

**PROGRAMA DE INCLUSÃO
COMERCIAL E
PÓS-VENDA**

•Recepção •Avaliação •Atendimento



PROGRAMA:

A produção de ajuda será medida pelo tempo disponível trabalhado de cada profissional, considerando o tempo livre da agenda de atendimento consequentemente o tempo disponível dedicado ao programa. Será estipulado uma média de produção para a cada 40 min livre para dedicação comercial.

Cálculo – média comercial duração de 3 minutos cada ligação – 20 ligações atendidas por 40 minutos; média para atendimento: 10 contatos por 40 minutos (ligação / msg áudio whatsapp);

Sendo a produção medida por evolução de ligações, msgs / comparecidos/ vendas onde para cada ação gera uma bonificação diferente. Comparecidos, média 3,00 por cada cliente, já as vendas entrarão na bonificação definida no manual do financeiro

Para atendimento: Envio de 1 conteúdos gravados com áudios explicativos de determinado tratamento e pelo menos 1 antes e depois por semana.

Para avaliação: Envio de 2 conteúdos gravados com áudios explicativos de determinado tratamento e 2 antes e depois por semana.

Plano de Ação de Pós-Venda para Equipe Comercial Interna:

- **Função da Recepção Comercial:** Revisar e confirmar avaliações não confirmadas do dia – PRIMEIRO HORÁRIO SEMPRE.

Acompanhamento de clientes Ausentes: Entrar em contato quando for identificado no sistema se determinado cliente está com um tratamento abandonado ou não agendado de forma correta, analisando o período máximo de falta para cada tratamento – Ver sistema – PRIORIDADE!

SCRIPT:

Oi Maria, tudo bem? Aqui é Geovana, da Clinica Corpo Bueno. Vi na agenda que já tem alguns dias que você não vem na clínica e estou te ligando pra saber como você está. Estamos sentindo sua falta por aqui. Vamos agendar seu horário para continuarmos o seu tratamento?

Ligar para clientes ativos e oferecer sessão experiência de procedimentos que o cliente não tenha contratado em nenhum momento de forma gratuita para conhecer. Válido somente para sessões experiências distintas e com baixo custo.

Ex: sessões de depilação a laser, revitalização facial, radiofrequência, lipocavitação, drenagens, massagem relaxante, criofrequência...

Solicitar em troca da sessão cortesia que o cliente indique 2 amigos com o mesmo perfil para ser também presenteado com sessões cortesias.

Seguir atividades descritas no manual comercial.

Leads experiências gratuitas:

SCRIPT: Olá! Tudo bem? Me chamo ... e falo da Corpo Bueno estética, estamos te presenteando com uma SESSÃO EXPERIÊNCIA TOTALMENTE GRATUITA de um de nossos tratamentos para você conhecer, onde poderá escolher entre:

- *Carboxiterapia
- *Estimulação Russa
- *Drenagem (40 min.)
- * Peeling de Diamante
- *Revitalização Facial
- *Depilação (Axila, virilha contorno, meia barba, buço)
- *Remoção de Tatuagem (Área Pequena)

Preciso somente agendar uma avaliação gratuita para validarmos o seu presente e analisarmos qual das opções seria a mais indicada para o seu caso.

Podemos agendar qual dia da semana?

Mensagem de texto caso o cliente não atenda as ligação da experiência gratuita:

Olá! Tudo bem? Me chamo ... e falo da Corpo Bueno estética, estou enviando esta mensagem para te presentear com uma SESSÃO EXPERIÊNCIA TOTALMENTE GRATUITA de um de nossos tratamentos, você poderá escolher entre:

- *Carboxiterapia
- *Estimulação Russa
- *Drenagem (40 min.)
- *Massagem Relaxante (40 min.)
- * Peeling de Diamante
- *Revitalização Facial
- *Depilação (Axila, virilha contorno, meia barba, buço)
- *Remoção de Tatuagem (Área Pequena)

Preciso somente que me responda por aqui sua disponibilidade para avaliação que já agendo pra você.

Acompanhar as avaliações de satisfação do chat e entrar em contato com os clientes que fizeram boas avaliações para que nos avalie no google business, presenteando com um cosmético Corpo Bueno (Luva de silicone). Já as msgs de reclamações deverão ser encaminhadas para a gerencia, informando sempre para o cliente que a informação foi repassada e que ele receberá um retorno - VER SISTEMA DE CHAT.

