



**Base de conhecimento: como
escrever conteúdos eficazes**

Sumário

1

Introdução [4]

2

O que é uma base de conhecimento? [6]

3

Fontes de informação para a base de conhecimento [11]

4

Criando os conteúdos da sua base de conhecimento [14]

5

Títulos [20]

6

Imagens [22]

7

Checklist de revisão [24]

8

Publique seus conteúdos e acompanhe o feedback [26]

9

Compartilhe conhecimento! [28]

10

Sobre a Movidesk [29]



Introdução

Somos acostumados a recorrer à internet sempre que precisamos tirar alguma dúvida. Isso porque dificilmente há algum assunto nesse mundo para o qual o Google não tenha resposta. A questão é que gostamos da informação em nossas mãos de maneira rápida e prática. Inclusive, quanto mais prática, melhor.

Se você tem uma empresa que presta serviços de tecnologia, por exemplo, nem sempre você estará lidando com o público que entende determinados assuntos dessa realidade a fundo. Nesse meio, é muito comum que os clientes apresentem sempre as mesmas dúvidas - algumas complexas, é verdade, mas outras extremamente simples.

Agora vem o grande “xis” da questão: você já parou para se perguntar quanto tempo sua equipe de suporte passa respondendo aos mesmos questionamentos? Ou melhor, você já pensou na quantidade de informações que são fornecidas todos os dias por e-mail, telefone ou chat, e nunca são compartilhadas com ninguém?



Compartilhe esse ebook:



Para resolver esse problema, é preciso centralizar esses dados e oferecer um mundo de conhecimento ao cliente. Em essência, é isso que uma base de conhecimento faz.

1.1 O que você encontrará neste e-book

Neste e-book, você vai encontrar todas as informações que precisa para construir sua própria base de conhecimento. Além disso, ensinamos onde obter as informações para a elaboração dos textos e ainda demonstramos as melhores práticas de redação. Continue a leitura e confira todas as nossas dicas!





**O que é uma base
de conhecimento?**



A base de conhecimento é como a biblioteca de uma empresa. Nela, há diversos materiais sobre o uso de um produto ou serviço, e os clientes

podem tirar todas as suas dúvidas de maneira simples e rápida.

O local pode conter textos, vídeos, infográficos ou diversas outras formas de apresentação. O importante é que a base de conhecimento tenha informações úteis para solucionar problemas relatados por clientes ou para o treinamento interno de colaboradores.

Além disso, é essencial que a base de conhecimento seja sempre atualizada. A prática evita a disseminação ou utilização de procedimentos desatualizados e incompatíveis com a realidade atual.

2.1 Por que utilizar uma base de conhecimento?

As equipes de atendimento e Customer Success têm muito conhecimento sobre os problemas do cliente e sabem a melhor maneira de resolvê-los. Utilizar uma base de conhecimento inteligente pode ajudar a coletar o conhecimento da organização e colocá-lo em prática, tornando a empresa muito mais produtiva. Isso porque as soluções ficam documentadas e disponíveis para quem enfrentar aquela determinada situação.

Dessa forma, a empresa passa a oferecer respostas mais relevantes e contextualizadas para criar uma experiência mais rápida. Além

disso, a equipe também não perde tempo “reinventando a roda” cada vez que se depara com um novo desafio.

“O compartilhamento de informações explícitas de uma organização pode ser uma tarefa árdua e repetitiva. Possuir uma base de conhecimento centralizada, bem definida e constantemente atualizada, auxilia nos processos de padronização do atendimento e redução dos tempos e falhas de comunicação com os clientes. Além disso, a base também se torna um rico material para seu time, reduzindo até mesmo o tempo de aprendizado de novos integrantes”.



Felipe Augusto de Paula
Customer Success Manager na Movidesk

Compartilhe esse ebook:



2.2 Como a base de conhecimento contribui para o aperfeiçoamento da equipe

A base de conhecimento é uma peça-chave na capacitação das equipes de atendimento ao cliente. Quer saber por quê? Listamos alguns dos principais motivos abaixo. Vem ver!

