BOA PRÁTICA:

A equipe técnica também pode ser orientada em valorizar o relacionamento:

- ▶ entrega de brindes para o principal contato no edifício: caneta, boné, chaveiro etc.





ATENDIMENTO DE CHAMADO

PAPEL DO CHAMADO NO ENCANTAMENTO

ENCANTAMENTO NA VENDA

A venda de peças e reparos pode ser um momento de encantamento ou de criação da primeira crise.

Pontos chaves:

- Entendimento do processo de aprovação do cliente;
- Esclarecimento sobre a necessidade do serviço
- clareza sobre o problema e a solução



BOA PRÁTICA:

Após o chamado, com todas as informações da área técnica, o Consultor Comercial entrar em contato com o cliente.





ENVIO DE PROPOSTA REPAROS

A VENDA NO ENCANTAMENTO

ENCANTAMENTO NA CRISE

Um dos momentos mais críticos, de validação da experiência, é o atendimento de chamado.

Pontos chaves:

- atendimento da ligação do cliente,
- clareza sobre o tempo de chegada do técnico,
- postura do técnico,
- clareza sobre o problema e a solução



Obrigada

Para mais informações:

- ▶ katiatreviso@zuncapress.com
- ▶ 11 9 8999-4641
- ▶ Instagram e LinkedIn: @katiatreviso



Canais Oficiais da Infolev:

- ▶ Youtube:
<https://www.youtube.com/c/InfolevElevadoresInformáticaLtda>
- ▶ Site: <https://infolev.com.br/>
- ▶ IVA: 11 99268-5948
- ▶ Email: infolev@infolev.com.br

