



Feito por nós, fica feito. **Pessoalmente.**

**Newsletter 11 2021**

**Formar a sua Equipa em Marketing,  
Comunicação e Atendimento.**

Somos a primeira agência com serviços integrados de Marketing, Comunicação e Vendas.



## **"Assumem que sabem falar e estar. E não sabem. E não sabemos".**

No recente evento [RE touch](#) de 19 de Novembro, organizado pela QA (e com grande sucesso, devemos dizer!), a oradora Mariana Carmo deixou esta nota magistral:

*"As pessoas muitas vezes não se lembram disto e assumem como dado garantido que sabem estar e falar. E não sabem. E nós não sabemos. Nós, até treinarmos, não sabemos. Qual é a distância que as pessoas devem manter com a pessoa que estão a atender? Qual é o tom de voz com que devem falar? Qual é o tempo em que devem olhar a pessoa nos olhos ou que não devem olhar a pessoa nos olhos? Todas estas questões podem ser treinadas e deve haver esta disponibilidade das pessoas para aprender e das empresas para ensinar, quando querem garantir um bom serviço e atendimento ao cliente. Portanto, nós assumimos, porque todos falamos e todos somos seres sociais, que vamos saber conversar com todas as pessoas que nos aparecem à frente – mas não sabemos. E, para além de nós termos de adaptar o nosso discurso falado à pessoa que está à nossa frente, também a nossa postura tem de ser adaptada. Por mim, toda a gente deveria ser formada em todas estas questões, não só da comunicação verbal, como da não verbal e todos ficaríamos muito mais felizes com o atendimento que teríamos".*

## **O que faz a formação em Marketing, Comunicação e Atendimento pelo seu negócio?**

A diferença entre ter uma equipa formada, preparada para um desempenho além das suas expectativas e ter uma equipa que não sabe como agir está nas suas vendas.

Sim, como Empresário(a) acha muito natural que todos na sua equipa percebam quão importante é vender. Há anos que lhes mostra como fazer, certo? E, provavelmente, a sua equipa até tem boa-vontade e motivação para vender. Porém... para conseguir vender, a sua equipa precisa mais do que motivação: precisa de formação.

Enquanto profissionais de Marketing, Comunicação e Atendimento, sabemos que, muitas vezes, as empresas desvalorizam a importância da formação das suas equipas nestas áreas. Contudo, todos os seus clientes são diferentes e, acredite, a

preparação da sua equipa para lidar com eles e para definir as abordagens de comunicação que melhor se adequam a cada um definirá o sucesso das suas vendas.

O Marketing serve para convencer os outros a comportarem-se de acordo com os nossos objectivos, através de uma troca de valor em que ambos ficam a ganhar. **Para mostrar ao Outro que tem algo a ganhar consigo, recorra à Comunicação e ao Atendimento** - será assim que os seus clientes, actuais e potenciais, saberão que a sua oferta é a melhor.

Assim poderá **cumprir os 3 grandes objectivos do Marketing: notoriedade, acção e relação.**



## Mais Além

**E quando os clientes chegarem até si, está preparado(a) para os receber?**

Num primeiro contacto com um novo cliente, ao qual a sua equipa faz a primeira abordagem, apostamos que daria tudo para que corresse na perfeição. Cenário ideal: o seu colaborador sorri, dirige-se prontamente ao cliente que entra, pergunta-lhe como pode ajudar...

O que podemos fazer por si? Muito.

Com a nossa formação em Marketing e Comunicação, a sua equipa saberá como deve abordar o seu público-alvo, em função dos objectivos da sua empresa e do que a diferencia da concorrência. Definirá acções que manterão os seus clientes interessados nos seus serviços e, mais importante, angariará novos clientes.

Com a nossa formação em Atendimento, a sua equipa cumprirá claramente os seus objectivos, seguirá os procedimentos necessários para lidar com diferentes situações e diferentes clientes. **Um profissional de atendimento ao cliente treinado por nós saberá sempre como agir em todas as circunstâncias.**

Conte com a QA para formar a sua equipa e acredite que o seu negócio irá mais Além!

Feito por nós, fica feito. Pessoalmente.

Contacte a Querer Além

## OPINIÃO CLIENTE QA: (MATERNALVITA)



*"Quando comecei a minha actividade na Maternalvita, sabia muito sobre aconselhamento materno, amamentação, gravidez, bem-estar familiar... mas foi um desafio para mim começar a divulgar a Maternalvita a um público mais alargado. Com a ajuda da equipa QA, aprendi a segmentar os meus públicos, a criar conteúdos diferentes para cada segmento, a divulgar os meus serviços online com recurso ao SEO, a fazer CRM para manter os meus contactos interessados - em suma, desenvolvi uma Comunicação e um Atendimento muito melhores!"*

Conheça a Querer Além

Subscriba a nossa newsletter: <https://quereralem.us5.list-manage.com/subscribe?u=208312f31b99426a9771e59b8&id=bc4d82d338>



Copyright © 2021 Querer Além, direitos reservados.

Recebeu este email através da lista de contactos do Programa Vantagem Tradicional ou a partir do contacto disponibilizado em reuniões, visitas, workshops e eventos da Querer Além. Ao abrigo da Lei da Protecção de Dados, os seus dados são utilizados e arquivados exclusivamente pela Querer Além para envio de newsletters autorizadas por si, tendo o receptor o direito de, nos termos da lei, aceder, modificar ou pedir a remoção dos seus dados a qualquer momento. Para actualizar os seus dados ou deixar de receber estes emails:

[Os seus dados](#) | [Deixar de receber](#)