

Guia de Atendimento ao Cliente para Vendedores

Estratégias e Regras para um Suporte Eficiente na Plataforma Plante Frutas

📌 Processo de Atendimento ao Cliente pelos Vendedores

📌 Objetivo

Permitir que os vendedores do **Plante Frutas** respondam às dúvidas dos clientes dentro da plataforma, garantindo um atendimento rápido, organizado e profissional.

1 Tipos de Atendimento

Os vendedores poderão interagir com os clientes de duas formas:

- **Chat Interno:** Atendimento direto com o cliente que está interessado no produto.
- **Perguntas Públicas:** Perguntas e respostas visíveis na página do produto.

2 Regras para Uso do Chat e Perguntas Públicas

- Respostas devem ser claras, educadas e objetivas.
- Proibido compartilhar contatos pessoais ou redirecionar vendas para fora da plataforma.
- Respeitar os prazos para resposta (máximo de 24 horas).
- Evitar promessas impossíveis ou informações enganosas.
- Responder apenas perguntas relacionadas ao produto ou ao pedido.

3 Processo de Resposta no Chat Interno

📌 Quando o cliente inicia uma conversa:

- O vendedor recebe uma **notificação no painel** da plataforma.
- Ele deve **responder o mais rápido possível** (tempo recomendado: até 1 hora).
- Caso não possa responder imediatamente, pode ativar uma **mensagem automática** informando que responderá em breve.

📌 Se o cliente fizer uma compra:

- O chat pode ser usado para **acompanhar o pedido**, fornecer **código de rastreio** e esclarecer dúvidas sobre o envio.
- Após o envio, o vendedor pode **acompanhar a entrega e garantir a satisfação** do cliente.

✦ **Se houver reclamação ou problema:**

- O vendedor deve **tentar resolver diretamente** no chat.
- Se necessário, **encaminhar para o suporte da plataforma** para mediação.

4 Processo de Resposta nas Perguntas Públicas

✦ **Como funciona:**

- O cliente pode enviar uma **pergunta pública** diretamente na página do produto.
- O vendedor recebe uma **notificação no painel**.
- Ele deve **responder em até 24 horas**, mantendo um **tom profissional e objetivo**.

✦ **Dicas para uma boa resposta pública:**

- Seja **curto e direto**, mas educado.
- Não compartilhe informações privadas (como WhatsApp ou e-mail).
- Se a pergunta for sobre algo já respondido, **reforce a informação sem repetir tudo**.
- Se o cliente perguntar sobre **disponibilidade, frete ou prazos**, informe que isso pode ser consultado na própria plataforma.

Exemplo de resposta certa:

Cliente: *Essa muda já está produzindo frutos?*

Vendedor: *Olá! Essa muda ainda não está produzindo, mas está saudável e pronta para o plantio. O tempo médio para frutificação é de 2 a 3 anos.* 🌱

Exemplo de resposta errada:

Cliente: *Essa muda já está produzindo frutos?*

Vendedor: *Me chama no WhatsApp que te explico melhor!* ❌

5 Monitoramento e Penalizações

Para manter um atendimento de qualidade, a equipe do Plante Frutas pode:

- Revisar respostas periodicamente para garantir que seguem as regras.
- Penalizar vendedores que não respondem clientes dentro do prazo.
- Remover respostas inapropriadas, que contenham informações falsas ou direcionem clientes para fora da plataforma.

6 Melhores Práticas para Vendedores

- Responda **o mais rápido possível** para aumentar suas chances de venda.
 - Seja **educado e profissional**, mesmo se o cliente estiver insatisfeito.
 - **Use emojis moderadamente** para tornar a resposta mais amigável.
 - Leia sempre as **perguntas anteriores** para evitar respostas repetitivas.
-

Este processo garante que os clientes tenham **um bom atendimento diretamente na plataforma** e que os vendedores **possam esclarecer dúvidas de forma eficiente e segura.** 🚀

