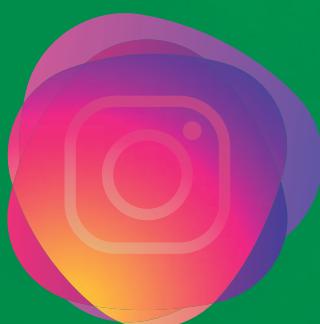




SCRIPTS QUE VENDEM



ABORDAGENS PRÁTICAS
PARA VENDER NO
WHATSAPP, FACEBOOK E
INSTAGRAM



CLIQUE NO ÍCONE
para atendimento!



SUMÁRIO

15 Situações Importantes e Frequentes	3
Scripts de Formação de Lista de Transmissão	5
Scripts de Boas Vindas na Lista de Transmissão	8
Scripts de Formação Rápida de Lista de Transmissão	11
Scripts para Compartilhar uma Promoção ou Notícia Importante	13
Acompanhamento, Envio de Ofertas e Negociações Pendentes	16
Scripts para Fechamento de Vendas	19
Scripts para Lidar com os Medos do Comprador	23
PÓS VENDAS SCRIPTS DE PÓS VENDA (PARA PEGAR CONSEGUIR INDICAÇÕES, OU DEPOIMENTOS)	26

15 SITUAÇÕES

IMPORTANTES E FREQUENTES

Quanto mais próximo do cliente, mais fácil de vender. Normalmente ensino que precisamos buscar o contato telefônico, atualmente a videoconferência e o melhor cenário, o encontro pessoal.

Ocorre que o mundo é muito dinâmico, a única certeza é a mudança.

A tecnologia acelerou os processos comunicativos, o melhor a fazer é adaptar-se, concorda?

Embora o whatsapp, o Messenger e Direct não sejam mídias novas, o mercado está nos mostrando que as vendas online são um caminho sem volta, por isso precisamos ter técnicas para melhorar o atendimento e principalmente nossas vendas por esses canais.

Os scripts que vou demonstrar são modelos básicos que precisam ser adaptados para o seu negócio no WhatsApp, Instagram Direct e também no Facebook Messenger.

A linguagem também merece atenção, cada negócio tem seu público alvo, a linguagem varia de acordo com a persona.

Basicamente precisamos ser atenciosos, pacientes (não significa lento) e atentos aos sinais.

Se o seu público for jovem, é importante usar mais emoticons e expressões mais informais, ao passo que se o seu público for majoritariamente formado por executivos de meia idade, a estratégia e a linguagem precisam se adequar, concorda?

A primeira dica é tratar o seu cliente individualmente, isso aumenta a percepção de importância e exclusividade. Não estou dizendo que chamar



**A tecnologia acelerou
os processos comunicativos**

a pessoa pelo nome vai te fazer vender, mas desperta mais a atenção de que listas de transmissão genéricas e impessoais.

Exemplo:

Bom dia, espero que esteja tudo bem com você. Pode falar?

Tudo bem, posso falar.

Tudo bem, não posso falar.
Só mensagens.

Minha sugestão é ligar e fazer o trabalho de vendas pelo telefone. Se não for possível, continuaremos por mensagem.

[nome], obrigado pelo retorno.

Cada negócio tem as suas diferenças e talvez não seja viável mandar mensagens individualmente. Prestei consultoria para uma empresa que precisava mandar mensagens para centenas de pessoas todos os dias. No final do ciclo de vendas, mandavam para milhares.

Nesse caso, é necessário contratar um software para otimizar o processo. Alimentamos a plataforma com os dados dos clientes e fazíamos disparos em massa.

Acrescentar o primeiro nome melhora as taxas de abertura, no caso de SMS, ou leitura no whatsapp, messenger e direct.

Se o seu negócio não exigir disparos em massa, o que descrevo nesse material vai ser ainda mais útil.

Pode seguir o método, ele já gerou milhares de negócios, bom trabalho!

Importante:

- Scripts e exemplos de diálogo estão em boxes verde e cinza.
- Boxes verde são sugestões de mensagens do vendedor.
- Boxes cinza são respostas do cliente.
- Explicações estão descritas em itálico na cor azul.

1º SCRIPTS DE FORMAÇÃO DE LISTA DE TRANSMISSÃO

COMO CONVIDAR PESSOAS PARA A LISTA DE TRANSMISSÃO

Lista de transmissão é uma funcionalidade do Whatsapp que permite mandar mensagens para vários contatos ao mesmo tempo. Você pode ter muito resultado se souber como conduzir essa estratégia, mas também pode arranhar a sua imagem. É importante saber algumas coisas basicamente:

- A. Só devemos incluir pessoas, caso nos dêem permissão.
- B. Recomendo fazer backup das conversas de tempos em tempos, assim ficamos mais seguros em relação às permissões.
- C. Precisa haver uma vantagem real para quem fizer parte dessa lista.
- D. Entregue realmente o que seu cliente quer.

