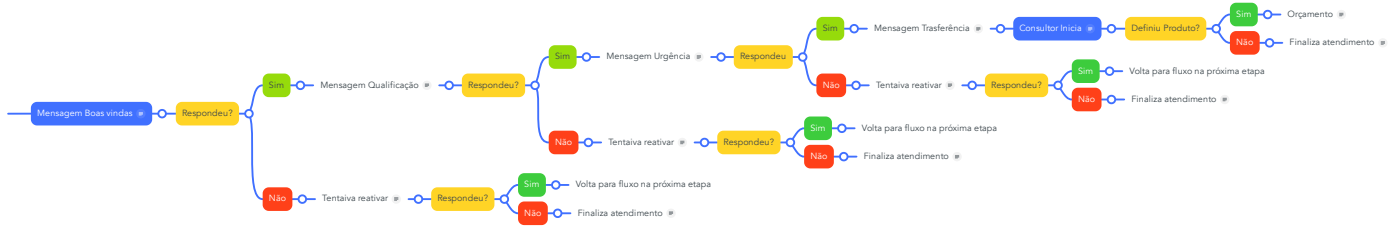


Fluxo de Atendimento - Loja de Móveis



# Fluxo de Atendimento - Loja de Móveis

## 1. Mensagem Boas vindas

### 1. Mensagem de Boas-Vindas.

"Oi! Bem-vindo(a) à [Nome da Loja]. Sou [Nome do Atendente], muito prazer! Qual é seu nome?"

**\*\*A importância de usar a mensagem de boas vindas\*\***

Uma mensagem de boas-vindas no primeiro contato online tem um papel crucial na construção da experiência do cliente e na eficácia da comunicação online, especialmente em um cenário comercial. Aqui estão alguns pontos que destacam sua importância:

### 1. **\*\*Primeira Impressão\*\***

- A primeira mensagem é a primeira impressão que o cliente tem da sua empresa. Uma saudação calorosa e amigável pode definir o tom para uma interação positiva, fazendo com que o cliente se sinta valorizado e bem-vindo.

### 2. **\*\*Construção de Relacionamento\*\***

- Ajuda a iniciar o processo de construção de relacionamento, essencial para fidelizar clientes. Mostrar interesse pessoal e disposição para ajudar desde o início pode criar uma conexão emocional com o cliente.

### 3. **\*\*Estabelece Profissionalismo\*\***

- Uma mensagem bem elaborada e profissional reforça a imagem da marca, demonstrando cuidado e atenção aos detalhes, o que pode influenciar positivamente a percepção do cliente sobre a qualidade dos serviços ou produtos oferecidos.

### 1.1. Respondeu?

#### 1.1.1. Sim

##### 1.1.1.1. Mensagem Qualificação

## ### 2. Introdução às Perguntas

"Legal, \*\*\*[Nome do Cliente]\*\*\*! Vou fazer 3 perguntinhas rápidas pra te ajudar melhor. Pode ser?"

- a. \*\*\*"Qual sua cidade?\*" Pra gente já olhar toda questão logística.
- b. \*\*\*"Você tem algum arquiteto ou designer com você?\*" Assim a gente se alinha. 🏠"
- c. \*\*\*"Que tipo de móvel você procura?\*" Pra área interna, externa, mesa, cadeira... Conta aí. 🪑"

**\*\*A importância de fazer perguntas antes de sair enviando orçamento\*\***

Fazer perguntas iniciais em um atendimento online, especialmente para leads interessados em móveis, é uma estratégia fundamental por várias razões. Aqui estão cinco motivos principais:

### ### 1. **\*\*Entender as Necessidades do Cliente\*\***

- **\*\*Personalização\*\***: Fazer perguntas ajuda a entender o que o cliente realmente precisa ou deseja. No contexto de móveis, isso pode variar enormemente, desde estilos específicos até necessidades funcionais, como espaço de armazenamento ou conforto. Essa compreensão permite oferecer recomendações personalizadas que atendam às expectativas do cliente.

