

# Atendimento



INTERNET MARKETING

Nosso negócio  
é vender o seu

COMPANY

# Boas Práticas de Atendimento

## Do's and Dont's

O bom atendimento ao cliente desempenha um papel fundamental para empresas que buscam oferecer uma experiência de alta qualidade ao cliente. Embora a experiência do cliente englobe toda a jornada do comprador, o atendimento ao cliente está enraizado na interação humana e necessita de recursos, diretrizes e canais de suporte que capacitem os colaboradores a fazer o que fazem de melhor: atender aos clientes.

Alguns prós e contras do atendimento ao cliente pareçam óbvios - seja educado e respeitoso, não seja indiferente e desonesto - muitas táticas requerem mais nuances. Falaremos sobre diversos aspectos que devemos e não devemos fazer no atendimento que ajudam a estimular e oferecer uma melhor experiência geral ao cliente.

Seguir o que se deve ser feito (Do's) e evitar o que não se deve ser feito (Dont's), ajudará a **V4** a se destacar ainda mais em seu mercado e expandir seus negócios — não apenas por meio das vendas, mas também por um serviço de alto nível, que mantém os clientes ampliando seus investimentos conosco e nos indicando para outros possíveis clientes.

# Boas Práticas de Atendimento

## Do's and Dont's

### DO

- Respeite todos os clientes;
- Aprenda sobre seus clientes e como atendê-los;
- Esteja atento à linguagem verbal e não verbal de seus clientes;
- Sempre se coloque no lugar do cliente;
- Cumpra suas promessas, especialmente com relação a prazos;
- Estabeleça mensagens unificadas em todas as interações com o cliente;
- Conheça profundamente os produtos da V4 Company e o mercado em que estamos inseridos. Se você não conhece, procure um colega e desenvolvam um trabalho conjunto;
- Tenha um plano em vigor (e tenha também um plano B);
- Comunique-se internamente quando surgirem circunstâncias especiais/diferentes.

# Boas Práticas de Atendimento

## Do's and Dont's

### DON'T

- Não evite a responsabilidade, assum-a;
- Jamais ignore o comentário/feedback do cliente;
- Não tenha medo de reclamações, elas farão com que você seja um profissional mais completo se você souber agir adequadamente;
- Não seja apenas uma voz ao telefone/zoom, faça com que sua comunicação e suas ações sejam coerentes;
- Não torne as coisas complicadas, procure simplificar todos os processos;
- Não crie obstáculos;
- Não se concentre na culpa, resolva o problema, sabendo separar a pessoa do problema e tratando seus clientes e colegas com cordialidade.

# Como se preparar para um Kick Off

---

- Tenha em mente que esta é a primeira oportunidade que você tem de **encantar o cliente**. Coloque energia em sua voz e em seu olhar;
- Dê a todos presentes na reunião (cliente e V4) a oportunidade de se apresentar e explicar qual é o seu papel na equipe. Isso também deve fornecer informações sobre a experiência de cada pessoa, o que será útil na criação de conteúdo. O objetivo final é construir *rapport* com o grupo e estabelecer uma relação de colaboração;
- Procure o maior número de informações possíveis sobre o **nicho de mercado** do cliente, mas sempre deixe o cliente brilhar e trazer a sua visão do negócio. Também é importante encontrar formas de questionar:
  - Quais são os grandes desafios do seu setor?
  - Existem novas fronteiras ou inovações no horizonte?
- Busque alinhar com a maior agilidade possível, quais são os objetivos do projeto e as oportunidades mais importantes? Além de olhar para frente com metas e objetivos, procure também conhecer a história do projeto.
  - Como é o desempenho do seu sistema de vendas atual, seja off ou online?
  - Existe algo que seu sistema atual faz particularmente bem ou que esteja com dificuldades?
  - Que feedback o cliente tem recebido de seus clientes?
  - Há alguma preocupação ou restrição crítica neste novo projeto?

# Como se preparar para um Kick Off

---

- Utilize fontes gerais como Google, Analytics, Instagram, Pinterest, LinkedIn do cliente e dos principais stakeholders do projeto;
- Sempre que necessário, encontre maneiras sutis de solicitar atenção ao tempo da reunião para que não se estenda muito além do programado. Caso sejam necessários mais alguns minutos, pergunte aos envolvidos se é possível seguir;
- A avaliação de riscos é um dos elementos-chave do início do seu projeto. Discutir quaisquer possíveis dificuldades ou problemas inesperados que possam ocorrer durante o curso do projeto é importante para manter a clareza e alinhar as expectativas de todos os envolvidos;
- Informe ao cliente sobre os próximos passos e já faça o agendamento das reuniões (Planejamento + Call de acesso à BM do cliente);
- Agradeça a participação de todos, coloque-se à disposição para qualquer informação adicional e encerre a reunião.