Direcionamento dos treinamentos

Com as principais dificuldades e problemas documentados, os treinamentos podem ser melhor direcionados. Isso vale tanto para a adaptação dos novos colaboradores, quanto para a dos mais antigos.



Redução de falhas na comunicação e do tempo de atendimento

Uma base de conhecimento reduz falhas de comunicação entre agentes e clientes e aumenta o número de resolução de chamados. Quanto mais otimizado for o tempo para localizar a solução de um problema, mais rápido será o atendimento.

Compartilhe esse ebook:



Incentivo à colaboração

Como vários colaboradores podem participar do processo de construção dos conteúdos da base de conhecimento, consequentemente, a ferramenta incentiva o espírito colaborativo da equipe.

Além de disponibilizar informações importantes, a prática também valoriza a voz do colaborador e faz com que ele entenda que é uma peça-chave para o sucesso da empresa.





**Fontes de informação para
a base de conhecimento**

Colaboradores que atuam no atendimento ao cliente têm muito conhecimento para compartilhar, mas eles não são as únicas fontes de informação para a sua base. Veja de onde tirar inspiração para criar seus conteúdos!

3.1 Conteúdo técnico criado pela sua equipe

Todas as documentações de procedimentos comuns que são enviadas aos clientes podem (e devem) ser adaptadas para a sua base de conhecimento.

Tenho certeza de que sua equipe de Customer Success (CS) possui inúmeros conteúdos

técnicos, que serão extremamente importantes para quem deseja aprender sobre o produto/serviço oferecido pela empresa.

3.2 Feedbacks da equipe

Para oferecer o melhor conteúdo ao cliente que acessar a sua base de conhecimento, peça feedbacks constantes para a sua equipe.

Por estarem em contato todos os dias com o seu produto/serviço, certamente seus colaboradores têm opiniões relevantes sobre o que deve ser escrito.

3.3 Feedbacks dos clientes

Como mencionamos, nem todas as ideias de conteúdos partirão de seus colaboradores - muitas delas podem vir dos próprios clientes. Por isso, vá direto à fonte.

Elabore um pequeno questionário e descubra quais são as maiores dificuldades que eles encontram quando utilizam seu produto/serviço.

Com essas informações, ficará mais fácil saber quais textos devem ser priorizados durante a elaboração da sua base de conhecimento.

3.4 Base de conhecimento da concorrência

Caso os seus concorrentes tenham bases de conhecimento bem estruturadas, observe os temas mais abordados por eles e os conteúdos mais acessados. Depois, utilize-os como exemplo para elaborar um texto ainda melhor!





**Criando os conteúdos da
sua base de conhecimento**

Bom, agora que você já conheceu os principais benefícios de uma base de conhecimento, deve estar se perguntando: como eu escrevo esses conteúdos?

Primeiramente, é preciso ter em mente que quando uma pessoa acessa uma central de ajuda, ela quer resolver um problema. Portanto, pense no conteúdo como uma espécie de atendimento do time de suporte.

Existem algumas maneiras de escrever um bom artigo, que ajudará o seu cliente e, consequentemente, otimizará o tempo de sua equipe.

4.1 Seja objetivo

Ao escrever um conteúdo para a sua base de conhecimento, seja claro e objetivo. Talvez essa seja uma das dicas mais importantes deste e-book.

Mas, não confunda as coisas: isso não quer dizer que o texto tenha que ser chato, e sim que ele precisa ir direto ao ponto.

Para garantir a objetividade do texto, insira links para fazer a conexão com outros conteúdos. Dessa forma, você não se estende muito nas explicações e o artigo fica mais atrativo.

4.2 Determine uma linha de pensamento

Ao determinar uma linha de pensamento, você estabelece como os clientes irão consumir o seu conteúdo.

Nessa etapa, faça os seguintes questionamentos: você seguirá a ordem de implantação para organizar os conteúdos ou uma lista com os primeiros passos a serem efetuados no sistema? É melhor listar as features ou usar tópicos com os principais problemas e dúvidas?