Msg de texto para envio:

Olá Gabriela! Tudo bem? Me chamo e falo da Corpo Bueno estética,
• **Que bom que você gostou do nosso atendimento, gostaria de te presentear com um com um dos nossos cosméticos!**
• **Para garantir seu presente é só avaliar o nosso atendimento pelo link que irei te te encaminhar**
• **Finalizando a avaliação é só nos enviar um print e deixaremos o seu presente disponível na recepção para retirada,**
• **Muito obrigada pela sua opnião, isso é muito importante para nós!**
• **Segue o link: [VER LINK](#)**

FUNÇÃO UNICAMENTE DA GERÊNCIA

Acompanhar as execuções de todos os manuais por setores e garantir que todos estejam sendo realizados da forma correta

Acompanhar as avaliações de satisfação do chat e entrar em contato com as insatisfações para resolve-las
• Entrar em contato sempre com o cliente se apresentando e buscando saber sempre sobre a satisfação de cada um, e caso seja identificado algum tipo de insatisfação com algum profissional, oferecer uma sessão cortesia de baixo custo para realizar com outro profissional que o mesmo não conheça ainda. **Monitorar CLIENTES VIPS entrando em contato para se apresentar sempre que este for identificado, se colocando a disposição.**

SCRIPT:

Ola Maria, tudo bem? Sou a Fernanda, gerente da Corpo Bueno Matriz. Estou te ligando, porque você finalizou seu tratamento conosco no mês X e eu gostaria de saber como foi e o que você está achando do resultado.

De qualquer forma gostaria de te oferecer uma sessão cortesia para motivar você a Retomar os seus cuidados, ou ativar aqui seus procedimentos não finalizados mesmo que expirado pelo prazo de validade do sistema

Leads para Agendamentos de Avaliações referente a qualquer ação vigente em todos os setores.

Leads para Agendamentos de Avaliações – VER script de abordagem no manual comercial.

Desenvolver ações comerciais e sempre direcionar para equipe.

Sempre presentear clientes vips há cada 2 meses para que conheçam tratamentos novos – VER SUGESTÕES.

Acompanhar todas as conversas por setores no chat/whatsapp diariamente.

Acompanhar confirmações de agendas e tentativas de reagendamentos de avaliações e procedimentos.

Levantar empresas e instituições que tenham o público alvo semelhante para apresentação de propostas de parcerias e convênios – [VER CONTRATO E MATERIAIS ENTREGUES](#).

Estipular metas e premiações por setores – [VER ARQUIVO DE SUGESTÕES DE METAS MAESTRO](#).

Acompanhar confirmações de agendas e tentativas de reagendamentos de avaliações e procedimentos.

Levantar empresas e instituições que tenham o público alvo semelhante para apresentação de propostas de parcerias e convênios – [VER CONTRATO E MATERIAIS ENTREGUES](#).

Estipular metas e premiações por setores – [VER ARQUIVO DE SUGESTÕES DE METAS MAESTRO](#).

FUNÇÕES DA EQUIPE DE ATENDIMENTO EM SALA

- Leads aniversariantes para agendamentos de avaliações com desconto e voucher presente.

SCRIPT:

Mensagem de áudio no chat

Oi Maria, tudo bem? Aqui é a Débora da Corpo Bueno. Esse mês é seu aniversário, quero te dar os parabéns por mais um ano de vida e também te presentear com uma sessão cortesia a escolha. Vou te enviar as opções pra você escolher e já marcamos o seu horário.

Enviar as opções em texto, com breve explicação de cada tratamento

1 sessão de revitalização facial;
1 sessão de depilação a laser: axila ou faixa de barba;
1 sessão de drenagem local;
Ou 1 sessão de carboxiterapia.

Pode escolher entre uma das opções e me dizer, para podermos agendar o seu horário.

Leads experiências gratuitas – quando existir:

SCRIPT: Olá! Tudo bem? Me chamo e falo da Corpo Bueno estética, tenho um presente pra você!

Voce se cadastrou em nossos formulários e seu cadastro gerou uma SESSÃO EXPERIÊNCIA TOTALMENTE GRÁTIS de um de nossos tratamentos para conhecer a nossa unidade onde você poderá escolher entre:

- *Carboxiterapia
- *Estimulação Russa
- *Drenagem (40 min.)
- * Peeling de Diamante
- *Revitalização Facial
- *Depilação (Axila, virilha contorno, meia barba, buço)
- *Remoção de Tatuagem (Área Pequena)

Preciso somente agendar uma avaliação onde você também garatu o benefício gratuitoPara validarmos o seu presente, vendo o que seria mais indicado para o seu caso

Podemos agendar qual dia da semana?

