
Manual de Uso do Processo: Pós-venda e Onboarding de Clientes

1. Objetivo do Processo

Garantir que os novos clientes tenham uma experiência de boas-vindas (onboarding) positiva e eficiente, assegurando que eles compreendam como utilizar a maquininha e o portal de acompanhamento. O objetivo final é capacitar o cliente para o uso autônomo da solução, solucionar prontamente quaisquer dúvidas iniciais e estabelecer um relacionamento de acompanhamento contínuo.

2. Papéis e Responsabilidades

- **Customer Experience (CX):**
 - **Autor Proativo:** Responsável por iniciar o contato com o cliente após a venda.
 - **Guia/Educador:** Conduz a sessão de onboarding, explicando o funcionamento da maquininha e das ferramentas de gestão.
 - **Solucionador de Problemas:** Atua como o principal ponto de contato para esclarecer dúvidas e resolver questões que o cliente possa ter.
 - **Monitor:** Acompanha o uso inicial do cliente e suas transações para garantir que tudo está ocorrendo como esperado.
- **Cliente:**
 - **Participante Ativo:** Engaja-se na sessão de onboarding para aprender a usar a solução.
 - **Usuário:** Utiliza a maquininha para realizar suas vendas e acessa o portal para acompanhar suas transações.
 - **Comunicador:** Entra em contato com a equipe de atendimento sempre que surgem dúvidas.

3. Procedimento Detalhado (Passo a Passo)

O processo é dividido em três fases principais: Onboarding, Utilização e Suporte.

Fase 1: Boas-vindas e Onboarding

1. Início do Processo (Gatilho)

- **Ação:** O processo é iniciado automaticamente para a equipe de CX logo após um novo cliente ser cadastrado na base de dados da empresa.

2. Contato Proativo (Responsável: CX)

- **Ação:** A equipe de Customer Experience entra em contato com o novo cliente para dar as boas-vindas e agendar a sessão de onboarding.

3. Execução do Onboarding (Responsáveis: CX e Cliente)

- **Ação:** A equipe de CX realiza o onboarding, que consiste em:
 - Explicar as funcionalidades da maquininha.
 - Mostrar como acessar e utilizar o portal de transações.
 - Esclarecer as primeiras dúvidas sobre taxas, pagamentos e relatórios.
- O cliente participa ativamente, aprendendo e interagindo com o atendente.

Fase 2: Primeira Utilização e Acompanhamento

4. Uso da Maquininha (Responsável: Cliente)

- **Ação:** Após o onboarding, o cliente começa a utilizar a maquininha para processar as vendas do seu negócio.

5. Acompanhamento no Portal (Responsável: Cliente)

- **Ação:** O cliente utiliza o portal online para acompanhar o status de suas transações, visualizar relatórios e gerenciar suas vendas.

Fase 3: Ciclo de Suporte e Monitoramento

6. Identificação de Dúvidas (Responsável: Cliente) (Ponto de Decisão)

- **Ação:** Durante o uso da solução, o cliente avalia se possui alguma dúvida ou dificuldade.
- **Se NÃO (Possui dúvidas):** O cliente está seguro e utilizando a ferramenta de forma autônoma. Para ele, o processo de onboarding intensivo chega ao **Fim**.

- **Se SIM (Possui dúvidas):** O cliente precisa de ajuda e o processo segue para a etapa de suporte.

7. Entrar em Contato com Atendimento (Responsável: Cliente)

- **Ação:** O cliente utiliza os canais de suporte para contatar a equipe de CX e expor suas dúvidas.

8. Solucionar Dúvidas (Responsável: CX)

- **Ação:** A equipe de CX recebe a solicitação do cliente e trabalhaativamente para resolver o problema ou esclarecer a questão levantada.

9. Verificação da Solução (Responsável: CX) (Ponto de Decisão)

- **Ação:** Após o atendimento, a equipe de CX verifica internamente ou com o próprio cliente se as dúvidas foram completamente solucionadas.
- **Se SIM (Dúvidas solucionadas):** O problema foi resolvido. A equipe de CX **continua o acompanhamento** do cliente e de suas transações de forma passiva, garantindo que ele tenha sucesso a longo prazo. O ciclo de suporte para aquela dúvida específica se encerra.
- **Se NÃO (Dúvidas não solucionadas):** A equipe de CX deve continuar o atendimento ou escalar o problema para outra área, mantendo o ciclo ativo até que o cliente esteja satisfeito e sem mais questões.