

# Live ADV #004.2 - ONBOARDING e GESTÃO de clientes | Semana Agência de Valor.

*Os processos bem definidos para trazer o cliente para a carteira e gestão mensal que mantem o cliente ativo na casa.*

## [ESSA AULA]

- > onboarding do cliente
- > gestão do cliente
- > relatório de valor

### LEVANTAMENTO DE REQUISITOS:

- > para de olhar pro celular, foca na aula e não no chat, dúvidas no final!
- > não entendeu? Anota e segue prestando atenção no resto!
- > essa é a aula 4.2 de 4 da semana agência de valor, não é o curso!
- > por que 4.2? porque a 4 deu pau e a gente quer fechar com chave de ouro

# [ENTENDENDO A PARADA]

**ONBOARDING** = São todos os processos que tu vai executar na fase de fechamento com o cliente e de implementação do projeto. Ou seja, sempre são fases iniciais da relação.

**ONGOING** = São todas as tarefas pontuais que tu vai executar com e para o cliente mês a mês. (gestão, tráfego, otimização, suporte, relatórios)

**GESTÃO:** São tarefas ongoing relacionadas a manutenção, otimização e resultado (KPIs) do cliente.

**RELATÓRIO DE VALOR:** Como os tripulantes oficiais do agência de valor apresentam resultados e geram cada vez mais valor.

# [ON BOARDING DO CLIENTE]

Todas as ações que tu precisa tomar depois da reunião de briefing com o cliente pra garantir o fechamento.

- > revisão da proposta
- > assinatura do contrato
- > follow-up de fechamento

## **++ CADÊNCIA**

Oi {cliente}, temos o contrato, vamos no reunir no {dia} para assinar?

[ E-mail + WhatsApp (double touchpoint) ]

### **SIM:**

Envia um GOOGLE AGENDA pra ele -> monta o roteiro -> executa a reunião e assina o contrato -> **envia requisição de acessos**.

### **NÃO:**

(+2D) Bom dia {cliente}, precisamos confirmar a reunião até o dia {dia da semana} {motivo}

[ E-mail + WhatsApp (double touchpoint) ]

(+1D) Bom dia {cliente}, desculpa insistir, é que hoje é o último dia para que possamos manter o cronograma. Consegue me confirmar no e-mail, que te mandei?

[ WhatsApp ]

(+2D) Olá {cliente}, como não tive sua resposta estou colocando o projeto em stand-by por aqui pois precisamos alocar outro cliente. Obrigado pela oportunidade, quando quiser dar continuidade pode me chamar.

[ WhatsApp ]

——> **FOLLOW-UP DE REAQUECIMENTO;**

# [ON BOARDING DO PROJETO]

Tudo que tu precisa executar depois que o cliente assina o contrato e manda os dados de acesso (da tua requisição).

**IMPORTANTE:** Crie um checklist para evitar re-trabalho e re-flow.

- > ativos principais (domínio, cloud flare, hospedagem... etc.)
- > dados do google (meu negócio, tag manager, ads.. etc.)
- > dados do facebook (page, ads, Instagram, whatsapp B... etc.)
- > e-mail marketing (listas, ferramentas, segmentos... etc.)

**IMPORTANTE:** Tudo isso tem que estar no teu modelo de requisição, solicite os dados não o acesso, se errar aqui você perde dias em cada projeto. 🧑

## **INICIA ON BOARDING DO PROJETO:**

- > Planejamento (KPIs, datas, conteúdos... etc.)
- > Set-Up (landing, contas de anúncios, públicos... etc.)
- > Campanha (criação, gestão, otimização... etc.)
- > In Flight (gestão, monitoramento, oportunidades... etc.)

**FOLLOW-UP**

- > Conclusão de etapa
- > Notificação de cronograma
- > Aprovação de ativos
- > Previsões e prazos

## [GESTÃO DO CLIENTE]

- > acompanhar, medir e otimizar as campanhas
- > gerar oportunidades (+23 calendários e-commerce)
- > flows de manutenção, implementação, novas campanhas
- > relatórios e alinhamento de expectativas (ATIVO + VALOR)

RESUMO: Tu tem que executar o ON GOING do cliente sempre buscando os KPIs, entender os resultados e com isso vai ter:

- > CPO do cliente
- > CPA (leads, vendas) das campanhas
- > Projeção de resultados

**E ISSO SIGNIFICA = Sempre alinhado com o cliente.**

**DEU MENOS?** Vamos aumentar?

**DEU MAIS?** Vamos **DOBRAR A META ABERTA** 🇧🇷 pra ter mais resultado?

## [RELATÓRIO DE VALOR]

- > comprovar o trabalho realizado
- > aumentar a retenção do cliente (sou necessário, viu?)
- > alinhar as expectativas do projeto (antes de perder o cliente)
- > gerar novas oportunidades (+23)

**IDEAL? 1 por mês!**

**[GO SLIDE]**

**[AULA 1] ESTRUTURA**

**[AULA 2] PROCESSOS**

**[AULA 3] VENDAS**

**[AULA 4.2] GESTÃO**