

CRÚ CU LA

DIGITAL ACADEMY



RÚCU PACK STARTER

★ *PARA CONVERTIRTE EN FREELANCER* ★



GUÍA

EDUCANDO A TUS CLIENTES

4- EDUCANDO A TUS CLIENTES

Aunque te suene raro el título de este punto es algo que vas a tener que hacer **si o si**.

-**Primero**, porque te van a preguntar.

-**Segundo**, porque va a ayudar a su relación. Lo vas a tener que repetir varias veces, o no. Depende de la verdadera atención que te presten cuando le expliques algo.

-**Tercero**, porque es una forma de **optimizar tu trabajo**. Es una relación comercial de dos partes, necesitas que desde su lado también lo den todo (en lo que a ellos les corresponde).

ESTA “EDUCACIÓN” ES BASTANTE AMPLIA, PERO TE LO VAMOS A EJEMPLIFICAR PARA QUE ENTIENDAS MEJOR:

- **Buenas prácticas que vos sabés y recomendás.** Por ejemplo: cómo construir un título atractivo para un posteo. Explicar porque lo recomendás y porque no está bueno por ejemplo solo apuntar a la venta.
- **Inversión publicitaria & fotografía:** si no lograste convencerlos de estos temas, tenes que seguir insistiendo (si lo amerita) cada vez que puedas.

- **Tu cliente se quiere meter DE MÁS:** siempre preferimos clientes un poquito pasados de energías, nos permite tener un feedback constante para mejorar nuestro trabajo. Pero puede pasar que quieran hacer cosas que vos tenes que hacer, para algo te pagan. Por ejemplo: postear algo ellos, porque les pintó. Acá es cuando intervenís y les explicas muy amablemente que hay una planificación y una estrategia atrás. Que si quieren cambiar algo te avisen, así por lo menos lo arman ustedes de manera profesional.
- **Resultados & tiempos:** VENTAS todo lo que los clientes quieren. Está bien, nosotrxs como proyectos/agencias también queremos más clientes para facturar más. Pero tenés que explicarles que no es MAGIA. Que es un proceso de menor a mayor y que los resultados llegan con constancia y tiempo. Esto es algo que también recomendamos mencionar en las reuniones y/o contacto previo. (Desarrollamos más en el próximo punto)
- **Sentido común:** esto es algo que a la mayoría de los clientes les falta (igual lxs amamos, qué suerte que no van a leer esto). OJO, también existen esos clientes cuasi perfectos que entienden todo, tampoco te la queremos bajar del todo. Vamos al punto: por lo general, los clientes piensan que vos estás disponible 24/7 y que trabajás para ellos como un empleado más. Esto no es así, vos y tu agencia/proyecto brindan un servicio con términos acordados. Pueden sucederte:
 - Mensajes a cualquier hora y día
 - Exigencias que no te corresponden

Siempre recomendamos el contacto por mail y WhatsApp para urgencias, pero las **“urgencias”** se transforman en diarias. Cuanto más puedas **acotar** este canal mejor para tu salud mental. Con **respeto** es importante que sutilmente puedas marcarle que es algo que no te corresponde y/o que no es el momento adecuado.

Un diferencial de **Rúcula** (pero que también pesa mucho, no te lo estamos recomendando al 100%) era nuestra **rapidez para resolver pedidos y la ágil respuesta**. Y somos literales: responder rápido un mail o un mensaje de whatsapp además de la respuesta concreta al pedido del cliente. Es algo que se valora mucho y no es habitual, ya que las Agencias y Proyectos más tradicionales tienen una **“burocracia”** por así decirlo que hace esta automatización imposible. Con el tiempo fuimos aprendiendo a limitarnos. En exceso te puede volver un poco esclavo del trabajo y de tus clientes, así que es importante que aprendas a equilibrarlo.

SEAN FLEXIBLES Y DINÁMICOS PERO NO SE DEJEN PASAR POR ARRIBA.





Llegamos al final de toooooodo

¿Disfrutaron de todas éstas herramientas?

Ahora no paren de crecer

