Valuo CS

GUIA PRÁTICO VALUO CS

Guia da temporada: organize o atendimento para o verão

Um passo a passo para empresas da Baixada Santista atenderem bem turistas e moradores, do preparo em novembro à revisão em março.

5 etapas | Checklists | Modelos de mensagem | Painel diário

Novembro
Preparar

Novembro
Organizar o time

Dezembro
Comunicar

Temporada
Operar

Março
Revisar

valuocs.com

ANTES DE COMEÇAR

A Baixada muda no verão. O atendimento também.

A temporada é a melhor e a mais difícil época do ano para quem vive do movimento da região. Mais gente, mais pressa e dois públicos diferentes na mesma fila.

1,87 milhão

de moradores na Baixada Santista, pela estimativa do IBGE para 2025

16,7 milhões

de turistas esperados pelo Governo de SP entre 20/12/2025 e 20/02/2026

Dois clientes, a mesma fila

	O turista	O morador
O que quer	Resolver rápido e aproveitar as férias	Ser atendido como no resto do ano
O que não sabe	Horários, endereço, regras, como a empresa funciona	Quase nada. Ele percebe quando o serviço piora
Canal preferido	WhatsApp, Instagram e Google, pelo celular	Os canais de sempre e o contato direto
O que irrita	Demora e preço que muda sem explicação	Ser deixado de lado porque "agora é temporada"
Como reage	Avalia no Google e não volta no próximo verão	Cancela, troca de fornecedor e comenta com os vizinhos

A regra do guia: a receita da temporada vem do turista. A do resto do ano vem do morador. Nenhum dos dois pode ser sacrificado para dar conta do outro.

Fontes: estimativa populacional do IBGE para 2025, publicada pelo Jornal A Estância de Guarujá em 29/08/2025; previsão da Operação Verão Integrada 2025/26 do Governo de SP, publicada pela VTV News em 21/12/2025. O número de turistas soma as visitas do período, não as pessoas presentes ao mesmo tempo.

ETAPA 1 · NOVEMBRO

Prepare o terreno

Objetivo: saber quanto vai chegar, por onde vai chegar e o que os clientes vão perguntar.

Diagnóstico rápido

- [ ] Levantar o volume de mensagens, ligações e pedidos de dezembro a fevereiro do ano passado.
- [ ] Marcar os dias e horários de pico: Natal, Réveillon, fins de semana de janeiro e Carnaval.
- [ ] Listar todos os canais de contato e quem responde cada um. Canal sem dono é canal sem resposta.
- [ ] Pedir ao time que anote, durante cinco dias, as perguntas mais frequentes dos clientes.
- [ ] Definir o prazo de primeira resposta que o time consegue cumprir no pico, em cada canal.

A vitrine do turista: perfil no Google

- [ ] Horários especiais de Natal, Réveillon e Carnaval cadastrados.
- [ ] Telefone e link do WhatsApp corretos e testados.
- [ ] Endereço, ponto de referência e informação de estacionamento.
- [ ] Fotos atuais da fachada, do ambiente e dos produtos ou serviços.
- [ ] Avaliações recentes respondidas, as boas e as ruins.

As perguntas que mais se repetem na temporada

Qual o horário de funcionamento no feriado?	Onde fica e onde estaciono?	Precisa reservar ou agendar?
Quais formas de pagamento aceitam?	O preço é o mesmo na temporada?	Qual a política de cancelamento?

ETAPA 2 · NOVEMBRO

Organize o time e as regras

Objetivo: cada pessoa sabe o que responder, o que pode decidir sozinha e a quem recorrer.

Escala e reforço

- [ ] Reforçar a escala nos horários de pico, não no dia inteiro.
- [ ] Conferir férias, folgas e o recesso de fim de ano antes de fechar a escala.
- [ ] Treinar quem chega temporário com as respostas prontas e as regras da empresa.
- [ ] Decidir se parte do atendimento será coberta por um time externo durante a temporada.
- [ ] Criar um canal único entre atendimento, operação e entrega para avisar atrasos e faltas.

Quem decide o quê

Situação	Atendente resolve sozinho	Passa para o responsável
Troca, remarcação ou reagendamento	Dentro da política e do prazo	Fora do prazo ou com custo extra
Atraso ou falha no serviço	Pedido de desculpas e cortesia até [valor]	Reembolso ou compensação maior
Reclamação pública	Resposta inicial educada	Casos graves ou repetidos
Pedido especial	O que está na lista de exceções aprovadas	Qualquer coisa fora da lista

MODELO 1 · RESPOSTA PRONTA: HORÁRIO E ENDEREÇO

Olá! Nosso horário na temporada é [dias e horários]. Ficamos na [endereço], perto de [referência], e [informação de estacionamento]. Posso ajudar em mais alguma coisa?