Mensagem de texto caso o cliente não atenda as ligação da experiência gratuita:

Olá! Tudo bem? Me chamo [...] e falo da Corpo Bueno estética, o seu cadastro gerou uma SESSÃO EXPERIÊNCIA TOTALMENTE GRÁTIS de um de nossos tratamentos para conhecer a nossa unidade, você poderá escolher entre:

- *Carboxiterapia
- *Estimulação Russa
- *Drenagem (40 min.)
- *Massagem Relaxante (40 min.)
- * Peeling de Diamante
- *Revitalização Facial
- *Depilação (Axila, virilha contorno, meia barba, buço)
- *Remoção de Tatuagem (Área Pequena)

Preciso somente que me responda por aqui sua disponibilidade para avaliação que já agendo pra você 

Fica aqui a equipe também a disposição para eventuais ações propostas pela empresa/gerente que não estejam inseridas no manual.

FUNÇÕES DA AVALIAÇÃO

1 - Envio de mensagem  para leads renegociação para se colocar a disposição para qualquer dúvida no mesmo dia ou no dia seguinte da avaliação – IMPORTANTE se certificar que as mensagens estejam sempre sendo enviadas.

Script para msg: Olá, tudo bem? Sou a Dra salva por favor o meu número e pode me chamar caso tenha qualquer dúvida sobre o seu tratamento indicado.

PROGRAMA DE INCLUSÃO COMERCIAL E PÓS-VENDA

- 2- Renegociar as avaliações não fechadas usando a ação do sistema LEADS RENEGOCIAÇÃO (ligar dentro do prazo 2 a 7 dias depois) Se colocando a disposição para qualquer dúvida ou renegociação juntamente a gerência, caso o cliente não tenha iniciado uma conversa).

Script para ligação/ audio/ msg NO CHAT: *Ola! Tudo bem? Não me esqueci de você viu, estou aqui revisando sua avaliação e vi que ainda não agendou para iniciar ... e estou te ligando/enviando essa msg pra dizer que faço questão que você faça seu tratamento porque sei o quanto vai ser transformador nossos resultados para o seu caso, então quero fazer o que for possível com a minha gerente para você conseguir fechar com a gente e ja iniciarmos.*

Posso te ajudar em alguma negociação, parcelamento? O que precisar vou fazer o possível pra te ajudar.

(Se coloque aqui totalmente a disposição para ajudar no que for preciso).

SE FOR NECESSÁRIO OFERCEÇA UMA SESSÃO – Valor de custo:

Haaaa, inclusive consegui pra você aqui uma sessão experiência de um dos procedimentos indicados na sua avaliação com o valor de custo para você conhecer.

Ex: a sessão de criolipólise (ou as demais liberadas) tem o valor de até **599,00** mas consigo pra você uma sessão por **119,00**, o que seria o valor de custo para você conhecer a técnica e ficar mais seguro caso tenha interesse em dar continuidade no seu tratamento.

OBS: oferecer uma sessão experiência de uma das sessões indicadas para ele no orçamento, pagando o valor de custo da sessão para conhecer, caso ainda assim não obtenha sucesso, oferecer uma sessão gratuita dentro das liberações.

- 3- Entrar em contato com os clientes que tiveram indicação pela avaliação do procedimento que estiver vigente na Dobradinha ou qualquer outra promoção. PRIORIDADE.

Ex: Quando houver promoção de Criolipólise é importante verificar na base **LEADS ORÇAMENTOS** os clientes que receberam a indicação de **CRIOLIPÓLISE** e não fecharam informando que aquele procedimento entrou na promoção e será uma oportunidade (fazer o mesmo para qualquer tratamentos individual que tenha entrado em promoção, priorizando primeiramente os procedimentos de maiores tickets) trabalhar indicações de no mínimo 3 meses, sempre iniciando das avaliações mais recentes para as mais antigas.

Ex: Quando houver pacotes ou varias promoções em conjunto como ações de dobradinha, dia das mulheres, dia das mães será necessário entrar nos **LEADS AÇÃO RENEGOCIAÇÃO** e falar da promoção para clientes que não fecharam – informando nova a oportunidade – trabalhar avaliações de até 3 meses, sempre iniciando das avaliações mais recentes para as mais antigas

Script: *Olá! Tudo bem? Sou a Dra Estou entrando em contato porque estamos com uma promoção do procedimento que te indiquei na avaliação e lembrei de você!*

Agora é uma super oportunidade para você aproveitar.

Posso recalcular sua avaliação para ver como ficou agora? Esta promoção pode acabar há qualquer momento.

