

# Checklist de cliente oculto.

## 1. Rapidez e Eficiência no Atendimento

- ☐ O tempo de resposta inicial foi rápido (dentro de alguns minutos)?
- ☐ Houve agilidade para responder às mensagens subsequentes, sem pausas desnecessárias?
- ☐ O atendimento evitou o "ping-pong" de mensagens, antecipando informações ou possíveis dúvidas do cliente?

## 2. Comunicação Clara e Correta

- ☐ As mensagens apresentaram gramática e ortografia corretas, sem erros básicos?
- ☐ Foram evitadas abreviações excessivas, como "vc" e "pq"?
- ☐ A comunicação foi simples e direta, sem exageros técnicos ou informações desnecessárias?

## 3. Personalização e Empatia

- ☐ O cliente foi chamado pelo nome?
- ☐ O histórico de mensagens foi lido e considerado antes de responder?
- ☐ A interação demonstrou empatia e atenção às necessidades específicas do cliente?

## 4. Adequação ao Público-Alvo

- ☐ A linguagem utilizada foi apropriada ao perfil do cliente (formal/informal)?
- ☐ Foi aplicado o princípio do espelhamento, ajustando a comunicação ao estilo do cliente?
- ☐ O tom da mensagem foi educado e acolhedor, simulando uma conversa "olho no olho"?

## 5. Organização e Clareza na Apresentação

- ☐ As mensagens foram bem estruturadas, sem blocos de texto longos ou áudios desnecessários?
- ☐ Informações importantes foram destacadas com recursos como **negrito** ou *itálico*?
- ☐ Pix, telefone ou endereço foram enviados em mensagens separadas para facilitar a cópia?
- ☐ Listas numeradas ou marcadores foram usados para apresentar opções de forma clara?

## 6. Postura Profissional

- ☐ A foto de perfil utilizada era de uma pessoa (não apenas a marca), reforçando o tom humanizado?
- ☐ A comunicação foi profissional, evitando intimidade forçada?
- ☐ Emojis e figurinhas foram usados com moderação, mantendo o foco no conteúdo da mensagem?

## 7. Foco na Solução

- ☐ O problema ou dúvida do cliente foi resolvido de forma objetiva?
- ☐ O atendimento demonstrou proatividade, antecipando soluções ou oferecendo opções claras?
- ☐ Materiais extras (links, PDFs, imagens) foram compartilhados para enriquecer o atendimento, se aplicável?

## 8. Follow-up

- ☐ Foram realizados follow-ups para os contatos que não responderam?
- ☐ As mensagens de follow-up foram bem estruturadas e frequentes, sem soar insistentes?
- ☐ Houve uma tentativa de "breakup" (último contato antes de encerrar o atendimento)?

## 9. Estrutura Inicial e Confirmação

- ☐ Foi utilizada uma mensagem inicial bem estruturada e acolhedora?
- ☐ Após o pedido ou acordo, as informações foram confirmadas para garantir precisão?

## 10. Habilidade na Venda

- ☐ O atendimento mostrou desenvoltura para conduzir a venda ou negociação?
- ☐ Foram apresentadas opções claras de produtos ou serviços, facilitando a tomada de decisão?
- ☐ O atendimento evitou parecer apenas um "tirador de pedidos", demonstrando conhecimento do processo de vendas?

---

## Pontos de Análise Complementares:

- ☐ Quais foram os principais erros identificados (tempo de resposta, tom inadequado, etc.)?
- ☐ Qual foi o impacto dos erros observados no potencial de conversão do cliente?
- ☐ Qual foi a impressão geral do atendimento (nota de 1 a 10, com justificativa)?
- ☐ Sugestões claras de melhoria com base nos erros identificados.

## Rotina de Cliente Oculto

### 1. Primeiros Contatos: Testando Rapidez e Saudação Inicial

- **Mensagem 1 (Chip 1 - Noite):**  
"Oi, tudo bem? Vocês atendem agora?"
    - **Objetivo:** Testar o tempo de resposta inicial e observar se o atendente tem uma mensagem estruturada e cordial.
  - **Mensagem 2 (Chip 2 - Manhã):**  
"Bom dia! Tenho uma dúvida sobre um produto/serviço de vocês. Quem pode me ajudar?"
    - **Objetivo:** Avaliar a rapidez da resposta e a personalização da interação.
  - **Mensagem 3 (Chip 3 - Tarde):**  
"Oi, vocês podem me passar informações sobre o serviço XPTO?"
    - **Objetivo:** Medir o tempo de resposta e verificar clareza e objetividade na primeira interação.
- 

### 2. Após a Resposta: Analisando Clareza, Personalização e Profissionalismo

- **Resposta à Mensagem 1 (Chip 1):**  
"Poderia me explicar como funciona o serviço/produto XPTO? Estou pesquisando e quero entender melhor."
  - **Objetivo:** Observar clareza, personalização (se usam seu nome), e a capacidade de explicar de forma simples.
- **Resposta à Mensagem 2 (Chip 2):**  
"Vocês conseguem atender na região X? E qual o prazo para entrega/realização?"
  - **Objetivo:** Testar o detalhamento da resposta e a proatividade em antecipar informações úteis.
- **Resposta à Mensagem 3 (Chip 3):**  
Não responder por 48 horas.

- **Objetivo:** Verificar se o atendimento faz follow-up e como ele é estruturado.
- 

### 3. Testando a Comunicação e Proatividade

- Após receber as respostas iniciais:
    - **Mensagem para Chip 1 (2 horas depois):**  
"Entendi. E vocês oferecem algum material para eu entender melhor? Tipo fotos, catálogo ou algo assim?"
      - **Objetivo:** Analisar se o atendimento compartilha materiais extras e mantém a clareza e cordialidade.
    - **Mensagem para Chip 2 (48 horas depois):**  
"Eu esqueci de perguntar, tem algum desconto ou condição especial para esse serviço/produto?"
      - **Objetivo:** Verificar como lidam com negociações e se mostram habilidade para vender.
- 

### 4. Testando o Follow-up (Chip 3)

- Aguarde sem responder por 48 horas e veja se o atendente realiza follow-up.
    - **Mensagem de Follow-up Esperada (Simular Resposta):**  
"Oi, tudo bem? Não sei se você recebeu minha mensagem anterior, mas queria saber se conseguiu ver sobre o serviço XPTO."
      - **Objetivo:** Avaliar a frequência e conteúdo das mensagens de acompanhamento.
- 

### 5. Encerramento e Confirmação

- Após responder e finalizar uma solicitação, envie:
    - **Mensagem (Chip 1):**  
"Você pode confirmar tudo para mim por aqui? Só para garantir que ficou tudo certo."
      - **Objetivo:** Testar a habilidade de confirmar informações e evitar erros.
- 

### 6. Simulação de Problema ou Reclamação

- Envie após a finalização do contato:

- **Mensagem (Chip 2):**

"Oi, acabei de perceber que a informação que você me passou parece estar errada. Pode confirmar novamente, por favor?"

- **Objetivo:** Avaliar a postura do atendente em situações problemáticas e o nível de empatia demonstrado.

### **Dicas de Análise Durante o Processo:**

1. Registre cada interação detalhadamente, incluindo:

- Tempo de resposta.
- Clareza das respostas.
- Postura do atendente.
- Uso de personalização e recursos do WhatsApp.

2. Use as interações para observar:

- Se o atendimento é consistente entre diferentes horários e chips.
- Como o atendimento lida com diferentes perfis de clientes (urgente, indeciso, ausente).

3. Após todas as etapas, elabore um relatório com as observações pontuais de cada chip.