Uma rotina clara de comunicação com clientes

Um modelo semanal para mostrar andamento, resolver pendências e combinar os próximos passos de um serviço.

1. Combine como a comunicação funciona

Defina com o cliente o canal, os responsáveis e a frequência das atualizações. Explique onde ficam os arquivos e como pedir uma alteração. A rotina deve acompanhar o serviço contratado e as necessidades do projeto.

Cada atualização deve responder: o que foi feito, o que está em andamento, o que depende de uma decisão e qual é o próximo passo. Use uma linguagem que o cliente entenda.

2. Início da semana: prioridades e pendências

Revise o andamento e liste as entregas previstas. Para cada pendência, diga o que precisa ser enviado ou aprovado, quem é responsável e o prazo combinado. Não transforme toda mensagem em cobrança.

Modelo: “Olá, [nome]. Nesta semana vamos trabalhar em [prioridades]. Concluímos [entrega]. Para seguir com [atividade], precisamos de [informação/aprovação] até [data combinada]. Os arquivos estão em [link].”

3. Meio da semana: andamento e decisões

Atualize o que mudou desde a última conversa. Se houver um problema, explique o impacto e apresente o próximo passo. Peça aprovação sobre uma versão identificada, com um link direto para o material.

Modelo: “Seguimos com [atividade]. A versão [número] está pronta para revisar em [link]. O ponto que precisamos decidir é [decisão]. Minha sugestão é [opção e motivo].” Evite dizer apenas que está tudo em andamento.

4. Final da semana: entregas e contexto

Resuma as entregas e o que ficou pendente. Quando houver métricas, informe o período, a fonte e o que o número significa para o projeto. Diferencie dados observados, interpretação e ação proposta.

Modelo: “Entre [datas], concluímos [entregas]. Observamos [dado e fonte]. Isso sugere [interpretação]. Na próxima semana, vamos [ação]. Do seu lado, ficou pendente [item]. Como foi a experiência de vocês nesse período?”

5. Mantenha o registro fácil de consultar

Depois de uma decisão, registre o combinado na tarefa ou documento do projeto. Guarde os links das versões aprovadas. Se o cliente não responder, retome a pendência com contexto e explique o que depende dela.

Checklist semanal: entregas atualizadas; pendências com responsável; decisões registradas; arquivos organizados; próximos passos combinados. Ajuste a frequência quando o projeto exigir. Uma atualização útil pode ser curta.

Versão adaptada dos playbooks da AD3. Os exemplos entre colchetes devem ser preenchidos com as informações do seu negócio.