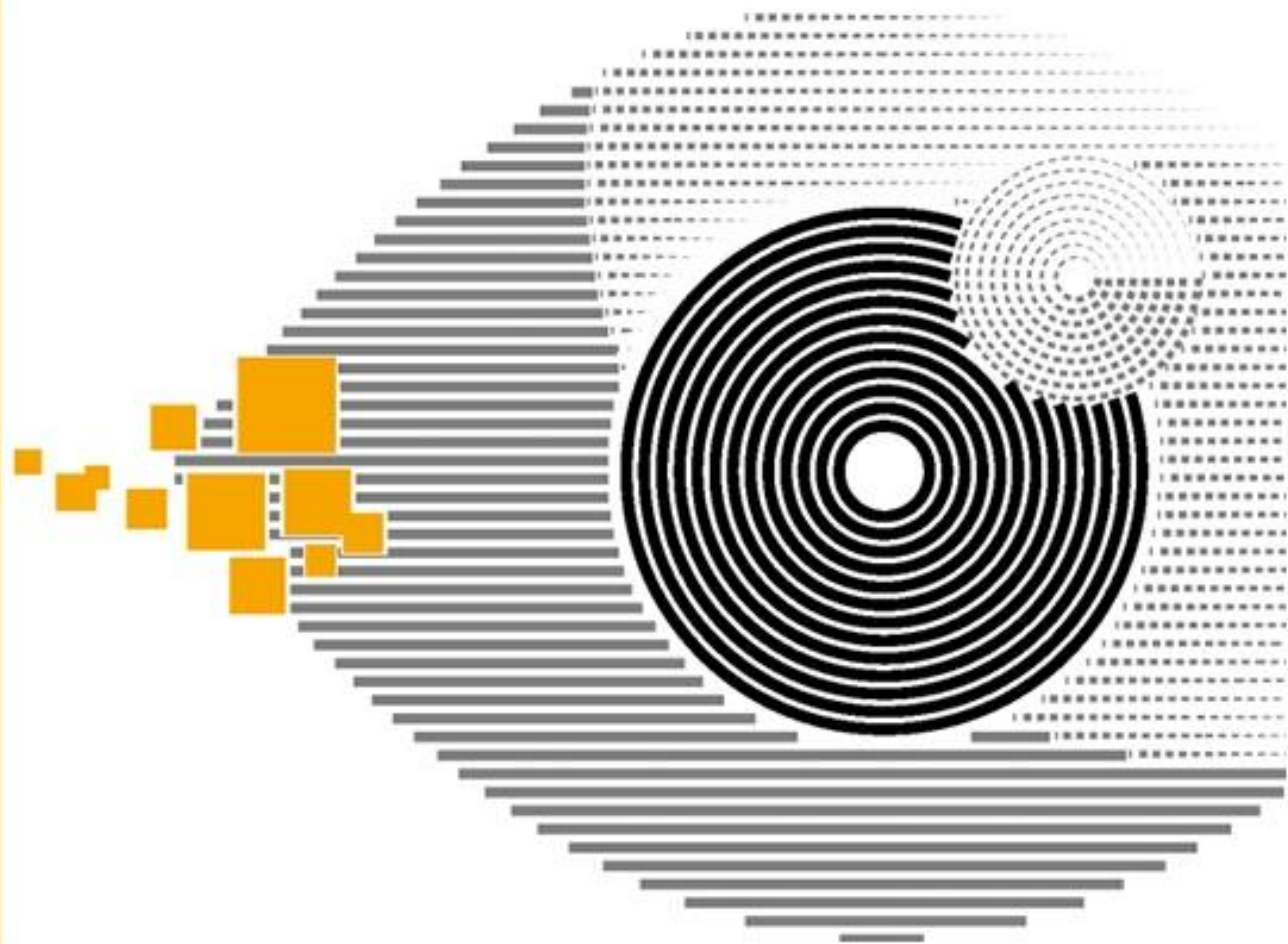


**SECOVI
COM
VOCÊ**



SECOVISP
A CASA DO MERCADO IMOBILIÁRIO



**TREINAMENTO PARA CORRETORES
DE LOCAÇÃO DE IMÓVEIS COMERCIAIS**

ATENDIMENTO MULTICANAL

**ENTREGUE O
SEU MELHOR
ATENDIMENTO**

O nosso trabalho é consultivo, o cliente não quer falar com 10 corretores, ele quer falar apenas com 1 que resolva o problema dele.