### ### 2. **\*\*Qualificação de Leads\*\***

- **\*\*Eficiência\*\***: Identificar rapidamente se as necessidades, o orçamento e o cronograma do cliente estão alinhados com o que sua loja oferece permite otimizar o processo de vendas. Perguntas iniciais ajudam a qualificar leads, garantindo que tempo e recursos sejam dedicados aos clientes mais propensos a realizar uma compra.

### ### 3. **\*\*Melhoria da Experiência do Cliente\*\***

- **\*\*Engajamento\*\***: Perguntar demonstra interesse genuíno no que o cliente está buscando, contribuindo para uma experiência de atendimento mais engajadora e positiva. Isso é especialmente importante no mercado de móveis de médio e alto padrão, onde a expectativa por um serviço atencioso e personalizado é alta.

### ### 4. **\*\*Direcionamento Efetivo\*\***

- **\*\*Navegação\*\***: Clientes muitas vezes se sentem sobrecarregados pela variedade de opções disponíveis. As perguntas iniciais permitem direcionar o cliente de maneira mais efetiva, poupando-o de ter que navegar por toda a gama de produtos para encontrar o que busca.

### ### 5. **\*\*Construção de um Relacionamento\*\***

- **Confiança**: Ao fazer perguntas e ouvir ativamente as respostas, a empresa inicia a construção de um relacionamento de confiança com o cliente. Isso é crucial no setor de móveis, onde as compras frequentemente representam investimentos significativos e os clientes precisam sentir confiança na marca e no produto.

Esses motivos destacam como perguntas bem planejadas e relevantes podem transformar um simples atendimento online em uma oportunidade de venda bem-sucedida, ao mesmo tempo em que se constrói um relacionamento duradouro com o cliente.

1.1.1.1.1. Respondeu?

1.1.1.1.1.1. Sim

1.1.1.1.1.1.1. Mensagem Urgência

#### ### 4. Pergunta Sobre a Urgência

"Show, \*\*\*[Nome do Cliente]\*\*\*! Só mais uma pergunta: precisa pra já ou tá reformando? Isso ajuda a gente a correr com o que você precisa. 🕒"

**\*\*Porque é importante fazer essa pergunta?\***

Saber se um lead precisa de móveis com urgência ou se está sem pressa, como no caso de uma casa em reforma ou construção, é crucial por várias razões:

##### ### 1. **\*\*Priorização de Atendimento\*\***

- **\*\*Alocação de Recursos\*\***: Compreender a urgência permite que a empresa priorize o atendimento, dedicando atenção imediata aos leads que precisam de uma solução rápida e planejando adequadamente o atendimento aos que têm mais tempo. Isso ajuda a otimizar os recursos de atendimento e assegura a satisfação do cliente em diferentes cenários de compra.

##### ### 2. **\*\*Gestão de Expectativas\*\***

- **\*\*Comunicação Clara\*\***: Saber o prazo permite à empresa estabelecer e gerir expectativas realistas com o cliente, especialmente em termos de disponibilidade de estoque, prazos de entrega e montagem. Isso é fundamental para manter uma boa relação com o cliente e evitar descontentamentos futuros.

##### ### 3. **\*\*Personalização da Oferta\*\***

- **\*\*Recomendações Direcionadas\*\***: A urgência da necessidade influencia as recomendações de produtos. Por exemplo, clientes com necessidades urgentes podem ser mais flexíveis em relação a estilos ou cores se a disponibilidade imediata for um fator crítico, enquanto aqueles sem pressa podem preferir personalizações específicas ou designs sob encomenda.

##### ### 4. **\*\*Planejamento Logístico\*\***

- **\*\*Eficiência Operacional\*\***: Entender o cronograma do cliente ajuda na organização logística, como agendamento de entregas e montagem. Para leads sem urgência, pode-se programar a entrega para coincidir com o término da reforma ou construção, enquanto para aqueles com urgência, esforços podem ser feitos para acelerar a entrega.