Depois de definir a linha de pensamento, lembre-se de inserir links em cada tópico e artigo. Isso

criará uma história, permitirá que o usuário encontre o que está procurando mais facilmente e fará com que ele siga os próximos passos mais intuitivamente.

4.3 Seja didático

Escreva de uma forma que todo mundo consiga entender a mensagem que você está passando. Lembre-se de que muitas das pessoas que acessam uma central de ajuda são leigas, isto é, não têm conhecimento técnico.

Para saber se o seu texto é realmente didático, peça para um colega revisá-lo. Dessa forma, você saberá se o objetivo do conteúdo foi alcançado.

4.4 Estabeleça um fluxo de trabalho

Defina o que é mais importante para que a sua base de conhecimento saia do papel e, caso sejam muitos artigos, atualize-a com o tempo.

Uma ótima forma de otimizar o trabalho é utilizar uma ferramenta de gerenciamento de processos, como um kanban, para acompanhar as tarefas do seu time.

Com ela, você pode designar tarefas de produção para membros específicos da sua equipe ou apenas visualizar todo o fluxo.

4.5 Deixe o conteúdo escaneável

Sempre escreva parágrafos curtos. Eles quebram a monotonia do artigo e o deixam mais agradável aos olhos do leitor.

Além disso, utilize subtítulos toda vez que você for trocar de assunto e trabalhe com listas numeradas caso esteja elaborando um passo a passo. Se o texto for muito longo, crie um menu no início do post para que o cliente encontre a informação que precisa mais facilmente.

Tudo isso melhora a experiência do leitor e faz com que o conteúdo fique muito mais atrativo.

NÃO ESQUEÇA!

- » Escreva de forma clara e objetiva
- » Crie conteúdo relevante
- » Seja didático
- » Deixe o artigo escaneável

4.6 Não escreva introduções longas

Guarde as introduções longas e bem elaboradas para posts de blog, crônicas e outros artigos.

Quem acessa uma base de conhecimento quer

saber como resolver um problema, por isso, vá direto ao ponto.

Evite enrolar ou até mesmo se apoiar em dados e pesquisas. Lembre-se: a função do artigo de uma Central de Ajuda é ensinar.

4.7 Não utilize palavras difíceis ou gírias

Já que a ideia é ensinar, não adianta perder tempo com palavras difíceis ou gírias, né? Todo mundo - desde um gerente, até um estagiário - precisa entender seu conteúdo. Caso contrário, você não estará cumprindo com seu objetivo.

Tenha em mente que nem todas as pessoas conhecerão termos técnicos ou estarão por dentro das gírias do momento. Portanto, quando precisar utilizar um termo não tão conhecido pelo público, não esqueça de explicá-lo logo em seguida, ok?

4.8 Não tente vender seu produto ou serviço

Um artigo de uma base de conhecimento não é o local mais adequado para a empresa tentar vender seu produto ou solução.

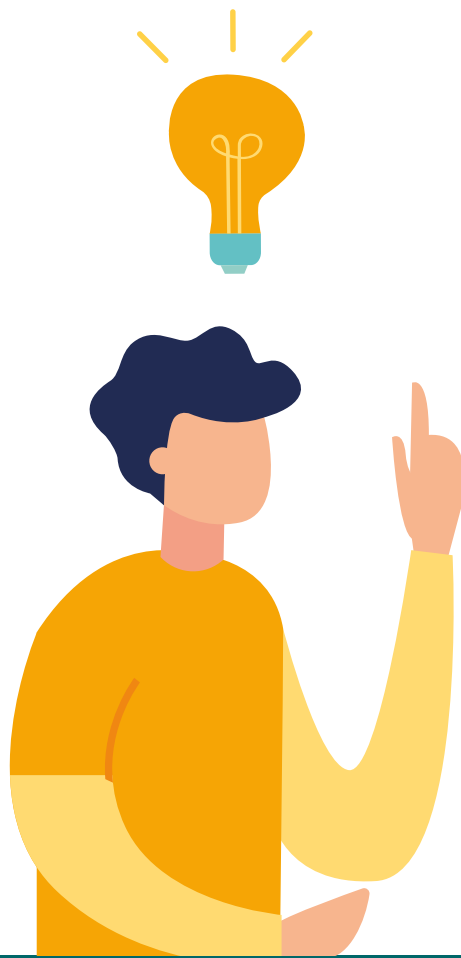
Como já mencionamos inúmeras vezes, a função desse tipo de texto é esclarecer uma dúvida ou