MODELO 2 · RESPOSTA PRONTA: RESERVA E PAGAMENTO

Para garantir seu horário, [como reservar]. Aceitamos [formas de pagamento]. Em caso de cancelamento, [regra e prazo].

ETAPA 3 · DEZEMBRO

Comunique antes do movimento

Objetivo: o morador se planeja, o turista encontra a informação sozinho e ninguém é surpreendido por preço ou regra.

Separe a fila, não o cuidado

- [ ] Identificar os clientes do ano inteiro: alunos, pacientes, inquilinos, assinantes, clientes fixos.
- [ ] Dar a eles um canal, um responsável ou uma etiqueta que ajude o time a reconhecê-los.
- [ ] Enviar o aviso de temporada para essa lista na primeira quinzena de dezembro.

MODELO 3 · AVISO DE TEMPORADA PARA O CLIENTE DO ANO INTEIRO

Olá, [Nome]! A temporada está chegando e queremos continuar cuidando bem de você. Os horários de maior movimento serão [dias e horários]. Nos dias [datas], funcionaremos em horário especial.

Para falar com a gente sem fila, use [canal exclusivo]. Obrigado por estar com a gente o ano todo.

MODELO 4 · MENSAGEM AUTOMÁTICA FORA DO HORÁRIO

Olá! Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona [horário], e respondemos até [horário do dia seguinte]. Horários, endereço e reservas estão em [link].

Preço e regras de temporada

- [ ] Preço de temporada, taxas e caução escritos e publicados antes.
- [ ] Política de cancelamento e reembolso clara na reserva e no atendimento.
- [ ] O time sabe explicar cada regra com as mesmas palavras.

Atenção: a sensação de ter sido enganado é o que mais gera avaliação negativa. Regras de preço e cancelamento também precisam seguir o Código de Defesa do Consumidor. Em caso de dúvida, consulte um advogado.

ETAPA 4 · TEMPORADA

Opere com rotina

Objetivo: perceber os problemas no mesmo dia e corrigir antes que virem reclamação.

A reunião de 10 minutos

Todos os dias, no início do turno, com quem está no atendimento:

- [ ] Olhar os números de ontem no painel diário.
- [ ] Ver o que travou e quem precisa de retorno hoje.
- [ ] Ajustar a escala ou uma resposta pronta, se for preciso.
- [ ] Conferir se algo vai atrasar e avisar os clientes antes que perguntem.

Painel diário

Dia	Mensagens recebidas	Tempo de 1ª resposta	Reclamações	Avaliações novas	O que ajustar

MODELO 5 · AVALIAÇÃO POSITIVA

Obrigado, [Nome]! Que bom que você gostou de [detalhe citado]. Esperamos você na próxima temporada.

MODELO 6 · AVALIAÇÃO NEGATIVA

[Nome], sentimos muito pelo que aconteceu. Queremos entender e resolver. Pode falar com a gente em [canal]?

ETAPA 5 · MARÇO

Revise e prepare o próximo verão

Objetivo: descobrir o que a temporada custou e o que ela deixou, para começar o próximo verão com vantagem.

Como ficou o morador?

- [ ] Quantos clientes do ano inteiro cancelaram ou reclamaram?
- [ ] Ligar para quem saiu e entender o motivo.
- [ ] Mostrar a quem reclamou que a empresa percebeu.

O que o turista deixou?

- [ ] Avaliações novas e a nota média da temporada.
- [ ] Contatos guardados, somente com autorização.
- [ ] Quem pode voltar, indicar ou virar cliente fixo.

As 5 perguntas da revisão

#	Pergunta	Resposta
1	Em que dias e horários o atendimento mais travou?	
2	Quais perguntas ainda não tinham resposta pronta?	
3	Qual regra gerou mais reclamação ou dúvida?	
4	A escala e o reforço foram suficientes?	
5	O que fazer diferente no próximo verão?	

Somos de Santos. Conhecemos o seu verão.

A Valuo CS organiza o processo para o seu time dar conta da temporada ou coloca o nosso time para cuidar de parte do atendimento no período mais movimentado.

Agendar diagnóstico gratuito

valuocs.com · Sem compromisso. Resposta em até 1 dia útil.