ATENDIMENTO MULTICANAL

ATENDIMENTO = Quando é gerado uma conversa

ATENDIMENTO MULTICANAL

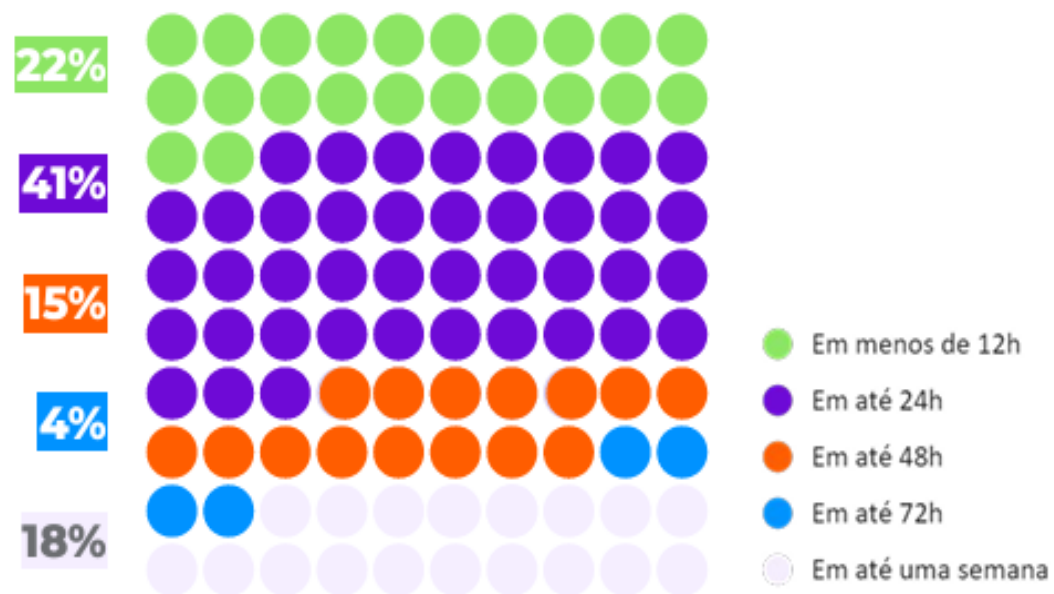
WhatsApp x Ligação

FORMAS DE COMUNICAÇÃO

A maioria (63%) declarou a expectativa de obter informações sobre o imóvel de interesse dentro de 24 horas.

O WhatsApp é o meio de contato preferido deste público para falar sobre o imóvel.

Ao pedir informação, esperam ter uma resposta:



Meio de comunicação



87%
WhatsApp
é o meio preferido de contato.



49%
E-mail



15%
Ligação telefônica/
celular

ATENDIMENTO MULTICANAL

Lead chegou, primeira coisa a fazer:

Se apresente

Utilize o meio de comunicação mais assertivo conforme perfil do cliente

ATENDIMENTO MULTICANAL

VOCÊ CONHECE O PERFIL DO SEU CLIENTE ?

ATENDIMENTO MULTICANAL

O que não fazer:

Não faça mensagens automáticas

Cuidado com áudios longos

Cuidado com muitos textos e imagens

Use o Whatsapp com moderação

ATENDIMENTO MULTICANAL

Primeiro contato para leads de anúncios pagos de direct

O cliente entrou em contato via anuncio no direct tenha como objetivo pegar o contato dele.

Primeira abordagem com o script: Olá, tudo bem (nome do cliente)?
Me passa seu contato por favor!

Caso o cliente não passe o contato e insiste em tirar dúvidas pelo direct, então dê sequência com o atendimento, sempre com o intuito de conseguir contato.

ATENDIMENTO MULTICANAL

Processo de ligação de leads que chegaram...

Na ligação o intuito é se vender e principalmente entender melhor o que esse possível cliente quer.

- 1 – Ligação com sorriso na voz
- 2 – Faça as perguntas certas
- 3 – Continue o atendimento via whatsapp
- 4 - Registre tudo no CRM

ATENDIMENTO MULTICANAL

Processo de ligação de leads que chegaram...

Na ligação o intuito é se vender e principalmente entender melhor o que esse possível cliente quer.

