

# Biblioteca de Scripts

modelos prontos para conversar  
com seus clientes

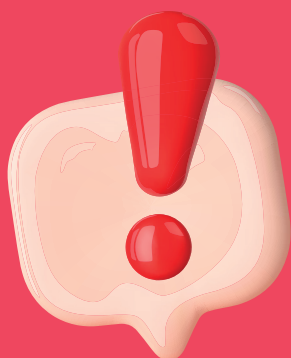
Um guia com **modelos prontos para responder melhor**, retomar contato com seu cliente e conduzir a conversa sem improviso.



**Vender por mensagem não é só sobre responder rápido, mas também saber conduzir a conversa com clareza até a decisão final.**

Muita **venda se perde** não por falta de interesse, mas por **respostas confusas, demora ou ausência de direção.**

Este material reúne alguns **modelos para apoiar o seu atendimento comercial no dia a dia.** Eles ajudam a organizar o que dizer em momentos-chave da conversa, sem depender do improviso.



### **E o mais importante:**

os scripts não devem ser copiados para utilização de forma mecânica. Use como base, **adapte ao seu jeito e ao seu cliente.** O objetivo é dar estrutura para você responder melhor, com mais segurança e intenção.

# Primeiro contato

## Abertura com direção - Script 1

"Oi, [nome]! Que bom falar com você 😊  
Me conta: o que você está precisando hoje?"

### ✓ Como Usar?

Acolha sem enrolar e já direcione a conversa para entender o contexto e a intenção.

### ✗ Erro Comum

Responder só com "posso ajudar?" ou mandar informações soltas sem entender o que o cliente quer.

# Indecisão

## Sustentação de valor – Script 2

“Entendo, [nome]. Vou te explicar rapidinho o que está incluído para você avaliar melhor: nesse valor, você tem [principais benefícios/entregas]. A ideia é que você tenha [resultado principal]. Faz sentido para a sua necessidade?”

### ✓ Como Usar?

Não entre direto em desconto.  
Explique o valor de forma objetiva e confirme o interesse.

### ✗ Erro Comum

Justificar demais, se alongar ou oferecer desconto sem entender a real objeção (receio).

# Indecisão

## Resposta para "vou pensar" – Script 3

"Claro, [nome], sem problema. Só para eu não te passar algo fora do que você precisa: hoje o que mais pesa para decidir é valor, prazo ou alguma outra dúvida?"

### ✓ Como Usar?

Mantenha a conversa aberta sem pressionar e ajude a identificar a objeção real.

### ✗ Erro Comum

Aceitar o "vou pensar" de forma passiva e esperar que o cliente volte sozinho.

# Objeção de preço

## Valor antes de desconto - Script 4

"Entendi, [nome]. Antes de falar em valor isolado, deixe eu te mostrar o que está incluído: [principais entregas/benefícios]. Isso faz sentido para o que você precisa ou hoje o principal ponto é orçamento?"

### ✓ Como Usar?

Sustente valor sem entrar direto em desconto e ainda ajude a descobrir se a objeção é realmente preço.

### ✗ Erro Comum

Justificar demais, mandar textão ou oferecer desconto sem entender o que está travando a decisão.

# Retomar contato

## Retomada leve – Script 5

“Oi, [nome]! Passando aqui para saber se você conseguiu ver as informações que te enviei. Se fizer sentido, posso te ajudar a avançar ou tirar qualquer dúvida.”

### ✓ Como Usar?

Após 1 ou 2 dias sem resposta.

### ✗ Erro Comum

Cobrar resposta (“você viu?”) ou pressionar sem necessidade.

## Retomada de cliente parado - Script 6

“Oi, [nome]! Lembrei da nossa conversa sobre [tema/produto] e quis retomar contigo 😊 Ainda faz sentido para você o que conversamos ou o momento mudou?”

### ✓ Como Usar?

Reabra a conversa com respeito e dê espaço para o cliente reposicionar o interesse.

### ✗ Erro Comum

Voltar como se a conversa nunca tivesse existido ou insistir sem contexto.

# Fechamento

## Direção para decisão – Script 7

"[Nome], então resumindo: o [produto/serviço] inclui [principais pontos] e atende exatamente [necessidade]. Se estiver ok para você, o próximo passo é [o pagamento, o agendamento, etc.]. Podemos seguir?"



### Como Usar?

Organize a oferta e deixe claro o próximo passo.



### Erro Comum

Encerrar sem direcionar ou esperar que o cliente tome iniciativa sozinho.

## Direção para decisão – Script 8

"Perfeito, [nome]. Então ficou assim: [produto/serviço], [principais pontos], [prazo/condição]. Se estiver tudo certo para você, o próximo passo é [ação objetiva]. Posso te enviar isso agora?"

### Como Usar?

Organize a proposta e transforme a conversa em decisão prática.

### Erro Comum

Encerrar de forma vaga, sem resumir o combinado e sem indicar exatamente o que acontece depois.



