

Guia de comunicação com seu cliente



Como criar conexões
reais e vender mais
todos os dias.



INTRODUÇÃO

Falar com o cliente não é só mandar mensagem e torcer pelo melhor.

Comunicação eficaz é uma estratégia! Saber como, onde e quando se comunicar faz toda a diferença para conquistar, engajar e fidelizar o público.

Seja pelo WhatsApp, por redes sociais, e-mail ou atendimento presencial, a forma como sua empresa se comunica pode ser o fator decisivo entre um cliente fiel ou alguém que nunca mais volta.

Neste guia, você vai aprender como aplicar as melhores estratégias de comunicação no seu negócio de forma prática e eficiente.

Preparado(a)? Então vamos lá!



O que é comunicação eficiente?

Antes de sair falando por aí, é importante entender o que realmente significa se comunicar bem com o cliente. Uma boa comunicação tem:

Clareza: sua mensagem precisa ser fácil de entender;

Personalização: trate seu cliente como único, não como mais um número na planilha;

Rapidez: ninguém gosta de esperar uma resposta por dias;

Consistência: o tom de voz e a identidade da marca devem ser os mesmos em todos os canais;

Empatia: se colocar no lugar do cliente faz toda a diferença.





Escolhendo o melhor canal de comunicação

Cada cliente tem um jeito preferido de se comunicar. Por isso é importante saber quais canais fazem mais sentido para o seu público e como usá-los de forma estratégica.

WhatsApp: rápido, direto e ideal para atendimento personalizado;

E-mail marketing: excelente para nutrir relacionamentos e divulgar novidades;

Redes sociais: espaço para interação, engajamento e fortalecimento da marca;

Telefone: para um atendimento mais próximo e direto, principalmente para tirar dúvidas ou resolver problemas;

Atendimento presencial: não subestime o impacto de um bom atendimento cara a cara!



Como falar a língua do seu cliente?

Nada de textos longos e formais quando seu público prefere algo mais direto. E vice-versa! Sua comunicação precisa estar alinhada com a linguagem do seu cliente.

Use um tom de voz adequado – Mais descontraído? Profissional? Educacional? Isso depende do seu público!

Evite termos técnicos em excesso – Se o cliente não entende, a mensagem não funciona.

Chame pelo nome – Pequenos detalhes fazem toda a diferença para criar proximidade.

Aposte no storytelling – Contar histórias cativa muito mais do que apenas listar características de um produto ou serviço.



Técnicas para engajar e fidelizar

Uma boa comunicação não se resume a vender. O objetivo é construir um relacionamento duradouro com o cliente. Algumas estratégias que ajudam:

Responda rápido! O tempo de resposta pode definir se o cliente fecha a compra ou desiste.

Mande mensagens personalizadas (mas sem exageros) – Use o nome da pessoa, lembretes de compras e sugestões baseadas no histórico.

Crie conteúdo relevante – Posts, e-mails e até mensagens no WhatsApp devem agregar valor.

Peça feedbacks e demonstre que se importa – Clientes gostam de marcas que os escutam.



Evite erros comuns na comunicação

Nem tudo é sobre o que você fala, mas como fala. Alguns erros podem prejudicar sua relação com o cliente:

Demorar demais para responder – A concorrência está a um clique de distância;

Ser muito formal ou muito informal sem necessidade – Equilíbrio é a chave;

Falar só de vendas o tempo todo – O cliente quer solução, não só propaganda;

Ignorar dúvidas e reclamações – O atendimento ao cliente é parte fundamental da comunicação.

CONCLUSÃO

Bora se comunicar do jeito certo?

Chegamos ao fim do conteúdo, mas isso não significa que a conversa acabou! Se tem uma coisa que você deve levar deste guia é que comunicação é mais do que soltar mensagens no automático e esperar que o cliente se apaixone pela sua marca.

A chave do sucesso? Falar a língua do cliente, escolher os canais certos e construir um relacionamento real. Anote o resumo de tudo:

**Se o cliente manda mensagem, responda rápido.
Se ele tem dúvidas, explique de forma simples.
Se ele já comprou, continue acompanhando.**

Seja aquela marca que conversa, engaja e faz o cliente voltar sempre – e não só para reclamar no WhatsApp.

Agora é com você! Teste estas dicas e transforme cada contato em uma oportunidade de fidelizar e vender mais.



Aproveite os recursos e serviços do App Sebrae.

Baixe já o seu!



Entre em contato com o Sebrae/MS

 ms.sebrae.com.br

 0800 570 0800

 /Sebrae.MSul

 @sebraems (67)

 0800 570 0800