1- Ligar para clientes que fizeram avaliação e que não tenham fechado no prazo de até 3 meses quando, a base estiver acumulada, ou recentes para oferecer sessões experiências com valor de custo de sessões não realizadas ou contratadas para conhecerem novos tratamentos. Válido somente para duas sessões experiências destintas. (Ver ação em flyer).

2- Ação de bônus para clientes Vips – Ação da equipe de avaliação em conjunto com gerência e recepção para apoio quando necessário.
(Aqui a avaliadora presenteia os melhores clientes com uma cortesia especial (receber ação da Gerência)).

Filtrar aqui na base **LEADS CLIENTES VIPS** os clientes que compram mais vezes (assiduidade); Clientes que compram acima de R\$ 5mil (maior filtro para menor) – Sugestão de ação ideal para a cada 2 meses.

SCRIPT:

Oi Maria, é a Débora da Corpo Bueno. Tudo bem com você?

Estou ligando para te dizer que agora, você faz parte da nossa lista de clientes vips, e como forma de agradecimento estamos te presenteando com uma sessão cortesia de (ver presente com a gerência).

Lembrando que esse procedimento tem o valor de X, mas que será um presente nosso para você!

SUGESTÕES DE PRESENTES: *Laser Lavieen, Laser Black Peel, Depilação a laser, Massagem relaxante, Revitalização com peeling de diamante e outros com valores agregados, baixo custo e com possibilidade de recompra.*

3- Acompanhar término do tratamento do cliente para solicitar reavaliação para fotos.

6- Entrar em contato com o cliente no meio e final do tratamento.

Ação de Dobradinha de Tratamento/Procedimento Único (Quando ação for autorizada pela franqueadora).

SCRIPT DOBRADINHA:

Oi Maria, é a Débora da Corpo Bueno. Tudo bem?

Selecionamos alguns clientes para participar da nossa promoção exclusiva!

Somente para esses clientes, estamos com o (NOME DO PROCEDIMENTO) em dobro! Na compra de uma sessão ou um pacote, você ganha outro!

Me manda um Oi, pra eu te explicar melhor.

| Procedimento |
|--|
| Criolipólise (colocar formulário/ indicação) |
| Ultrassom Microfocado |
| Radiofrequência |
| Power Shape |
| Criofreqüência |
| Microagulhamento |
| Carboxiterapia |
| Limpeza de pele (formulário facial) |
| Remoção de tatuagem |
| Lipocavitação |
| corporal Peeling químico Laser Lavieen |

Ações extras para serem direcionadas para o setor comercial/recepção/atendimento/avaliação ou gerência:

Acompanhamento de retorno de procedimentos específicos: Entrar em contato com clientes que realizaram sessões únicas de tratamento, mas que existe a necessidade de continuação e oferecer um desconto especial – usar valor de tabela no sistema – **VER EM SISTEMA DE BALANÇO.**

Botox; Preenchimento; Ultrassom Microfocado; Ultrassom macrofocado; Limpeza de pele; Massagem em geral, banho de lua, Sculptra, Depilação a laser;

SCRIPT:

Mensagem de áudio no chat

Oi Maria, tudo bem? Sou a Débora da Corpo Bueno. Você fez (procedimento) a x meses atrás aqui na clínica e eu gostaria de saber o que você achou e te lembrar que já está na hora de você agendar novamente, pra você (enfatizar o benefício do tratamento);

| Procedimento | Benefício | Desconto | Período de tratamento |
|--|---|-----------------------------------|-----------------------|
| Botox | Manter o efeito do tratamento sempre em dia | 20% pix/dinheiro 10% parcelado | 6 meses |
| Preenchimento | Manter o preenchimento sempre em dias | 20% pix/dinheiro 10% parcelado | 1 ano |
| Microfocado | Manutenção do resultado atingido, para manter a produção de colágeno | 30% pix/dinheiro 20% parcelado | 6 meses |
| Macrofocado | Manutenção do resultado atingido e tb melhorar a redução de gordura localizada e celulite; | 30% pix/dinheiro 20% parcelado | 6 meses |
| Limpeza de pele Ou Laser Lavieen | Manter a frequencia de limpeza de pele/ ou laser Lavieen para ter uma pele sempre revitalizada, poros fechados , rejuvenescida e livre de manchas | 30% pix/dinheiro 20% parcelado | 2 meses |
| Massagens | Promover relaxamento, manutenção nos tratamentos de celulite e retenção de líquidos | 30% pix/dinheiro 20% parcelado | 1 mês |

“

**O entusiasmo é a maior
força da alma. Conserva-o
e nunca te faltará poder
para conseguires o
que desejas.**

– Napoleon Hill

99