##### ### 5. **\*\*Oportunidade de Venda Consultiva\*\***

- **\*\*Construção de Relacionamento\*\***: Para clientes em processo de reforma ou construção e sem pressa, há uma oportunidade de oferecer uma venda consultiva ao longo do tempo, ajudando-os a tomar decisões informadas sobre estilos, funcionalidades e combinações de móveis. Isso fortalece o

relacionamento, aumenta a confiança e potencializa as chances de vendas adicionais.

Entender a urgência de um lead não apenas facilita a gestão interna e a satisfação do cliente, mas também abre portas para um atendimento mais personalizado e consultivo, alinhando as soluções oferecidas com as necessidades reais do cliente.

1.1.1.1.1.1.1.1. Respondeu

1.1.1.1.1.1.1.1.1. Sim

1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Mensagem Transferência

"Oi, \*\*\*[Nome do Lead]\*\*\*! Muito obrigado por compartilhar essas informações com a gente.

**\*\*Então, só pra confirmar:\*\*** você está em \*\*\*[nome da cidade]\*\*\*, \*\*\*[já tem ou não um arquiteto]\*\*\* e está procurando \*\*\*[produtos]\*\*\* para sua casa que está \*\*\*[em obras ou pronta para receber os móveis]\*\*\*, certo? Perfeito, a gente entendeu direitinho!

Passei seu atendimento para um dos nossos consultores especialistas em móveis. Ele(a) vai te ajudar a encontrar exatamente o que você precisa e vai entrar em contato o mais rápido possível.

Se tiver mais alguma coisa que você queira adicionar ou perguntar, é só dizer!

Até logo e obrigado por escolher a \*\*\*[Nome da Loja]\*\*\*! 😊"

**\*\*A importância de fazer micro afirmações\*\***

Ter uma mensagem de confirmação como a sugerida é importante por vários motivos, especialmente no contexto de atendimento ao cliente e vendas. Aqui estão cinco motivos principais:

### 1. **\*\*Confirmação de Informações\*\***

- **\*\*Precisão\*\***: Esta mensagem confirma os detalhes fornecidos pelo cliente, garantindo que ambas as partes estejam alinhadas e que todas as informações estão corretas. Isso reduz o risco de mal-entendidos ou erros na seleção de produtos, na personalização do serviço ou no agendamento de entregas.

### 2. **\*\*Transparência no Processo\*\***

- **\*\*Clareza\*\***: Informar o cliente sobre a transferência do atendimento para um consultor especializado aumenta a transparência do processo. Isso mostra ao cliente que sua solicitação está sendo tratada de forma profissional e que a empresa está tomando as medidas necessárias para atendê-lo da melhor forma possível.

### 3. **\*\*Gerenciamento de Expectativas\*\***

- **\*\*Comunicação Eficaz\*\***: Ao indicar que um consultor especialista entrará em contato em breve, a mensagem ajuda a gerenciar as expectativas do cliente quanto ao tempo de resposta e ao próximo passo no processo de atendimento. Isso pode aumentar a satisfação do cliente ao reduzir a ansiedade ou incerteza sobre o que acontecerá a seguir.







**\*\*Gostou do fluxo de atendimento que detalhamos até agora?\***

Sou **\*Carlos Magno\***, e minha missão é ajudar lojas de móveis como a sua a vender mais, otimizando cada etapa do processo de vendas.

Se estiver procurando expandir ainda mais os resultados e eficiência do seu negócio, a Ativação Digital é especialista nisso. Nós dominamos a arte de aumentar vendas para lojas de móveis, utilizando estratégias de tráfego pago, consultoria comercial personalizada, e automação de atendimento para transformar cada lead em uma oportunidade valiosa.

Para mais detalhes sobre como podemos levar seu negócio ao próximo nível, Clique no link e fale direto comigo no whatsapp.