- 1 – Ligação com sorriso na voz
- 2 – Faça as perguntas certas
- 3 – Continue o atendimento via whatsapp
- 4 - Registre tudo no CRM

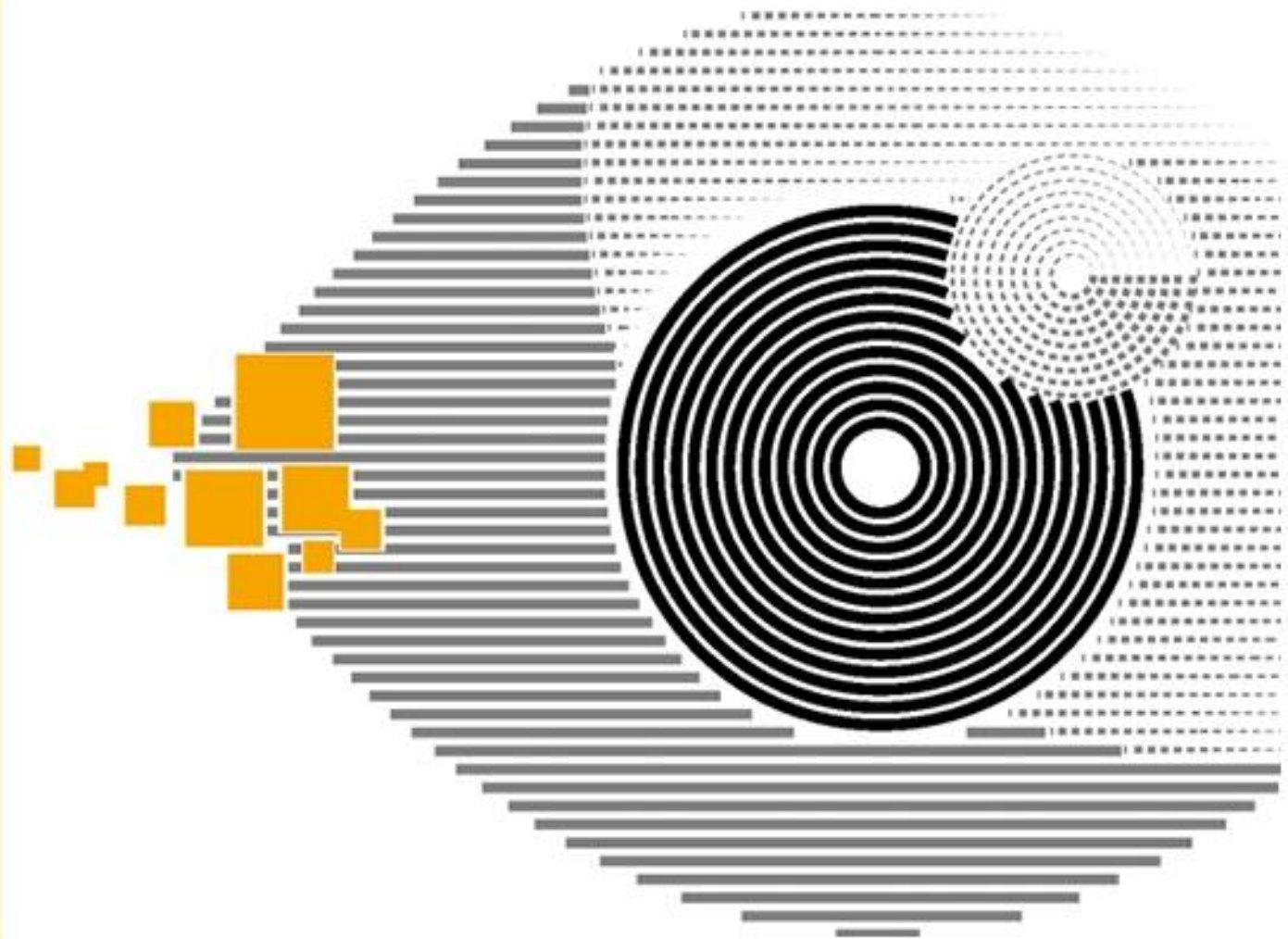
OBRIGADA



SECOVI
COM
VOCÊ



SECOVIS
A CASA DO MERCADO IMOBILIÁRIO



OBRIGADO!

REALIZAÇÃO



SECOVIS
A CASA DO MERCADO IMOBILIÁRIO