

MUITO IMPORTANTE ESTE CASE: PRESTE ATENÇÃO E VEJA EXEMPLO DE COMO RESPONDER AO FALE CONOSCO E APROVEITAR PARA VENDER!

VOCÊ JÁ CONSULTOU O “FALE CONOSCO” DO SITE?

por Armando Pastore Mendes Ribeiro

Dias atrás depois de um debate numa das comunidades das quais participo, resolvi fazer uma pequena pesquisa sobre como estaria o atendimento ao cliente através dos sites da internet. Os “Fale Conosco”, “Contato”, “Fale com a Gente”, etc.

Não foi uma pesquisa com base científica. Seleccionei 20 sites aleatoriamente, assim distribuídos: 10 de indústrias, 10 de prestadores de serviço, 16 da iniciativa privada e 4 ligados a órgãos públicos da administração direta e indireta.

Criei um personagem, Jya P. Mellindi e utilizei um e-mail novo, desconhecido, para facilitar a autenticidade e dificultar o possível reconhecimento.

As perguntas e mensagens que o personagem Jya encaminhou aos 20 sites tinham um grau médio de dificuldade e em algumas situações poderiam levar a duplas interpretações ou manifestar preconceitos de forma geral (negros, gays, solteiros, relacionamentos conjugais difíceis, etc).

Minha expectativa era a de que das 20 empresas selecionadas, 10 respondessem. Isso infelizmente não aconteceu. De todas elas apenas 5 responderam. Uma empresa pública e quatro privadas. Delas apenas uma grande empresa da internet.

Algumas delas foram justamente aquelas em que tom era mais provocativo.

Uma resposta que considerei excelente:

A Mensagem do Jya para : Livrarias Cultura:

Prezados Senhores,
Tenho uma relação difícil com minha sogra e isso está atrapalhando inclusive minha vida com minha esposa, gostaria de saber se existe algum livro que possa me ajudar a resolver o problema, antes que eu cometa uma loucura.
Atenciosamente
Jya

A excelente resposta da Livraria Cultura:

Agradecemos o contato. Em atenção a sua mensagem, informamos que não localizamos nenhum título específico sobre o assunto referido (relação genro e sogra). Encontramos apenas sobre a relação nora e sogra. Seguem sugestões de três livros que podem contribuir:

ISBN 8589384152
Título DESAFIO DO RELACIONAMENTO NORA E SOGRA, O
Autor BOWDITCH, EDEN UNGER
Preço :---
Prazo Disponível, estoque sujeito à alteração

ISBN 8588350572
Título TODA MUDANÇA COMEÇA EM VOCÊ
Subtítulo MUDE AO INVÉS DE INCOMODAR-SE
Autor SPRENGER, REINHARD K.
Preço -----
Prazo Disponível, estoque sujeito à alteração

ISBN 8585936428
Título CASAMENTO E FAMÍLIA
Autor FERES-CARNEIRO, TEREZINHA
Preço ----
Prazo Disponível, estoque sujeito a alteração

Validade da Proposta 03 dias úteis. Itens importados, o valor esta sujeito a alteração, exceto nos casos de

pagamento antecipado, efetuado na data da confirmação do pedido. Frete sob consulta. Favor informar endereço de entrega para cálculo do valor.

Formas de pagamento:

- a vista através de boleto bancário ou depósito em conta corrente cartão de crédito em até 03 vezes sem juros

Caso queira adquiri-los, solicitamos enviar confirmação de pedido juntamente com dados pessoais para cadastro (nome e endereço completos, CPF, RG, dia e mês de nascimento e telefone de contato).

Aguardamos sua resposta.

Cordialmente,

LIVRARIA CULTURA
Amanda / Depto de Vendas
ambraga@livrariacultura.com.br
(51) 3028-4033

Outro exemplo:

De Jya para uma empresa de Consultoria 3D GARAGE:

Prezados Senhores,

Tenho a representação de um produto maravilhoso destinado ao público gay. Gostaria de fazer o lançamento em Santa Catarina numa cidade de praia, pois é um estado do Brasil que eu adoro. Você poderiam me ajudar?

Aguardo

Jya

A resposta da 3D GARAGE:

Bom dia Jya,

Claro que temos condições de ajudar com nossa expertise em web, desenvolvimento de site, estratégia on line e web marketing.

Ligue para nós para conversarmos à respeito.

um abraço e sucesso

As outras três respostas ficaram mais ou menos na mesma linha. Poderiam aproveitar um pouco mais para fazer o marketing e acrescentar algo à imagem.

Poderiam dar mais dicas e orientar o cliente, duas delas apenas responderam sem maiores detalhes, pedindo apenas para que o Jya entrasse em contato. Ao menos responderam. Das 15 outras consultas algumas delas para sites de grandes empresas, até hoje estou esperando a resposta, digo, o Jya está esperando a resposta.

Alguns consultados que não responderam, vou entrar em contato para conversar a respeito. Aos que responderam os parabéns: Livrarias Cultura, Valter Tudor, ECOTRANSTERAPIA, INMETRO e 3DGARAGE.

É uma triste realidade. Construir um site, mante-lo adequadamente, mas não ter um atendimento à altura é o mesmo que jogar dinheiro fora. A reflexão de hoje vale para que cada um daqueles que estão lendo, veja como está o atendimento se no seu site ou da sua empresa existir um FALE CONOSCO, CONTATO, PERGUNTE, DÚVIDAS, LINHA DIRETA, etc. A resposta é rápida, adequada e inteligente, mesmo em situações difíceis?

Existem técnicas e maneiras de fazer com que suas vendas aumentem na internet. Sua imagem é fundamental. A dica final: se não souber como fazer isso tudo que está acima, ou julgue que seus funcionários não estejam aptos, promova treinamentos, contrate uma consultoria, ficará muito mais barato do que perder muitas vendas, além de ter sua imagem prejudicada.

Pense nisso.