ensinar o leitor a realizar uma ação sem entrar em contato com o suporte.

Além disso, grande parte das pessoas que acessam a base de conhecimento já são clientes. Então, não há necessidade de utilizar uma linguagem comercial nesse meio.

EVITE!

- » Introduções longas
- » Palavras complexas
- » Gírias e gerúndios
- » Linguagem marketeira



Títulos

Tão importante quanto o conteúdo em si são os títulos. Eles são o cartão de visita do seu post, por isso devem ser atrativos e, principalmente, objetivos.

Evite títulos muito longos, com mais de 65 caracteres, e escolha o melhor formato para cada assunto.

O título pode ser em formato de pergunta, como “por que meu chat não está funcionando?”, ou ter uma estrutura mais direta, como “integração de formulários”, por exemplo.

Além disso, lembre-se de sempre inserir a palavra-chave do artigo no título, tudo bem?

Em linhas gerais, a grande dica para escrever um bom título é sempre se perguntar como você buscaria pelo assunto se fosse o cliente.





Imagens

Compartilhe esse ebook:

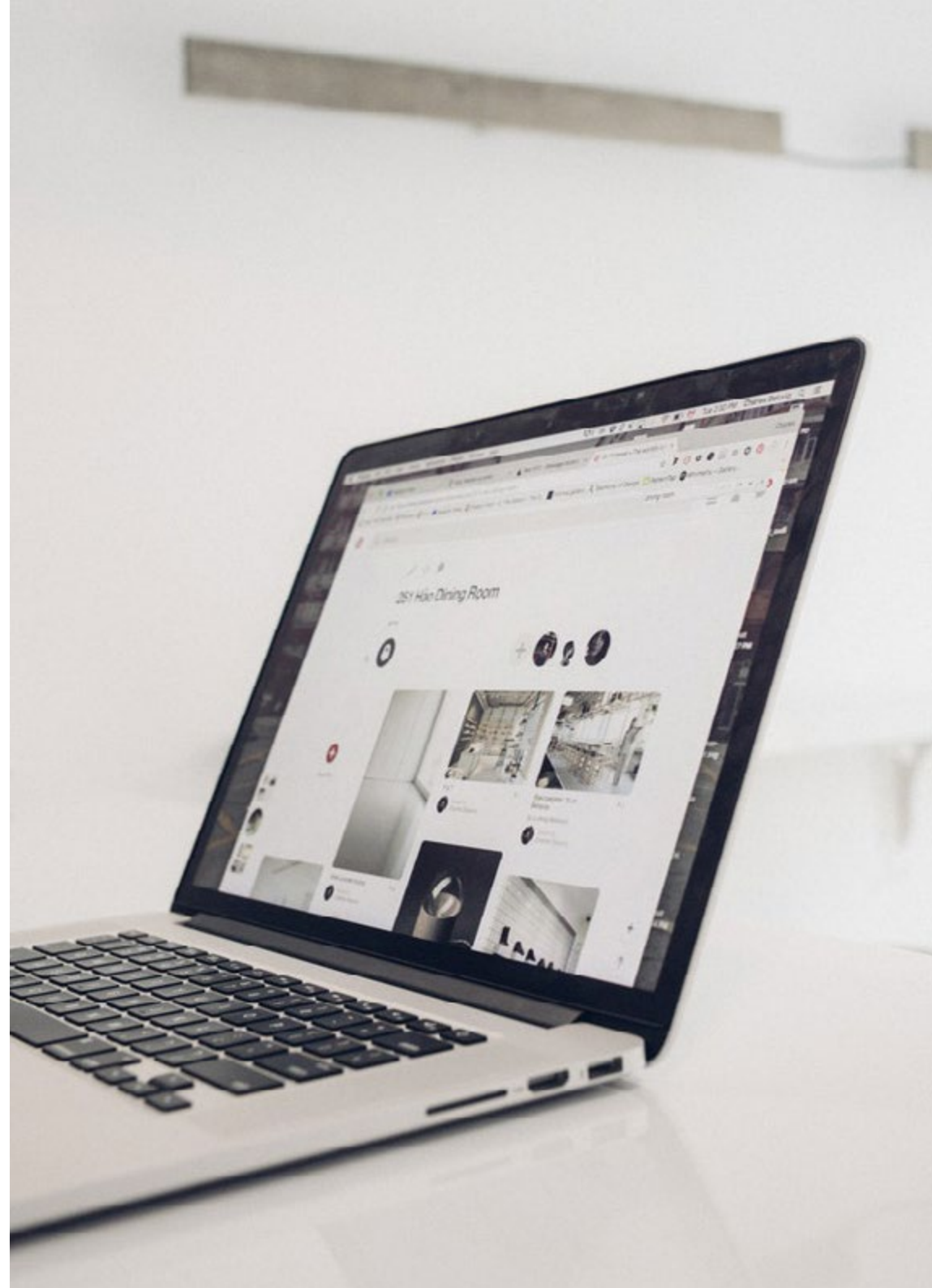


Caso você esteja escrevendo um tutorial, as imagens são necessárias para que o leitor entenda o passo a passo.

No entanto, não são todos os processos que precisam ser ilustrados. Recorra às imagens apenas quando o assunto for muito complexo e exigir outros artifícios para facilitar a compreensão.

IMPORTANTE!

Um artigo que possui muitas imagens fica mais lento, visualmente poluído e não escalável.





