

Como ter sucesso em Cronoshare

Descobre o processo que usam os melhores profissionais para conseguir trabalhos e clientes



cronoshare

Manual prático para profissionais – Edição 2021 © Cronoshare

Bem-vindo ao manual prático para profissionais de Cronoshare. Nas seguintes páginas descreveremos uma série de dicas a levar em consideração no primeiro contato com um cliente potencial ou uma possível entrevista para um trabalho.

A primeira impressão é muito importante, portanto é conveniente que você tenha uma série de dicas e uma metodologia comprovada para aumentar e melhorar suas possibilidades, e que sua imagem seja a mais profissional possível

A título de introdução, se você vai entrar em contacto pela primeira vez (por telefone, email ou WhatsApp) e tem uma escolha: ligue para o cliente ao invés de lhe enviar um email. Com isso você consegue um tratamento mais pessoal e próximo.

Além disso, sempre que possível, se contactar por telefone, que seja no horário entre as 9h00 e as 22h00 (respeite sempre o horário de atendimento do cliente caso o tenha referido anteriormente). Lembre-se que antes e depois desse horário a ligação pode incomodar o cliente por diversos motivos (família, trabalho, etc.).

Por último, mas não menos importante, seja educado e paciente. O cliente pode estar ocupado no momento, mas isso não significa necessariamente que não esteja interessado em seus serviços. Pergunte a ele a que horas você pode ligar de volta e deixe uma pequena margem (5-10 minutos) após esse horário para ligar de volta.

Se após alguma tentativa por telefone você não conseguir contato dessa forma, mande um email se apresentando. Observe que alguns clientes informarão que preferem que você entre em contato com eles por email; Nesse caso, respeite a decisão deles.

Nas próximas páginas iremos recomendar algumas dicas testadas por centenas de profissionais que colaboram com cronoshare.com.br, que conecta clientes e profissionais de serviços locais.

Estar cadastrado no Cronoshare lhe trará múltiplas vantagens. Entre eles, um dos mais importantes é que lhe enviaremos novos clientes e trabalhos para o seu email para que possa começar a contactá-los e aumentar a sua renda desde o primeiro dia.

Para outras dúvidas ou perguntas sobre o Cronoshare, dirija-se ao nosso centro de atendimento ao cliente: [IR AL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CRONOSHARE](#)

Esperamos que você aproveite ao máximo o potencial que o Cronoshare oferece. Toda a equipe Cronoshare trabalha para ti, com o objetivo de construir a plataforma web e aplicativo de referência para profissionais, freelancers, autônomos e pequenas empresas



Juan Pablo Cloquell
CEO em Cronoshare

Índice de contenidos

Como ter sucesso no primeiro contato.....	4
Meio de contato preferido pelos clientes.	5
Como ter sucesso nas ligações comerciais.	¡Error! Marcador no definido.
Como definir preços fixos	¡Error! Marcador no definido.
O que fazer para se destacar da concorrência	¡Error! Marcador no definido.

Como ter sucesso no primeiro contato

Há muitas maneiras de realizar o primeiro – e o seguinte – contato com o cliente. Cada profissional pode ter seus truques e formas de atuar. Desde Cronoshare queremos dar-lhe algumas dicas para ter sucesso.

Personalização

Use o nome do cliente ao ligar ou enviar email para adicionar um toque pessoal à conversa. Leia bem o pedido e os dados que ele colocou e diga que você é um profissional capaz de realizar o serviço solicitado. Cada profissional deve adaptar sua mensagem conforme à seu gosto.

Mostramos um exemplo de mensagem para o setor de diarista:

Olá Antonio,

Eu sou Maria, uma colaboradora do Cronoshare interessada no serviço de limpeza que solicitou. Tenho mais de 10 anos de experiência no setor da limpeza doméstica e trabalhei em casas de mais de 15 famílias (com filhos, animais de estimação, etc.). Na sua solicitação, o (a) senhor (a) indica que o atendimento seria semanal por várias horas. Estou disponível nos horários que o (a) senhor (a) indicar e conheço a zona onde mora. O (a) senhor (a) pode visitar meu perfil para ver as opiniões de ex-clientes, se desejar. Sou um profissional dedicada, discreta e formal.

Profissionalidade

Os clientes querem ter a segurança de que vão escolher ao melhor profissional. Faça-os saber porque você é o candidato ideal para fazer o serviço. Você pode comentar sobre os trabalhos semelhantes que você realizou anteriormente e como você pode ajudar-lhes com o dele. Ao escrever uma mensagem comprove de que não contém erros gramaticais para não causar má impressão.

Te mostramos um exemplo de um email para o setor de diarista:

Na sua solicitação o(a) senhor(a) indica que tem productos de limpeza na sua casa. Se precisa de algum mais, eu posso lhe aconselhar as marcas de productos que funcionam melhor, de acordo com otros clientes. Se é necessário comprar tais productos, e não tem tempo para ir na loja, eu posso me encargar da sua compra, como o(a) senhor(a) decida.

