

1. Como faço para treinar meu assistente?

Imagine que você contratou um assistente de vendas para apoiar o seu time comercial e precisa treiná-lo para conhecer o seu negócio, seus produtos e suas condições comerciais. A ideia é exatamente a mesma, só que ao invés de enviar para ele os materiais, você irá carregá-los no Centro de Treinamento da nossa plataforma. Os arquivos deverão conter informações sobre as seguintes áreas:

- 1 - Produto. Um catálogo de produtos com o nome do produto, descrição completa, preço, tamanho e cores;
- 2 - Preço. Uma tabela de preços;
- 3 - Condições comerciais. Texto contendo valores de pedido mínimo, taxas e outras condições que devem ser atendidas para que seu cliente estabeleça uma relação comercial e faça pedidos de compra;
- 4 - Condições de pagamento. Todos os detalhes sobre como o pagamento deve ser feito, quais as opções, detalhes de envio de nota fiscal e tudo que precisa ser resolvido para que um pedido possa ser liquidado;
- 5 - Condições de entrega. Todos os detalhes sobre como a entrega será feita, prazo, parceiro, empresa e se precisa de cuidados especiais ou orientações para receber os produtos constantes no pedido. Detalhes para devoluções também são bem-vindos para que já se saiba o processo em caso de qualquer problema com o pedido entregue.

Feito o carregamento dos arquivos, basta clicar em "Iniciar o Treinamento" e aguardar para que o treinamento seja concluído.

2. Atualizei a minha tabela de preços depois que já havia feito o treinamento. E agora?

Caso qualquer alteração tenha sido realizada nos materiais utilizados no treinamento, seja na tabela de preços, condições comerciais ou até mesmo o Catálogo, basta deletar o arquivo anterior, carregar o arquivo com o novo material e clicar em "Iniciar o Treinamento". Os demais materiais que continuam válidos não precisam ser deletados, mas precisam permanecer carregados no Centro de Treinamento.

3. Como sei que meu assistente está bem treinado?

Após a conclusão do treinamento com os materiais da sua empresa, há uma seção especial na plataforma para que sejam feitos testes e você possa analisar o desempenho do seu assistente! Acesse a área Simulador e faça perguntas que você imagina que seus clientes fariam. Com essa verificação será possível entender se o material trouxe todas as informações necessárias, se o conhecimento foi bem absorvido e se o aprendizado ficou completo. Nesse momento é importante testar todas as áreas de conhecimento: produtos, condições comerciais, pagamentos e entrega. Também estão disponíveis na plataforma relatórios de desempenho, onde você pode acompanhar o progresso e a eficiência do seu assistente.

4. O que acontece se o meu cliente pergunta algo que o meu assistente não sabe responder?

Caso sua empresa receba alguma pergunta que não estava prevista no treinamento e o assistente não tenha o conhecimento necessário para responder, essa mensagem vai para um fluxo de atendimento a ser respondido manualmente por algum vendedor da empresa.

Aqui vai uma dica: caso seja uma pergunta genérica e que você acredita que possa ser feita outras vezes, vale incluir ela no material e fazer um novo treinamento!

5. Como entender que uma venda foi feita?

Há uma seção especial nos atendimentos para que quando uma venda é feita, ou seja, um pedido fechado é feito e começa a parte de pagamento, você possa informar na plataforma sobre aquela venda, seu valor e o pedido. Assim, cada transação é registrada no sistema, permitindo que você visualize os detalhes e acompanhe o retorno que seu assistente está entregando.

6. Onde vejo minhas conversas?

Na plataforma Bren temos uma seção denominada Conversas, onde você pode visualizar todos os contatos realizados, estejam eles finalizados ou em andamento. Esta área oferece uma visão organizada de todas as interações com os clientes e permite transição entre conversas sem sair da tela, para que possa acompanhar vários deles ao mesmo tempo.

7. Posso responder de forma manual?

Sim, embora a IA da Bren automatize muitos processos e permita que você otimize o seu tempo, entendemos a importância da interação humana. Por isso, a Bren permite que seja desligado o botão de "piloto automático", os vendedores assumam a plataforma e respondam manualmente sempre que desejarem.. Vale lembrar que, mesmo com o piloto automático desligado, a IA continua sugerindo respostas e o vendedor tem a opção de aprovar as mensagens ou as corrigindo antes de enviar.

8. Quais são os limites de uso do meu plano?

O plano contratado tem o limite de 300 atendimentos, sendo que cada atendimento pode ter até 80 trocas de mensagem e tem duração máxima de 24 (vinte e quatro) horas a contar da data de envio da primeira mensagem (independente de quem a enviou). Caso você queira vender ainda mais para a sua empresa, é possível contratar pacotes adicionais de atendimento.

9. Como eu sei quantos atendimentos eu tenho disponíveis?

Fique tranquilo, na plataforma disponibilizamos uma área em que você consegue acompanhar a utilização dos seus atendimentos em tempo real.

10. O que acontece se meu os atendimentos do meu plano acabarem?

11. Como eu vejo os resultados?

Em nossa plataforma, fornecemos um painel de controle intuitivo que mostra métricas chave, como número de vendas realizadas, taxa de conversão e desempenho do assistente. Estes insights são atualizados em tempo real, permitindo uma visão clara e atual do desempenho da sua empresa.

12. Qual o formato para importar a lista de clientes?

A plataforma Bren aceita a importação de listas de clientes no formato CSV (Comma-Separated Values), que é amplamente utilizado e compatível com a maioria dos softwares de gerenciamento de dados. No momento da importação, fornecemos um guia passo-a-passo e um modelo padrão para garantir que os dados sejam carregados corretamente.

13. Posso alterar o meu nome na plataforma? Como funciona o processo?

Sim, é possível solicitar uma alteração de nome através do nosso suporte na Plataforma Bren. Basta enviar a sua solicitação e nossa equipe realizará uma análise interna. Se a solicitação for aprovada, o nome será atualizado imediatamente. Geralmente, o processo de análise e alteração de nome é concluído em até 48 horas. Para solicitar a mudança do seu nome, entre em contato com nossa equipe de suporte e forneça os detalhes necessários. Estamos aqui para garantir que sua experiência conosco seja a melhor possível e estamos à disposição para ajudar!