

Boas Práticas



MANUAL DO CLIENTE





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.



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 ou central de serviços (CS).



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**.



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.



COMPROMISSOS

Por favor, leia atentamente!



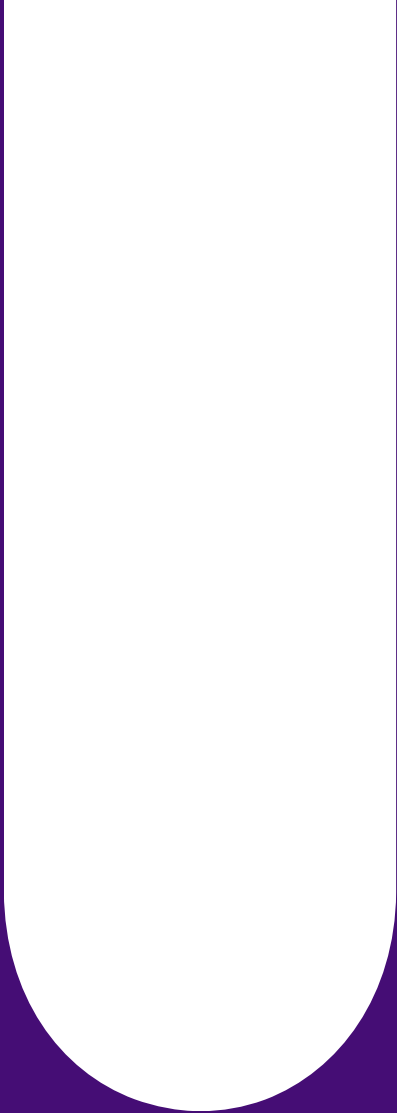
Desejamos destacar novamente a importância e dedicação de ambas as partes neste projeto. É fundamental ressaltar que os **resultados esperados** só serão alcançados com a **colaboração ativa do cliente**.



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.



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.



DEPOIMENTO

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

Muito
Obrigado