Preço

Informe o que inclui e não inclui no preço. Isto ajuda aos clientes a conhecer diferentes preços de acordo com os serviços solicitados. Indica se está ou não incluído no preço, o deslocamento, custos extras, descontos por muitas horas, etc. Se teu preço é alto, tenta explicar porque o serviço é mais caro que otros profissionais e que vantagens terão ao te contratarem.

Te mostramos um exemplo de um email para o setor de diarista:

Nossos preços são R\$ 12,00 a hora e inclui os serviços de limpeza geral e passar roupa. Se preparo a comida, o preço aumentaria para R\$ 14,00 a hora. O deslocamento já está incluído, mas se eu tivesse que me deslocar para ir ao supermercado comprar, isso não estaria incluído nos R\$ 14.00.

Indicamos os próximos passo á seguir

Alguns clientes não conhecem que passos seguirão na hora de começar com o serviço. Recomendamos que que você os oriente e explique as próximas etapas. Dê a eles seu endereço de email e número de telefone e tente ser flexível quando os clientes podem ligar para você. Se o cliente não responder, faça uma chamada ou envie um email ou mensagem de texto após alguns dias com um convite para entrar em contato com você. Deixe-o saber que você deseja ajudá-lo.

Te mostramos um exemplo de um email para o setor de diarista:

Eu ficaria muito feliz em poder ajudar-lhe na limpeza da sua casa. Espero ser o tipo de profissional que está precisando e lembre-se de visitar meu perfil em Cronoshare e ver as opções de outros clientes. O (a) senhor (a) pode me ligar no número 6xxxxx(coloque seu número) ou responder esse email. Se quiser podemos ter uma primeira entrevista para comentar mais detalhes e ver se meu perfil é aprovado. Eu aguardo sua resposta.

*Obrigada pelo seu tempo,
Maria.*

Meio de contato preferido pelos clientes.

O cliente escolhe o meio pelo qual prefere ser contatado pelos profissionais, pelo menos na primeira vez que é contatado. **É muito importante** respeitar o meio preferido na primeira abordagem com o cliente. Mesmo que tenhamos todos os dados de contato, sua decisão deve ser respeitada pelo menos no primeiro contato, para causar uma boa impressão.

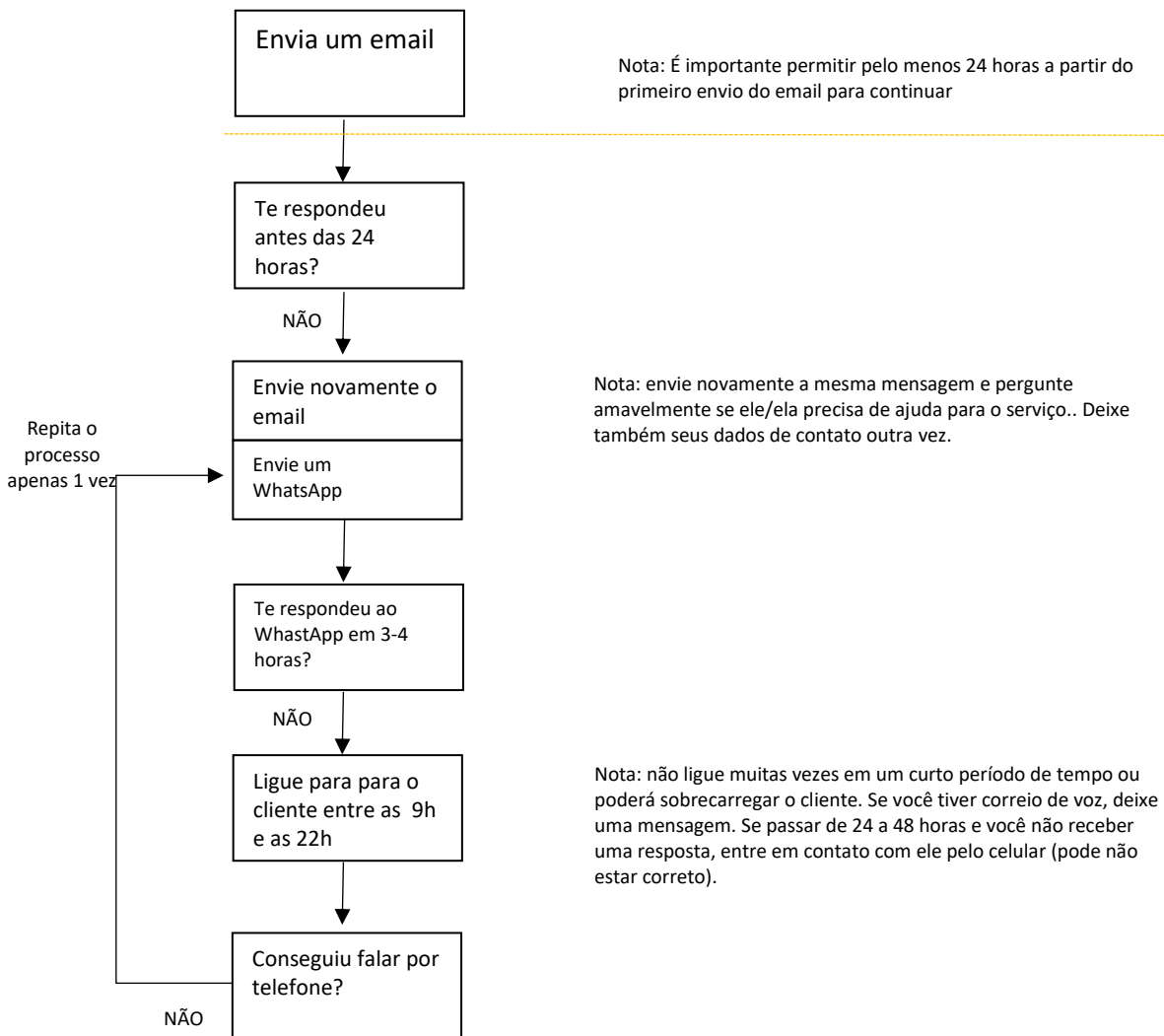
Esses são os três meios de contato que podem seleccionar os clientes quando querem que um profissional entre em contato:

