

Cliente solicitou treinamento/apresentação, como devo proceder?

Como proceder caso cliente solicita treinamento/apresentação para o suporte?

☒ 1 - **Sempre priorizar o Webinar.** Atualmente, estão sendo realizados duas apresentações por mês, onde o instrutor mostra o sistema de forma completa e as principais funcionalidades.

☒ 2 - Somente agendar treinamento individual nas seguintes situações:

☒ a) cliente em reversão de cancelamento ou muito insatisfeito com as opções de Webinar;

☒ b) atualização para a agenda 3;

☒ c) demais dúvidas específicas (apenas da aba Financeiro, por exemplo);

☒ d) cliente quer contratar e não pode participar de nenhum dos Webinar ofertados.

* Os treinamentos individuais são realizados por toda a central em rodízio, conforme indicado no quadro. Nada impede que você mesmo se responsabilize por um treinamento, mas isso não implicará na ordem do rodízio (você permanecerá na fila normalmente). Observe as seguintes regras para agendamento de treinamento:

- Jamais agendar para o mesmo dia e período que temos Webinar - no outro período pode;

- É possível agendar somente 2 treinamentos por dia, um de manhã e o outro à tarde;

- Se possível, não agendar na segunda-feira devido a alta demanda.

☒ 3 - Caso não seja possível o Webinar, questionar ao cliente:

☒ a) O Dr(a). tem alguma dúvida específica, ou quer um treinamento de todas as funcionalidades do sistema?

☒ b) Quem irá participar do treinamento?

☒ c) Tem mais alguém no seu escritório que vai ajudar na gestão do sistema para participar do treinamento?

☒ d) Qual telefone podemos ligar no horário agendado, com quem iremos falar nesse telefone? Quais os e-mails dos usuário que irão participar do treinamento?

☒ e) Dar algumas opções de data para o cliente e questionar se tem preferência por manhã ou tarde.

* Por último, informar ao cliente como funciona o treinamento individual:

☒ O treinamento dura em média 40 minutos, até no máximo 1 hora;

☒ Realizado por vídeo chamada via Google Meet - no momento do agendamento, já criar a sala e enviar convite ao cliente;

☒ Sugerimos que você crie uma tarefa no Bitrix para você mesmo com as informações sobre o treinamento, para servir como lembrete e indicador de produtividade, além de melhor organizar as informações;

☒ No dia do treinamento, aguardar o cliente por 10 minutos na sala de reunião. Ligue para o cliente, questione se recebeu o link e se está conseguindo acessar e informe que o aguardará por 10 minutos.

Revision #3

Created 7 July 2023 15:38:09 by Admin

Updated 9 August 2024 12:22:36 by Admin