# Como se preparar para um Planejamento

---

- Sempre que possível, faça um brainstorm logo após o Kick Off com os envolvidos no projeto;
- Busque cases na rede V4 utilizando nossa plataforma (<https://edu.v4company.com/pt/pt>) e entre em contato com seu FM caso necessite mais informações;
- Revise as anotações de todos e, sempre que necessário, revise a gravação da reunião de Kick Off;
- Faça o planejamento da maneira mais sintética e objetiva possível segundo as diretrizes da V4;
- Peça para outra pessoa de sua unidade revisar a apresentação buscando, não só um olhar sobre o projeto, mas também verificando possíveis erros de digitação ou ajustando a formatação;
- Submeta o Planejamento à aprovação de seu FM segundo as diretrizes acordadas (na Incubadora, todos os planejamentos precisam ser aprovados; nos demais tiers, a regra poderá ser flexibilizada);
- Apresente o Planejamento ao cliente, de preferência, sem 'ler' os itens um a um para não ser muito cansativo. Ao final da apresentação, solicite a aprovação do cliente e, posteriormente, encaminhe a gravação para o Pipefy.

# Como se preparar para um Check In

---

- Prepare a apresentação com a maior antecedência possível, considerando que alguns detalhes estatísticos devem ser obtidos com a maior proximidade possível da reunião;
- Caso vá apresentar algo diretamente dos gerenciadores, certifique-se de abrir e carregar os dados previamente à reunião para que as páginas estejam ativas, atualizadas e que o cliente correto esteja selecionado;
- Atenção ao dresscode da V4, especialmente com relação às cores padrão. Além disso, antes de iniciar a apresentação, procure assegurar-se de que está no escritório padrão V4 ou que está utilizando o fundo padrão de nossas reuniões. O ideal é o fundo com a foto de nosso BI;
- Verifique o ângulo da câmera, a iluminação e a qualidade do áudio previamente à reunião;
- Se você for utilizar duas telas, avise o cliente. Mas, evite desviar o seu olhar da câmera, pois é importante manter o foco no cliente.
- Guidelines completos: <https://edu.v4company.com/docs/check-in-ropre>

# Biblioteca de Processos

## Kick Off + Planejamento + Check in

### Kick Off:

- <https://youtu.be/OJINR0BkUA4>
- [https://youtu.be/GvtEhYz\\_OeQ](https://youtu.be/GvtEhYz_OeQ)
- <https://drive.google.com/file/d/1JYTL0dWBZvZl6ui1uICpUpw6y1wNvbou/view?usp=sharing>

### Planejamento:

- [https://docs.google.com/presentation/d/1BJPEVOSIDZ0pMzjxLFJCKooRxFi2GRHjxczWtsF4LiI/edit#slide=id.ge5308aa508\\_0\\_0](https://docs.google.com/presentation/d/1BJPEVOSIDZ0pMzjxLFJCKooRxFi2GRHjxczWtsF4LiI/edit#slide=id.ge5308aa508_0_0)
- [https://docs.google.com/presentation/d/17DBE9wUY5xXzngyPEzf7LukkaCVloA\\_wbI26mHI3qS4/edit#slide=id.p6](https://docs.google.com/presentation/d/17DBE9wUY5xXzngyPEzf7LukkaCVloA_wbI26mHI3qS4/edit#slide=id.p6)
- [https://docs.google.com/presentation/d/1uRwkfo7SjW\\_1y2fBU0jFyqDLuho2gDXdVpiJXWPPpRew/edit#slide=id.p](https://docs.google.com/presentation/d/1uRwkfo7SjW_1y2fBU0jFyqDLuho2gDXdVpiJXWPPpRew/edit#slide=id.p)
- [https://docs.google.com/presentation/d/1tk2aBISk3AjY8efZ-16H0h-xKe9ASSmw9mjk0wgTX8Y/edit#slide=id.gb8334119a6\\_3\\_0](https://docs.google.com/presentation/d/1tk2aBISk3AjY8efZ-16H0h-xKe9ASSmw9mjk0wgTX8Y/edit#slide=id.gb8334119a6_3_0)
- <https://docs.google.com/presentation/d/13Ry60bhWEwWNdouPDp8Treg9wCUCdP8jY7Gx57Y-8Ug/edit#slide=id.p26>

### Apresentação de Planejamento:

- <https://www.youtube.com/watch?v=iRWI9pP4lsw>

### Check In:

- <https://www.youtube.com/watch?v=iogdlgg0-Fw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=0hVf7cavv8w>
- <https://www.youtube.com/watch?v=FXzKW4AZ3OU>
- [https://www.youtube.com/watch?v=DnDY3Yv\\_HTA](https://www.youtube.com/watch?v=DnDY3Yv_HTA)
- <https://tldv.io/app/meetings/6213f27c62e2450014078743>
- <https://www.youtube.com/watch?v=V-EWwIVU3Tw>