Atendimento consultivo

Do "quanto tá?" ao convite · Folha de uso

O QUE É

Um kit para **imprimir e usar ao lado do computador**: o **Cartão de perguntas** (4 passos), o **Checklist antes de enviar cada resposta** e o **Roteiro "Do quanto tá? ao convite"**, mais uma ficha de ensaio com o time.

QUANDO USAR

Depois do **Capítulo 8** (Atendimento consultivo no WhatsApp). Comece nos **dias 12 e 13** do Plano de 30 dias e use todo dia nas conversas.

A REGRA DE OURO: RESPONDER E PERGUNTAR

Quem pergunta o preço merece resposta. Mas a resposta tem **duas partes**: **1.** reconhecer o pedido ("Te passo sim!") e **2.** fazer uma pergunta que ajude a pessoa ("Só pra eu te indicar o melhor…"). A pergunta não é uma barreira: é cuidado.

Uma pergunta por mensagem. No máximo duas ou três perguntas de contexto antes de avançar. Se o cliente não souber responder, dê opções.

OS 4 PASSOS (INSPIRADOS NO SPIN SELLING, DE NEIL RACKHAM)

PASSO	O QUE VOCÊ DESCOBRE	EXEMPLO (LOJA DE CELULAR)
1. Contexto	Quem é o cliente e o que usa hoje	"Você usa iPhone hoje ou está vindo do Android?"
2. Incômodo	O que incomoda ou motiva a troca	"O que mais te incomoda no seu celular atual?"
3. Impacto	O que o problema custa no dia a dia	"E quando ele desliga no meio do dia, como fica pra você?"
4. Cenário	Como seria a vida sem o problema	"Com um celular que aguenta o dia todo, o que mudaria?"

As 3 regras que nunca mudam: chamar pelo nome · nunca responder preço seco · nunca deixar a conversa sem próximo passo.

Em saúde e áreas reguladas: a conversa serve para entender o motivo da procura e convidar para a avaliação. Não dê diagnóstico, não prometa resultado e não peça dados clínicos pelo WhatsApp (LGPD e normas do conselho profissional).

Cartão de perguntas

Preencha com as SUAS perguntas, imprima e recorte

Escreva uma pergunta de cada passo adaptada ao seu negócio. Exemplos por tipo de negócio na tabela abaixo.

1 · CONTEXTO
Quem é e o que usa hoje?

2 · INCÔMODO
O que incomoda ou motiva?

3 · IMPACTO
O que isso custa no dia a dia?

4 · CENÁRIO
Como seria resolver isso?

EXEMPLOS POR NEGÓCIO (ADAPTE)

Loja: troca de iPhone	Bateria, memória ou câmera? Sair de casa sem se preocupar com o carregador?
Loja: primeiro iPhone	O que te fez querer mudar agora? O que te deixaria seguro pra trocar?
Loja: seminovo	Já comprou seminovo? O que pesa mais: preço, garantia ou estado?
Clínica: implante	Como a falta do dente atrapalha suas refeições? Como seria comer de tudo?
Clínica: estética	O que você sente ao sorrir nas fotos? Se sentiria mais seguro resolvendo?
Assistência técnica	Usa o aparelho pra trabalhar? Quanto tempo consegue ficar sem ele?
Imobiliária	O que te faz pensar em mudar agora? O que não pode faltar no próximo imóvel?

Condição antes do valor: "Você já tem aparelho pra dar de entrada ou prefere ver à vista e parceladas?" · "Prefere cartão, Pix ou parcelado? Assim eu já te passo o que faz mais sentido."

Checklist e pontes

Cole na tela do atendimento ou imprima

CHECKLIST ANTES DE ENVIAR CADA RESPOSTA

- [ ] Chamei a pessoa pelo NOME?
- [ ] Respondi o que ela perguntou E fiz uma pergunta em seguida?
- [ ] Entendi a CONDIÇÃO de pagamento antes de falar de valor?
- [ ] A mensagem está CURTA e com tom humano?
- [ ] A conversa termina com um PRÓXIMO PASSO (pergunta, horário, convite)?

AS PONTES: PASSAR PARA O PREÇO SEM PRESSÃO

PONTE PARA O PREÇO

"Pelo que você me contou, tenho 2 opções que fazem sentido pra você. Posso te mandar com os valores e as condições?"