- Email
- Telefone
- WhatsApp





A continuação mostramos um esquema sobre a melhor forma de contatar Abaixo mostramos um esquema da melhor forma de contato de acordo com o método escolhido pelos clientes. Essas recomendações são baseadas em opiniões reais de profissionais da Cronoshare, depois de falar com centenas deles. Eles representam as melhores táticas e dicas com base na experiência de uso da plataforma:

Forma de contato escolhido: somente email

Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o email como método de contato preferencial.



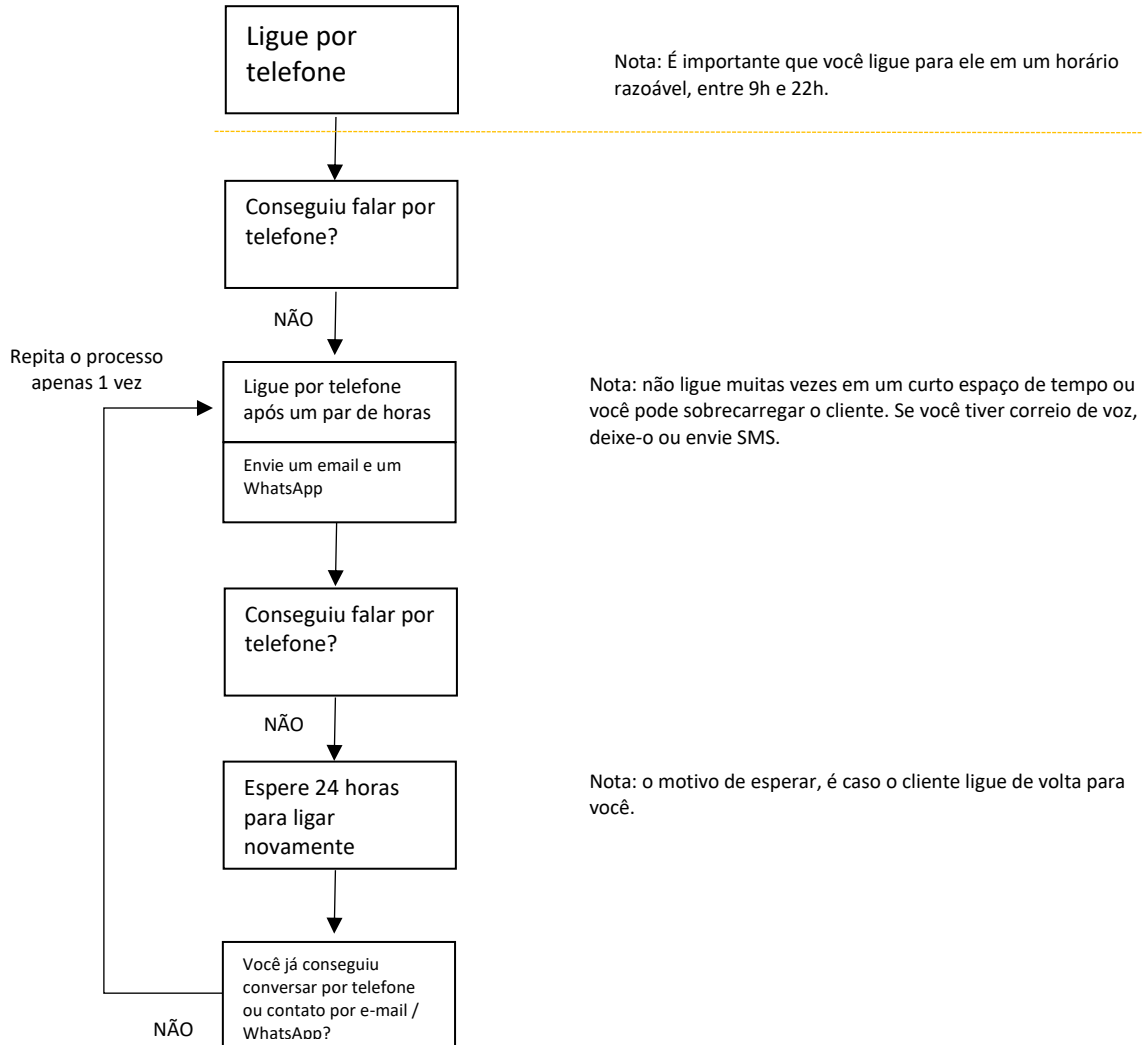
Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

1. Email 
2. Mensagem de WhatsApp 
3. Mensagem SMS 
4. Ligação 

Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Meio de contato escolhido – Somente telefone

Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o telefone como seu método de contato preferido.



Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

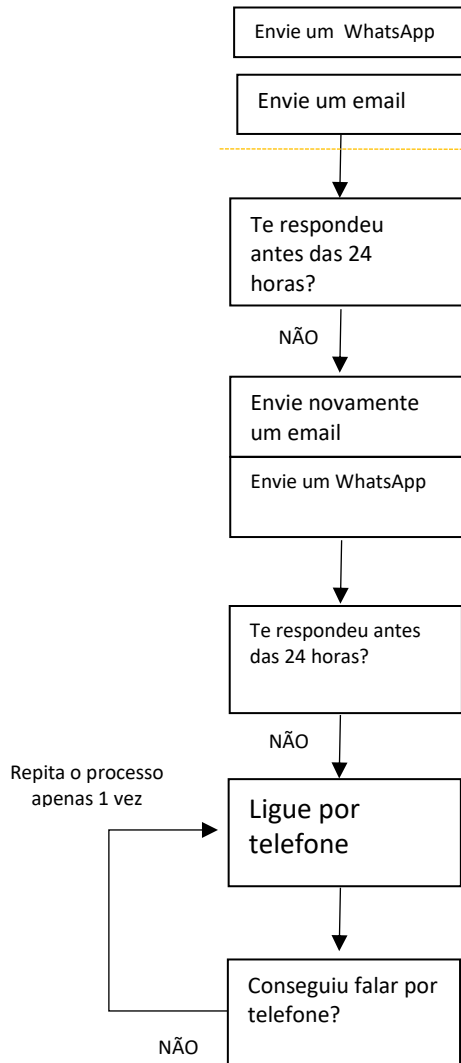
1. *Ligação*
2. *Mensagem SMS*
3. *Mensagem de WhatsApp*
4. *Email*



Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Meio de contato escolhido - Email e WhatsApp





Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o email e WhatsApp como seu método de contato preferido.



Nota: aguarde algumas horas entre as chamadas. O motivo de esperar é no caso de o cliente ligar de volta.

Não ligue muitas vezes em um curto espaço de tempo ou você pode sobrecarregar o cliente. Se você tiver correio de voz, deixe-o ou envie SMS.

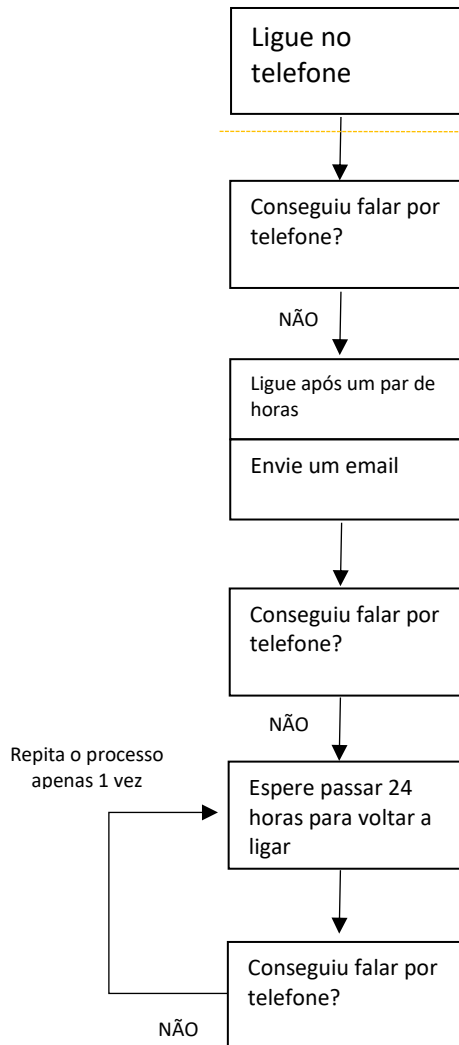
Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

1. Mensagem de WhatsApp 
2. Email 
3. Mensagem SMS 
4. Ligação 

Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Meio de contato escolhido - Email e teléfono

Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o email telefone como seu método de contato preferido..



Nota: aguarde algumas horas entre as chamadas. O motivo de esperar é caso o cliente ligue de volta para você.