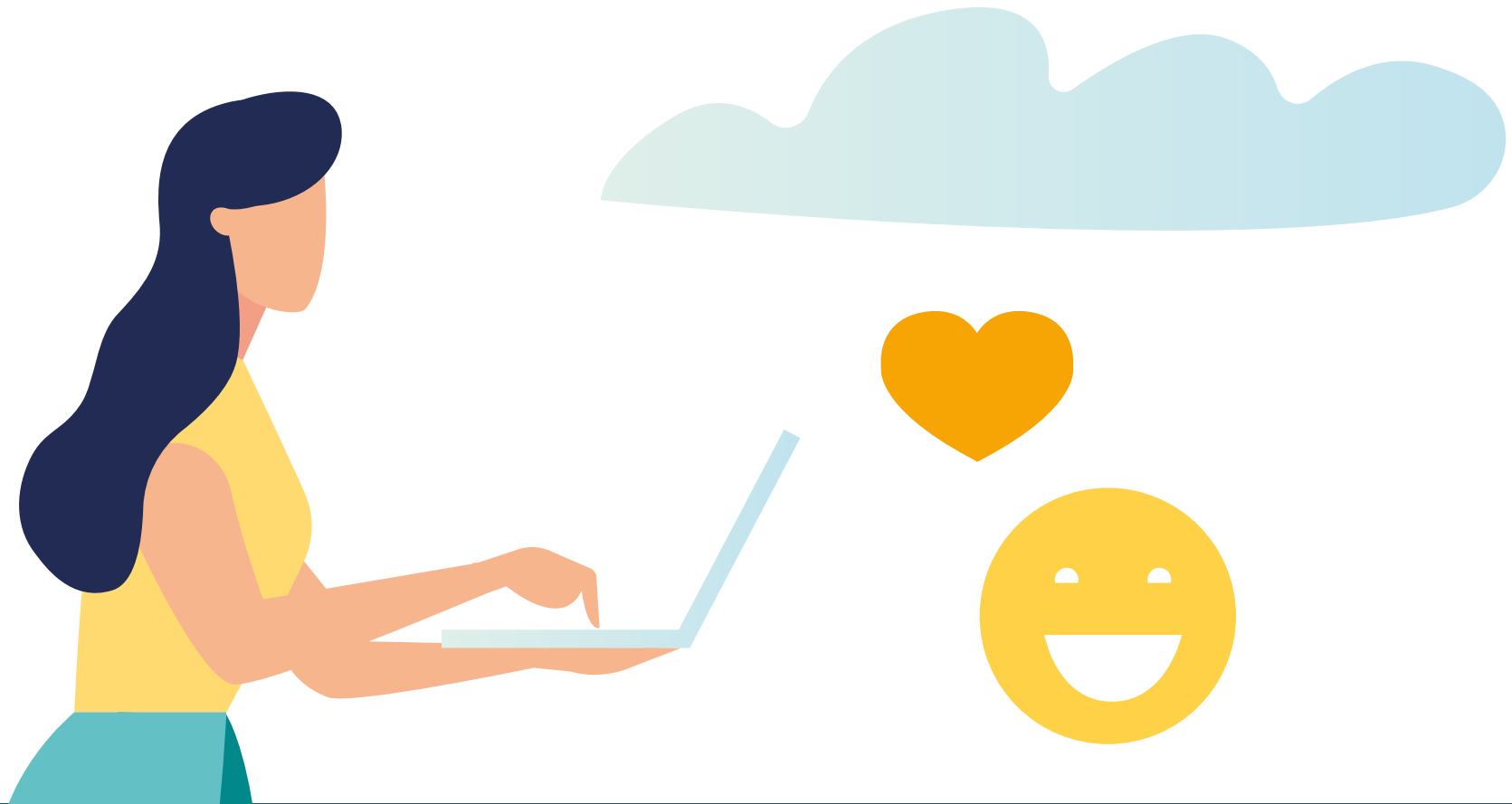
Checklist de revisão

Após escrever todo o conteúdo, é hora de revisá-lo! Para isso, utilize um checklist bem prático:

- ✅ O título está objetivo?
- ✅ O artigo tem tempo de leitura menor do que seis minutos? [Confira neste site;](#)
- ✅ Possui imagens ou vídeos de referência quando necessário?
- ✅ O conteúdo é referente a algum problema recorrente entre os clientes?

Caso a resposta para qualquer uma dessas perguntas for não, é preciso repensar a estrutura do conteúdo e avaliar se ele realmente cumpre os objetivos da base de conhecimento.





**Publique seus conteúdos
e acompanhe o feedback**

Compartilhe esse ebook:



Após publicar os seus conteúdos na base de conhecimento, também é importante implantar um sistema de feedback para que você saiba o que os seus usuários estão lendo e se eles acham o conteúdo útil. É possível avaliar por meio de estrelas, emojis ou polegares para cima ou para baixo.

O principal objetivo do sistema de feedback é identificar quais são os artigos e tópicos mais lidos, quais são melhor avaliados e quais precisam ser melhorados.



Compartilhe esse ebook:



Compartilhe conhecimento!

Faça com que outras pessoas conheçam a importância de uma base de conhecimento e saibam como construí-la da melhor maneira. Clique nos ícones das redes sociais no canto superior esquerdo e passe o conhecimento adiante!

Ahm depois conta para a gente o que você achou do e-book. Queremos continuar criando conteúdos de qualidade para você.

Continue nos acompanhando!

Um abração da equipe Movidesk



Sobre a Movidesk

A Movidesk é uma empresa especializada em criar conexão e relacionamento entre as empresas e seus clientes.

Desenvolvemos uma plataforma de atendimento que integra múltiplos canais e gerencia toda a comunicação em um único lugar, resolvendo processos complexos de forma simples.

Quer saber um pouquinho mais sobre nós? Clique no botão abaixo:

CONHEÇA A MOVIDESK

movidesk.com.br