[Clique aqui]  
(<https://wa.me/message/K2IPTRUHK534P1>) e fale comigo.

#### 1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.2. Não

##### 1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.2.1. Finaliza atendimento

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada se o lead ficar mais de 24h sem responder a mensagem de reativação\*\***

Oi, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja]. Parece que agora não é o momento, e tá tudo bem! 😊

Se mudar de ideia, nosso Instagram [@nomedalojainsta] está cheio de inspirações. Seria ótimo ver você por lá.

Obrigado e até mais!

#### 1.1.1.1.1.1.1.1.2. Não

##### 1.1.1.1.1.1.1.2.1. Tentaiva reativar

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada de o lead passar mais de 24h sem responder\*\***

Oi, [Nome do Lead]! [Nome do Atendente] aqui da [Nome da Loja], passando para lembrar da nossa última pergunta sobre a urgência dos móveis que você procura. Isso nos ajuda a priorizar seu atendimento. Sua casa está em obras ou é algo mais imediato? Adoraria saber!

#### 1.1.1.1.1.1.2.1.1. Respondeu?

##### 1.1.1.1.1.1.2.1.1.1. Sim

1.1.1.1.1.1.2.1.1.1.1. Volta para fluxo na próxima etapa

##### 1.1.1.1.1.1.2.1.1.2. Não

##### 1.1.1.1.1.1.2.1.1.2.1. Finaliza atendimento

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada se o lead ficar mais de 24h sem responder a mensagem de reativação\*\***

Oi, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja]. Parece que agora não é o momento, e tá tudo bem! 😊

Se mudar de ideia, nosso Instagram [@nomedaloinsta] está cheio de inspirações. Seria ótimo ver você por lá.

Obrigado e até mais!

#### 1.1.1.1.1.2. Não

##### 1.1.1.1.1.2.1. Tentaiva reativar

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada de o lead passar mais de 24h sem responder\*\***

Ei, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja]. Vi que você não teve um tempinho para responder às nossas 3 perguntas rápidas.

São elas que nos ajudam a oferecer o melhor atendimento possível. Topa responder agora? Prometo que é rapidinho! 😊

#### 1.1.1.1.1.2.1.1. Respondeu?

##### 1.1.1.1.1.2.1.1.1. Sim

1.1.1.1.1.2.1.1.1.1. Volta para fluxo na próxima etapa

##### 1.1.1.1.1.2.1.1.2. Não

#### 1.1.1.1.2.1.1.2.1. Finaliza atendimento

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada se o lead ficar mais de 24h sem responder a mensagem de reativação\*\***

Oi, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja]. Parece que agora não é o momento, e tá tudo bem! 😊

Se mudar de ideia, nosso Instagram [@nomedalojainsta] está cheio de inspirações. Seria ótimo ver você por lá.

Obrigado e até mais!

### 1.1.2. Não

#### 1.1.2.1. Tentativa reativar

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada de o lead passar mais de 24h sem responder\*\***

Oi, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja] de novo. 😊 Notei que não conseguimos nos conectar antes. Passando pra saber se você ainda tem interesse em prosseguir com nosso atendimento? aguardo seu retorno, obrigado.

#### 1.1.2.1.1. Respondeu?

##### 1.1.2.1.1.1. Sim

###### 1.1.2.1.1.1.1. Volta para fluxo na próxima etapa

##### 1.1.2.1.1.2. Não

#### 1.1.2.1.1.2.1. Finaliza atendimento

**\*\*Essa mensagem deve ser enviada se o lead ficar mais de 24h sem responder a mensagem de reativação\*\***

Oi, [Nome do Lead]! Aqui é [Nome do Atendente] da [Nome da Loja]. Parece que agora não é o momento, e tá tudo bem! 😊

Se mudar de ideia, nosso Instagram [@nomedalojainsta] está cheio de inspirações. Seria ótimo ver você por lá.

Obrigado e até mais!