Não ligue muitas vezes em um curto espaço de tempo ou você pode sobrecarregar o cliente. Se você tiver correio de voz, deixe uma mensagem de voz ou envie SMS

Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

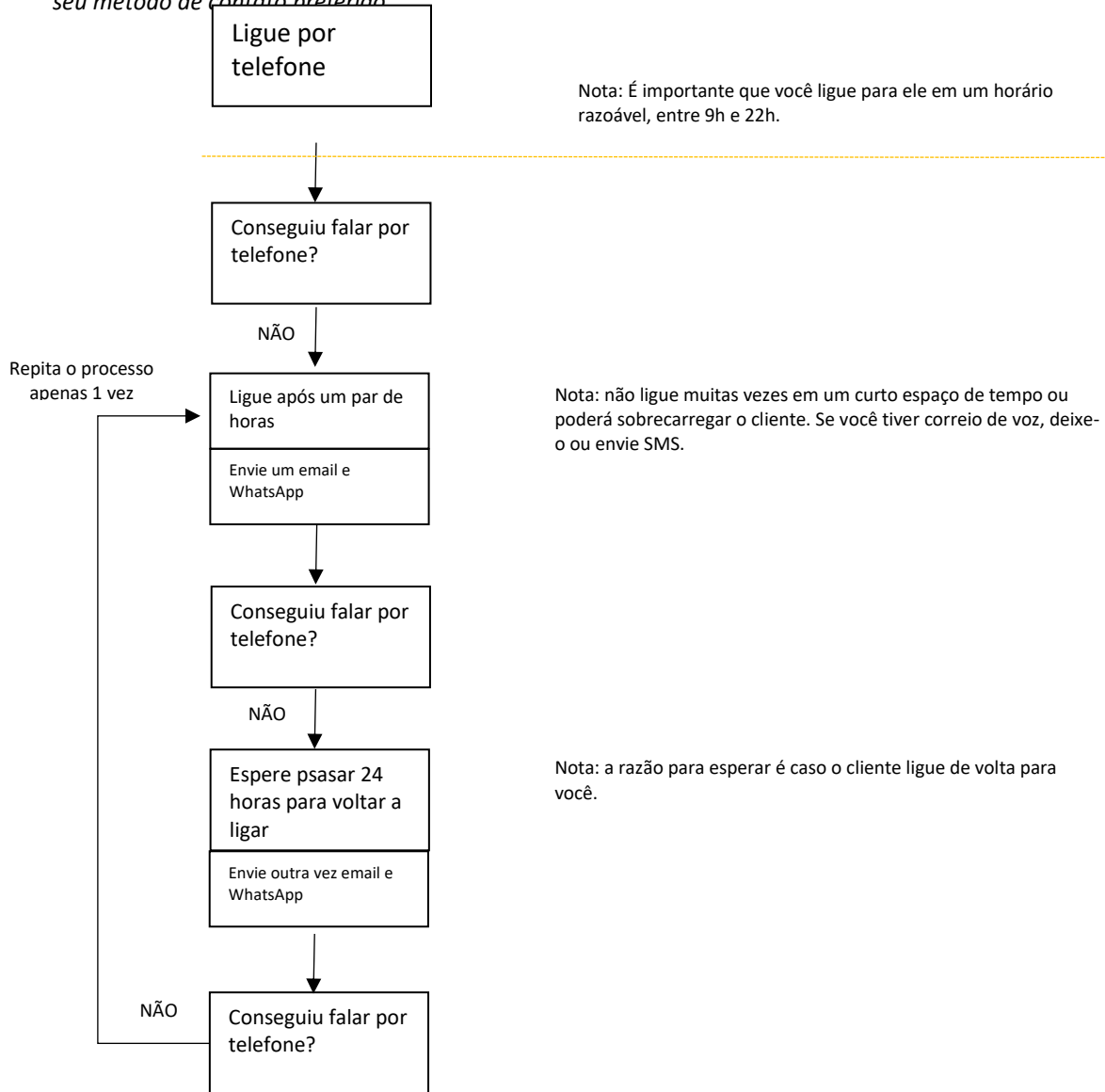
1. *Ligação*
2. *Mensagem SMS*
3. *Email*
4. *Mensagem de WhatsApp*



Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Meio de contato escolhido- Email, telefone y WhatsApp

Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o email, telefone e Whats App como seu método de ~~contato preferido~~



Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

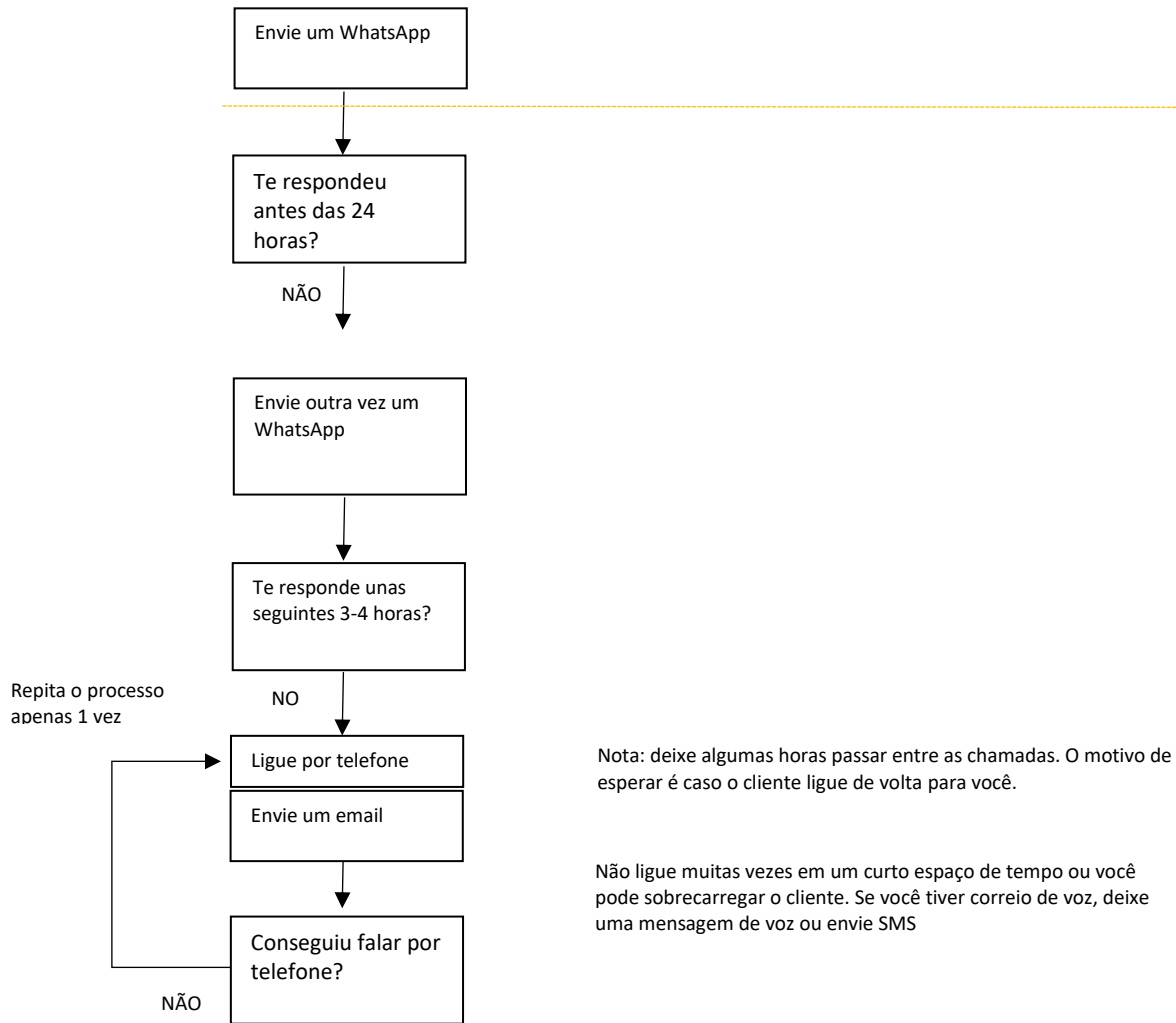
1. *Ligação*
2. *Mensagem SMS*
3. *Mensagem de WhatsApp*
4. *Email*







Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Meio de contato escolhido - WhatsApp

Siga as etapas ao entrar em contato com um cliente que escolheu o WhatsApp como seu método de contato preferido..



Que meio de contato uso primeiro para contatar com o cliente?

1. Mensagem de WhatsApp 
2. Ligação 
3. Mensagem SMS 
4. Email 

Se alguma informação de contato do cliente estiver errada, visite o nosso [centro de atendimento ao cliente](#).

Como ter sucesso em ligações comerciais

Como ter sucesso em ligações comerciais

Ter sucesso nos contatos de negócios

Entre em contato com o cliente rapidamente

Quando você tiver seus dados de contato, tente ligar para ele o mais rápido possível. Por exemplo, imagine o cliente em frente ao computador, ainda analisando a solicitação que acabou de postar há alguns minutos, ao receber sua ligação.

A primeira impressão será ... Nossa! Se passar tempo suficiente desde o momento em que o cliente expressa interesse, o cliente pode perder o interesse ou encontrar uma solução em outro lugar.

Você sabia que 67% dos indivíduos que solicitam orçamento selecionam o profissional para a função em menos de um dia a partir do momento em que os profissionais o contatam?

Se você não conseguir entrar em contato com o cliente na primeira tentativa de sua ligação, tente ligar para ele mais tarde e, se ele não atender, tente fazer as ligações no dia seguinte ou em dias sucessivos em horários diferentes .

Envie também um e-mail para que o cliente saiba que você está tentando ligar para ele. Pense que ele pode estar ocupado no momento da chamada.

Se o cliente atender a ligação

Em geral, o primeiro contato será por telefone, então o tom de voz, a linguagem que você usa e os sentimentos que você transmite serão as chaves para o início do relacionamento profissional. Simpatizar com o cliente potencial é essencial e a psicologia nos diz que temos apenas 30 segundos para despertar seu interesse. É muito importante ler o seu pedido antes de ligar para ele: pedir alguns detalhes também mostrará interesse e pró-atividade de sua parte.

Ouçá-o; assim de fácil. Desde a primeira chamada, é importante deixar o cliente falar e dizer o que fazer. Faça anotações para lembrar a conversa que você teve antes na próxima chamada. É importante deixar claro que você prestou atenção a eles e que a opinião deles é muito importante para você.

Se o cliente NÃO atender a ligação

Se no final não receber mais notícias desse particular, não se preocupe: é possível que o cliente não lhe responda a confirmar se vai continuar consigo ou se vai escolher outra empresa ou profissional. No entanto, você pode tirar vantagem da situação.

