

# MANUAL DO CLIENTE

BOAS PRÁTICAS

# INTRODUÇÃO

Este manual foi desenvolvido para aprimorar a comunicação entre a agência e os clientes, visando a entrega de serviços de qualidade.

Consideramos que o **atendimento personalizado** é o caminho para manter esse relacionamento próximo com o cliente.

O documento abrange temas como **horário de atendimento, contatos, relatórios, responsabilidades, prazos, compromissos, SAC, depoimentos** e a utilização do WhatsApp para comunicação, durante a parceria.

O objetivo é manter os clientes atualizados e confiantes nas atividades realizadas pela agência em benefício de suas empresas.

# 1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO



A Cranium Digital opera de **segunda-feira** a **sexta-feira**, das **9H00 às 18H00**.

Em **situações urgentes**, o número de celular do gestor responsável pela sua empresa estará disponível para atendimento fora do horário comercial.

**Todo contato** deverá ser no **grupo do Whatsapp**, para que todo o time envolvido no projeto, fique ciente do assunto. **Não orientamos** fazer contato **no privado** com os gestores.

## 2. CONTATO COM OS GESTORES

Para agendar **consultas** e **reuniões online**, solicitamos que sejam **previamente marcadas** através de WhatsApp, o **link ficará disponível** na **descrição do grupo**.

## 3. ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

Após a **veiculação dos anúncios**, disponibilizaremos ao cliente o **relatório semanal**, enviado toda: **segundas-feiras, quartas-feiras e sextas-feiras**. Além das **reuniões quinzenais e mensais previstas**. Em caso de dúvidas, o cliente poderá agendar um horário para esclarecimentos e discussões sobre as estratégias do projeto.

## 4. PRAZOS

Se não houver a contratação para a produção de criativos (**social media & designer**), a **responsabilidade** pela sua produção recai sobre a **contratante**. No entanto, oferecemos uma Central de Serviços (CS) para **eventual produção de criativos** direcionados para o **anúncios**, bem como para edições de vídeos (cortes e adição de legendas). Qualquer solicitação nesse sentido deve ser feita com, no mínimo, 48 horas de antecedência.

# 5. COMPROMISSOS

Desejamos destacar novamente a importância e dedicação de ambas as partes neste projeto. É fundamental ressaltar que os **resultados esperados** só serão alcançados com a **colaboração ativa do cliente**.

Todos os **casos de sucesso** que celebramos em nossa empresa foram possíveis graças ao empenho e energia dedicados ao projeto de ambas as partes (contratada & contratante).

Energia dedicada em um **bom posicionamento** do seu perfil, **bons criativos** para anúncios e um **time comercial** alinhado e treinado.

# 6. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Para **sugestões** e **reclamações** acerca de eventuais descumprimentos dos compromissos assumidos em contrato e em relação ao conteúdo deste manual você poderá nos enviar nos canais de atendimento. Estaremos enviando o **formulário NPS** a cada três meses para colher feedbacks.

# 7. DEPOIMENTO

Ficaríamos muito felizes em ter a sua opinião sobre o nosso trabalho no grupo do Whatsapp.

# OBRIGADO

**Siga-nos nas redes sociais e fique por dentro de todas as novidades!**

 @cranium.ag