



## 8 dicas fundamentais de como vender mais por chat

Chats são excelentes ferramentas de atendimento e e também de vendas. E hoje, com a [transformação digital](#), as tecnologias disponíveis para automatizar esse canal e criar os chamados chatbots trazem oportunidades incríveis para o seu negócio.

Neste post, trazemos algumas dicas de como vender mais por chat, usando tanto chats ao vivo como chatbots, ambos trabalhando em conjunto.

Você sabe o que é um chatbot? Então, confira este vídeo do Nerdologia Tech:

# 8 dicas de como vender mais por chat

## DICA 0. Treinamento

Vamos combinar que esta dica é tão essencial que nem deveria fazer parte de nossa lista de como vender mais por chat. Mas sempre vale a pena lembrar, afinal, ela é muito importante.

Portanto, [invista na capacitação dos profissionais de atendimento](#) do chat. É fundamental que eles conheçam bem seus produtos ou serviços, entendam as [personas](#) dos clientes, como funcionam os mecanismos de venda, formas de pagamento, as ferramentas do chat e outras que possam estar usando durante o atendimento.

**Pense bem:** não existe nada pior que buscar um chat de vendas ou atendimento e descobrir que o atendente não sabe muito bem do que está falando...

Aliás, essa dica serve para qualquer atividade em seu negócio, principalmente as ligadas a vendas.

Leia mais: [Como montar um treinamento de vendas: é preciso dar um show?](#)

## 1. Comece com ferramentas gratuitas

Por que começar com ferramentas gratuitas vai ajudar a vender mais por chat?

Porque como em tudo na vida, existe uma curva de aprendizado. Por isso, comece a usar chats que contem com versões gratuitas. Faça testes, experimente, meça os resultados e aprimore sua técnica de vendas por chat.

Assim, quando você já estiver com mais prática e dominado as técnicas para vender por chat, poderá investir em uma

ferramenta de chat de vendas paga e tirar os melhores resultados dela.

Experimente usar ferramentas como o [Olark](#), o [Zendesk Chat](#) ou o [Jivochat](#).

## 2. Use chats de vendas ao vivo

Existem os chatbots, com respostas automatizadas programadas, e os chats ao vivo, respondidos por atendentes (**treinados!**).

É importante que sua estratégia de vendas por chat inclua atendentes reais e não apenas virtuais. Afinal, eles podem entender melhor as demandas dos clientes e, assim, vender mais por chat.

Além disso, um atendente real, muitas vezes, pode transformar uma dúvida ou pergunta em uma venda.

Veja mais: [6 técnicas de vendas e atendimento que trazem resultados](#)

## 3. E use também chatbots

Mas os chatbots também são importantes!

Por quê? Porque eles fazem um primeiro atendimento, triam as dúvidas ou perguntas e direcionam os clientes para páginas do seu site ou para atendentes reais, dependendo do caso.

Assim, você reserva um tempo maior para os atendentes se dedicarem às vendas, perdendo menos tempo ao responder a dúvidas simples e perguntas básicas.

## 4. Monte um esquema de cobertura 24/7

Conjugando atendentes reais e virtuais você pode manter o atendimento em seu site funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Afinal, não é barato pagar pessoas (**treinadas!**) para trabalharem de noite e nos finais de semana. Assim, você pode montar um esquema de atendimento básico nesses horários com um chatbot bem programado.

## 5. Procure chatbots que aprendem

Agora sim, com mais experiência, é hora de usar ferramentas pagas e com funcionalidades mais robustas.

E uma delas é o aprendizado de máquina. Nesse cenário, alguns chatbots conseguem mensurar o sucesso das respostas que dão e dos direcionamentos que fazem e descobrir quais dessas ações geram mais vendas ou resolvem mais dúvidas dos clientes.

Um exemplo de chatbot como essa funcionalidade é o [Zendesk](#).

Este vídeo em inglês fala um pouco sobre isso. Se você não domina o idioma, acione as legendas:

## 6. Direcione a dúvida certa para o atendente certo

Esse é um excelente modo de vender mais por chat integrando as duas modalidades dessa ferramenta: **chatbots e chat ao vivo**.

Ao programar o chatbot para direcionar dúvidas ou pedidos para atendentes especializados em determinados produtos ou serviços, além de agilizar o atendimento, sua taxa de conversão tende a crescer.

Por isso, mais uma vez, fica claro que **treinamento da equipe** e a tecnologia certa andando juntos trazem ótimos resultados.

## 7. Use chat em mídias sociais também

Não pense que só sites e blogs podem ter um chat ou um chatbot. Na verdade, as mídias sociais têm um grande potencial

para o uso de chatbots. Afinal, elas trazem um representativa quantidade de informações sobre os clientes e um tráfego orgânico que pode disparar gatilhos nos robôs.

Além disso, você pode programar trilhas de mensagens para perfis específicos de seguidores de suas mídias sociais, com ofertas segmentadas e respostas pré-programadas.

Isso funciona ainda melhor que o tradicional [retargeting](#), por exemplo. Porque as pessoas, hoje, usam muito as ferramentas de mensagem de texto presentes em diversas mídias sociais onde esses chatbots podem ser usados.

O [ManyChat](#), por exemplo, é uma ferramenta gratuita para quem quer criar chatbots no Facebook Messenger.

Ela conta com funcionalidades incríveis de segmentação, gatilhos para respostas e trilhas de mensagens.

## **8. Use ferramentas auxiliares para deixar os atendentes bem informados**

Seus atendentes precisam ter o máximo de informações possível à sua disposição.

Por isso, disponibilizar outras ferramentas durante o atendimento é fundamental. Dessa forma, com certeza você vai conseguir vender mais por chat.

Assim, contar com uma [ferramenta de CRM](#) que apresente o histórico de relacionamento com o cliente, chamados anteriores, produtos ou serviços que já comprou e outros dados, vai ajudar a aumentar suas vendas.

Por isso, não deixe de oferecer todo apoio tecnológico possível aos seus atendentes.

**Então, que acha de usar uma das ferramentas de chat gratuitas que indicamos e começar a vender por esse canal? Vamos lá,**

**inicie esse projeto em sua empresa!**

Veja também: [CRM e gestão de clientes: venda mais, mais vezes, por mais tempo](#)

Um chat é uma excelente ferramenta de vendas e atendimento. Veja dicas de como usar o feedback de clientes em um chat em vendas baixando nosso e-book gratuito: [Como transformar o feedback de clientes em vendas](#)