A menos que ele não diga que não deseja receber mais informações, você pode continuar a contatá-lo e enviar-lhe alguns e-mails com fotos e informações sobre seus últimos empregos, desde que sejam relacionados ao emprego que ele se candidatou para. Por exemplo, se o serviço solicitado é a renovação de uma cozinha, pode enviar informações (imagens, preços, recomendações, etc.) de uma cozinha que acabou de renovar e que estava muito bem acabada.

Como lidar com as desculpas dos clientes

Preço

"É muito caro". Por trás dessa desculpa pode estar o seguinte problema: o cliente tem, na verdade, um orçamento limitado.

Dica: examine a linguagem não verbal que seu cliente potencial transmite ao levantar a objeção de preço. É aceitável?

Se, por exemplo, ele disser que não tem dinheiro no momento, você pode perguntar a ele:

"Você poderia me pagar mais tarde?", "Você teria juros?" Se eles responderem não, é claro que a objeção é falsa e você terá que continuar descobrindo o verdadeiro motivo da rejeição. Se, pelo contrário, disser sim, podendo atrasar o pagamento, tente fechar um pré-contrato (parcelamento ou outro mecanismo de pagamento, etc.).

Faça da negociação um hábito

Sugerimos que, embora baixar os preços não seja a melhor maneira, às vezes é a única maneira. Você pode tentar evitar baixar os preços em troca de algo: pequenos empregos extras

para o projeto, outro serviço adicional de menor custo, etc. A redução dos preços é uma concessão e as concessões não são gratuitas.

Se você precisar mudar algo, ao invés de baixar os preços, você pode adicionar melhorias ao serviço prestado.

Insegurança

Nesse caso, para induzir mais segurança e confiança na escolha de seus serviços, você poderia oferecer garantias: relacionadas ao tempo e à funcionalidade.

Também pode ser um bom momento para informá-los sobre o feedback positivo que outros ex-clientes deixaram sobre o seu trabalho no perfil do Cronoshare.

Valor pouco percebido

Mesmo que o cliente tente saber o preço antes, não cometa o erro de colocar os preços na mesa antes de conhecer suas necessidades. Adie a questão do "preço" e aprofunde-se para entender melhor as necessidades do cliente.

Concorrência

Não é um bom sinal se o cliente acredita que a sua oferta ou serviço é exatamente igual ao da concorrência. Nesse caso, seu único recurso para se diferenciar da concorrência é baixar os preços - ou melhorar o serviço prestado. Depois de enviar sua proposta por telefone, se o cliente não responder depois de vários dias, ligue novamente. A melhor maneira de descobrir quais objeções estão adiando sua decisão é fazer uma ligação ou e-mail de acompanhamento.

Como definir os preços para um cliente

Como definir preços

Quando você vai entrar em contato com um cliente, existem três maneiras gerais de indicar suas taxas. Dependendo do tipo de serviço, pode ser que indique um preço fixo, um preço por hora ou que precise de mais informações para fazer um orçamento.

Preço fixo / serviços de orçamento

Deixe bem claro para o cliente o que está incluído no preço e recomendamos que você faça um esforço para dar um preço real e não uma estimativa. Se não quiser errar, defina um preço mínimo e indique os serviços extras que fariam seu orçamento aumentar de preço.

Serviços com preços por hora

Explique o que inclui a tarifa por hora e se há desconto para longas horas. Se houver encargos ou preços que não estão incluídos na tarifa, explique da forma mais detalhada possível.

Serviços onde você precisa de mais informações para fazer um orçamento

Se você precisar saber mais sobre o serviço (como fazer medições, analisar o local do projeto, etc.), tente explicar ao cliente quando você entrar em contato com ele e diga a ele quais informações você precisa para poder dar-lhe um preço ou estimativa. Lembre-se de oferecer ao cliente uma estimativa do preço final, mesmo que você não tenha dados. Os clientes costumam contratar profissionais capazes de dar uma aproximação ao preço, mesmo que seja amplo, pois demonstra profissionalismo e experiência.

Entendemos que alguns serviços requerem uma conversa detalhada com o cliente ou uma visita ao canteiro de obras antes de enviar uma estimativa de preço. Você pode se basear em trabalhos antigos para dar uma aproximação o mais realista possível. Se ainda não se vê capaz de dar um orçamento aproximado, pode ser honesto e explicar os motivos ao cliente. Isso também tem um efeito positivo no cliente, porque você está interessado em ajudá-lo e em dar um orçamento melhor.

Sugestões para contratar você mais rápido

O que fazer para se destacar de outros concorrentes

O que o Cronoshare pode fazer para ajudá-lo a conseguir novos empregos e clientes?

Aqui estão nossas dicas favoritas para melhorar seu perfil e aumentar suas chances de ser escolhido e contratado por clientes:

- Preencha seu perfil corretamente.
- Obtenha opiniões de clientes antigos e referências verificadas.
- Cause uma boa impressão no primeiro contato com os clientes.

Complete seu perfil

Seu perfil é o primeiro site que os clientes visitarão para saber mais sobre sua experiência e trabalhos anteriores. Um perfil completo não só ajuda o cliente a conhecê-lo melhor, como também lhe dá a oportunidade de dar a conhecer como você trabalha, alguns de seus preços, opiniões de outros clientes ... Em suma: a oportunidade de o cliente decidir por você em vez de por outros profissionais.

