

Atendimento VOLL

Este guia foi elaborado para auxiliar no atendimento via WhatsApp, garantindo uma comunicação eficiente e profissional.

✨ **Importante:** Cada interação deve ser personalizada de acordo com o perfil e as necessidades do cliente. O script não deve ser seguido de forma automática, mas sim utilizado como referência para conduzir conversas de maneira estratégica e humanizada.

Primeiro Contato - Resposta para “qual o valor?”

Objetivo: Gerar conexão, mostrar valor antes do preço e convidar para uma primeira aula.

Mensagem:

“Olá, [Nome]! Que bom receber seu contato! Fico feliz com seu interesse no nosso Studio. Aqui é (Nome e Função). Antes de te passar os valores, me conta: você já praticou Pilates antes ou está buscando por algum motivo específico, como dor, qualidade de vida ou condicionamento físico?

...

Maravilha, o pilates será perfeito para você!

Considero que o ideal para você é nosso pacote semestral de 2x por semana, o valor é R\$..., mas temos outras opções também.

Aqui trabalhamos com um atendimento personalizado (fale brevemente do diferencial do studio), garantindo que cada aluno tenha um acompanhamento de qualidade e alcance os melhores resultados. Para que você possa conhecer nossa metodologia e sentir na prática os benefícios, que tal agendarmos uma primeira aula sem compromisso? Tenho horário disponível [sugira dias/horários]. O que acha?"

Segundo Contato - Cliente que não respondeu o primeiro contato

Objetivo: Mostrar que o cliente é importante, reforçar os benefícios e criar senso de urgência.

Mensagem:

"Oi, [Nome]! Vi que você perguntou sobre os valores e ainda não tivemos a oportunidade de conversar melhor. Sei que a rotina é corrida, mas quero reforçar que nosso Studio tem um método que pode te ajudar a [benefício relevante, ex.: aliviar dores, melhorar postura, ganhar força, etc.].

Tenho algumas vagas limitadas para primeira aula essa semana e adoraria te receber para conhecer de perto. Queremos garantir um atendimento de qualidade e as turmas são reduzidas. Posso reservar um horário para você? Me avisa, ficarei feliz em te ajudar!"

*Nesse momento pode ser enviado material do studio, como portfólio, fotos e mais alguns diferenciais do studio.

Terceiro Contato - Cliente que não respondeu o segundo

contato

Objetivo: Criar um gatilho final de escassez e demonstrar interesse em pressionar.

Mensagem:

“Oi, [Nome]! Quero deixar registrado que nosso convite para sua primeira aula ainda está de pé. Muitas pessoas que vêm ao Studio nos contam que gostariam de ter começado antes porque os resultados são incríveis.

Se ainda tiver interesse, estou por aqui para te ajudar! Caso agora não seja o momento certo, sem problemas. Fique à vontade para me chamar quando quiser. Nossa porta estará sempre aberta para você!”

Mensagem para ex-alunos - Reativação

“Oi, [Nome]! Sentimos sua falta aqui no Studio! Como está sua rotina? Espero que esteja bem.

Quero te contar uma novidade: estamos com [uma nova aula/um novo equipamento/um novo programa] e gostaríamos muito que você experimentasse. E, para nossos ex-alunos, preparamos um presente especial: [desconto exclusivo, uma aula bônus, um brinde, etc.].

Que tal voltar e sentir novamente os benefícios do Pilates? Me avisa, ficarei feliz em te receber!”

Atenção - A importância das métricas de atendimento

Para otimizar seus resultados, é essencial acompanhar de perto suas métricas de atendimento. Aqui estão os principais pontos a considerar:

✔ Monitoramento de desempenho:

- Número de clientes que entram em contato e a taxa de conversão.

✔ Gestão de contatos:

Mantenha uma lista organizada com:

- Clientes em acompanhamento: **primeiro, segundo e terceiro contato.**
- Potenciais clientes: **aqueles que não responderam a nenhum contato.**
- Ex-alunos.

✔ Acompanhamento estratégico:

- Após o terceiro contato sem retorno, transfira o cliente para a lista de **potenciais clientes.**
- Esses clientes podem ser reativados **a cada 3 meses** ou sempre que houver campanhas e novidades.

◆ **Lembre-se: pequenos ajustes fazem uma grande diferença nos resultados!** 🚀