PONTE DE VALIDAÇÃO

"Pra você sair daqui com a certeza de que fez a melhor escolha, o que não pode faltar no seu próximo celular?"

PONTE PARA A CLÍNICA

"Faz sentido pra você que, antes de eu detalhar os custos, a gente avalie como resolver o seu caso?"

AS DUAS OBJEÇÕES QUE MAIS APARECEM

"VOU PENSAR" · ACOLHER, DESCOBRIR, FACILITAR

Acolher: "Claro, [nome]! É uma decisão importante mesmo."
Descobrir: "Só pra eu te ajudar: o que você vai pensar é mais sobre o modelo ou sobre o valor?"
Facilitar: "Posso simular um parcelamento diferente. Prefere que eu te mande agora ou quer ver pessoalmente amanhã?"

"VI MAIS BARATO" · VALIDAR, CONTRASTAR, FACILITAR

Validar: "Entendo, é normal pesquisar antes. Eu faria o mesmo."
Contrastar: "Vale olhar o que está incluído: nota fiscal, garantia e procedência."
Facilitar: "Aqui você parcela em até 12x. Quer que eu simule pra comparar certinho?"

Diante de uma objeção, nunca faça uma oferta direta: faça uma pergunta antes. Nunca desqualifique o concorrente nem prometa o que não pode cumprir.

Roteiro: do "quanto tá?" ao convite

A fala exata pode mudar. A sequência, não.

CLIENTE
Oi, quanto tá o iPhone 13?

ATENDENTE
Oi, Juliana! Te passo sim. Só pra eu te indicar o melhor: você usa iPhone hoje ou vem do Android?

CLIENTE
Uso um mais antigo, tá travando e a bateria não dura.

ATENDENTE
Poxa! E o que mais te atrapalha hoje: a bateria acabando ou ele travando?

CLIENTE
A bateria. Uso pra trabalhar.

ATENDENTE
E quando ele desliga no meio do dia, como fica com os seus clientes?

CLIENTE
Já perdi venda por isso.

ATENDENTE
Imagino. Se você tivesse um aparelho que aguenta o dia inteiro, o que mudaria no seu trabalho?

ATENDENTE (PONTE)
Pelo que você me contou, tenho 2 opções que fazem sentido pra você. Você tem aparelho pra dar de entrada ou prefere ver à vista e parcelado?

CLIENTE
Gostei, mas vou pensar e depois te aviso.

ATENDENTE
Claro, Juliana! É uma decisão importante mesmo. O que você vai pensar é mais sobre o modelo ou sobre o valor?

CLIENTE
É mais o valor.

ATENDENTE (CONVITE)
Posso simular um parcelamento diferente pra você. Prefere que eu te mande agora ou quer ver o aparelho pessoalmente amanhã? Manhã ou tarde fica melhor?

Repare no fator emocional da Juliana: não é "bateria", é "já perdi venda". É essa frase que a atendente usa no passo 4.

Minhas respostas e ensaio

Reescreva 5 respostas de preço seco e treine com o time

1 · REESCREVA A PRIMEIRA RESPOSTA DE 5 CONVERSAS REAIS (RESPONDER E PERGUNTAR)

1. Resposta original (só o preço):

Nova resposta:

2. Resposta original (só o preço):

Nova resposta:

3. Resposta original (só o preço):

Nova resposta:

4. Resposta original (só o preço):

Nova resposta:

5. Resposta original (só o preço):

Nova resposta:

2 · ENSAIO DE 10 MINUTOS COM O TIME

COMO FAZER

Um faz o cliente, outro atende, usando o roteiro da página 4. Um terceiro observa com a lista abaixo. Troquem de papel.

- [ ] Chamou pelo nome
- [ ] Respondeu e perguntou (não mandou preço seco)
- [ ] Fez uma pergunta por mensagem
- [ ] Entendeu a condição antes do valor
- [ ] Terminou com um próximo passo

3 · TRÊS ATENDIMENTOS QUE VIRARAM VENDA

O que o cliente dizia (racional) · qual era o fator emocional por trás · o que eu fiz (rapport, empatia, gatilho verdadeiro):

Meta de prática da semana:

Próximo passo: volte à rotina de retorno com o **Bônus B09** (Capítulo 9): cadência de 5 toques e 10 mensagens de follow-up.