Você está pronto para completar seu perfil profissional?

Faça login em sua conta Cronoshare e siga estas etapas:

- Indique o que tem trabalhado e a sua experiência no setor.
- Responda algumas perguntas sobre sua experiência e / ou negócio.
- Adicione fotos de trabalhos anteriores.
- Peça uma opinião aos seus clientes do Cronoshare.
- Pergunte a seus clientes fora do Cronoshare a opinião deles sobre você ou sua empresa.

Peça a opinião de seus clientes

As opiniões são um dos fatores que os clientes mais levam em consideração ao decidir se o contratam ou não. Descobrimos que profissionais com pelo menos uma opinião têm 40% mais chances de serem escolhidos em comparação com aqueles sem avaliação ou,

opiniões. Se você conseguir ter mais de cinco opiniões positivas, a probabilidade aumenta em até 75% a mais do que se você não tivesse nenhuma.

Como você pode ver, é uma ótima ideia pedir avaliações de clientes atuais e anteriores (até mesmo colegas de trabalho ou colegas).

Faça com que seus clientes gerem novos clientes, solicitando que publiquem suas opiniões sobre o seu perfil profissional. Seus clientes satisfeitos vendem para você: lembre-se que muitos internautas buscam opiniões antes de decidir sobre um ou outro produto e também o fazem (e cada vez mais) quando procuram um profissional como você.

Por que é importante que outros clientes possam ler as opiniões de outros usuários?

Pois assim você ganhará credibilidade. Se você tivesse boas referências, aumentaria a probabilidade de conseguir mais um cliente. Peça aos seus clientes, por meio do seu perfil do Cronoshare, que avaliem você.

Como posso solicitar revisões de meus antigos clientes?

Leia a entrada sobre avaliações externas de nossa central de ajuda neste link: <https://soporte.cronoshare.com/hc/es/articles/115001571812--Puedo-pedir-valoraciones-a-clientes-externos-a-Cronoshare->

Cause uma boa primeira impressão ao entrar em contato

Como regra geral, os clientes prestam mais atenção aos profissionais que enviam mensagens bem detalhadas e amigáveis, por isso, ao fazer a ligação ou enviar um e-mail, você deve transmitir uma boa impressão, assim como gostaria de fazer pessoalmente.

Para isso, no início do primeiro contato por e-mail e / ou telefone você deve seguir as seguintes dicas:

- Use o seu nome para se dirigir a ele.
- Coloque-se na situação do cliente e mostre interesse em resolver seu problema.
- Explique seus preços ou peça mais informações para fazer um bom orçamento.
- Explique como você pode ajudar o cliente com base em sua experiência.

Seja legal e torne as coisas fáceis

Ser profissional é importante, mas às vezes ser muito formal pode parecer impessoal ou fazer você parecer desinteressado. Trate cada cliente como se fosse único, mostre interesse em ajudá-lo e contacte-o na data ou horários indicados no pedido. Respeite o formulário de contato inicial. Se você indicar que deseja apenas contatos por e-mail, por algum motivo será.

Preços transparentes

Ter o preço mais baixo não significa que o cliente vai escolher você. Em muitas ocasiões procuram mais um profissional que possa resolver o seu problema e ajudá-lo; o preço não é tão importante, contanto que você esteja dentro dos preços de mercado. Se seus preços são mais altos, explique o porquê e dê razões lógicas por que você é mais caro do que os outros. Você pode ter taxas diferentes dependendo dos serviços que oferece; no final das contas você é o especialista em seu setor. Tente ser transparente e não tenha preços ocultos.

Quanto mais contatos você fizer, maiores serão as chances de um cliente aceitar seus serviços. Seja consistente e siga nossos conselhos. Em média, os profissionais conseguem fechar acordos com um em cada quatro clientes contatados. Também recomendamos que você envie mensagens de acompanhamento para que os clientes saibam que você está interessado. Às vezes, a perseverança, sem ser cansativa ou irritante, é a melhor maneira de ser contratado.

Uso do WhatsApp para entrar em contato com os clientes



Uma opção confortável para clientes e profissionais é o contato por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp. É simples, rápido e direto.

Se você entrar em contato pelo WhatsApp, suas chances de conseguir o emprego aumentam.

Você apenas tem que levar em consideração vários detalhes:

- Se você usa seu número de celular pessoal, evite ter uma imagem de perfil pouco séria. Da mesma forma, o estado deve ser uma frase de acordo com seu profissionalismo e serviço.
- Use o mesmo script de comunicação como se o contato fosse por e-mail, embora você possa encurtar as mensagens para que o cliente possa lê-las facilmente.
- Pergunte ao cliente se pode enviar-lhe imagens de outros trabalhos, para que ele as guarde na memória do telemóvel e aumente as hipóteses de ser escolhido.
- Caso não consiga enviar imagens, envie-as para o site do seu perfil público.

Esperamos que essas dicas sejam úteis para você agora e no futuro.
Vejo você em Cronoshare!