IAT.consulting

BLACK FRIDAY · 27/11

Seu WhatsApp está pronto para a *Black Friday?*

Dez coisas simples para revisar com calma até o dia 27. Imprima, vá ticando e mostre para quem cuida do WhatsApp da sua loja.

01 ☐ Recado para quando ninguém está online

Escreva o que o cliente recebe à noite ou no fim de semana: quando ele vai ser respondido e o que já pode resolver sozinho. Assim ninguém fica no vácuo.

02 ☐ Regras de troca escritas

Prazo, condição (etiqueta, embalagem) e como pedir. Escreva uma vez, num lugar só, para todo mundo responder igual.

03 ☐ Prazo de entrega atualizado

As transportadoras atrasam na Black Friday. Atualize os prazos e diga o que muda para quem comprar depois de certo dia.

04 ☐ Mensagens prontas aprovadas no WhatsApp

Avisos como "seu pedido foi confirmado" e "seu pedido saiu" precisam ser aprovados pelo WhatsApp antes. Peça a aprovação com antecedência: na véspera é tarde.

05 ☐ Passar para uma pessoa sem o cliente repetir tudo

Quando o atendimento virtual chama alguém da equipe, essa pessoa precisa ver a conversa e o pedido. Ninguém gosta de explicar tudo de novo.

06 ☐ Atendimento ligado à loja virtual

Se a sua loja é Nuvemshop ou Tray, dá para ligar o atendimento a ela. Aí "cadê meu pedido?" é respondido na hora, com o pedido de verdade.

07 ☐ O que vai direto para uma pessoa

Defina o que o atendimento virtual não deve resolver sozinho: reclamação, cobrança em dobro, cupom com problema.

08 ☐ Preços e cupons atualizados

Coloque os preços e cupons da Black Friday onde o atendimento consulta. E anote para tirar tudo no dia seguinte.

09 ☐ Quem cuida do WhatsApp no dia 27

Combine quem acompanha as conversas e em que horário. A maior parte das mensagens chega à noite.

10 ☐ Um teste antes

Mande você mesma as 7 perguntas mais comuns: prazo, pedido, tamanho, troca, frete, pagamento e cupom. Corrija o que sair errado.

Quer ajuda com isso? Teste a Beny 7 dias grátis.

app.iatconsulting.com.br/register