Exemplo: exclusividade, desconto, primazia, bônus, frete e etc

- 1. É essencial que a pessoa grave o contato, caso contrário, pode não receber as suas mensagens.
- 2. Se fizer spam, ou for denunciado como tal, você pode perder o seu número ou ter a conta comercial bloqueada. A partir de agosto de 2021, multas também serão possíveis.
- 3. É uma boa prática mandar mensagens durante o horário comercial.



**Você pode ter muito resultado se souber
como conduzir essa estratégia**

Exemplo:

Bom dia/ tarde/ noite, aqui é [seu nome] da [nome da empresa]. Tudo bem?

Olá, tudo bem.

Que bom que está bem! 😊

Neste ponto, mando duas mensagens.
A primeira é a resposta acima e em seguida
mando o complemento abaixo.

A razão do meu contato é saber se posso
me colocar na lista que criei para os
clientes VIP e compartilhar as nossas
melhores oportunidades e condições .

Mando esse trecho e mando outra mensagem na
sequência.

Não é grupo de whatsapp, não teremos
interações e a frequência máxima é
uma vez por semana. O objetivo é dar
preferência para quem realmente tem
interesse. Assim consigo te dar mais
atenção.

Espero a resposta.

Se a pessoa responder sim, basta agradecer. (Mandaremos as boas vindas em breve). Se não responder, dou um tempo (30 minutos) e mando o nome da pessoa com um ponto de interrogação.

[Nome do Cliente]?

Normalmente, a pessoa responde dentro de minutos.

Se não responder, faço mais uma tentativa.

Posso colocar seu nome?

Se a resposta for sim, mando a resposta abaixo

Muito obrigado pela confiança 😊. Basta mandar o nome completo e em breve, vai ficar sabendo de tudo de melhor que temos para você.

Quando a pessoa responder a mensagem acima, faço mais um pedido.

Lembre de salvar o meu contato, só assim consigo te enviar as promoções"/conteúdo", certo? 😊

Observação: *Se for varejo, envie promoções.

**Se for treinamento ou comunidade, envie conteúdo.

Se a pessoa disser não, o script abaixo é uma boa saída

Entendo completamente.

Muito obrigado pelo retorno, saiba que continuo à disposição para te atender. Grande agraço. 😊

2. SCRIPTS DE BOAS VINDAS NA LISTA DE TRANSMISSÃO:

Olá, quero te desejar boas vindas a minha/nossa lista VIP!

Se outras pessoas usarem o mesmo número, escreva nossa lista VIP. Se o número for exclusivo, use minha lista VIP.

Nosso horário de atendimento é de segunda a sábado, das X às Y horas.
(Para negócios que tem horário)

Para negócios que tem horário.

Pode me chamar aqui quando quiser, se eu demorar para responder é porque estou com cliente. Assim que liberar, te respondo :)

Em seguida, mando a mensagem abaixo.

Ah só mais uma coisa, para garantir que receberá todo o conteúdo VIP, lembre de salvar o número do meu telefone nos seus contatos, combinado?

Abaixo coloquei um modelo simplificado de mensagem. É importante usar a linguagem que for mais adequado ao seu estilo comunicativo.

Exemplo:

Ei [nome], boa tarde!

Tudo bem?
Aqui é o [especialista]!
Estou muito feliz por ter você aqui na minha Lista VIP! 😊

Em seguida, mando a mensagem abaixo.

Pra gente se conhecer um pouco melhor, me conta:
[Pergunta que seja relevante para você especialista]?

O que você quer saber sobre ele?

Em breve vou te enviar a primeira dica por aqui. Fique de olho!

Lembre-se de adicionar o meu número na sua agenda, pra não perder nenhum conteúdo.

Um abraço e até já! 😊

3. SCRIPTS DE FORMAÇÃO RÁPIDA DE LISTA DE TRANSMISSÃO:

COM OPÇÃO DE SAÍDA

Se você tem muitos contatos e precisa de grande interação, adicione todos os contatos na primeira lista e nomeie como #lista 1 (cabem 256 contatos por lista), depois pode continuar adicionando contatos na #lista 2 e assim por diante.

Quando as listas estiverem prontas, mande as mensagens a seguir.

Exemplo:

Ei [nome], boa tarde!
Tudo bem?
Aqui é o [especialista]!

Essa é a minha lista VIP, Não é grupo de whatsapp, não teremos interações e a frequência máxima é uma vez por semana. O objetivo é dar preferência para quem realmente tem interesse.
Assim consigo te dar mais atenção.

Em seguida, mostro que a pessoa pode sair quando quiser.

Posso manter o seu nome aqui para receber essas vantagens? 😊

Se a pessoa disser não, o script abaixo é uma boa saída

Entendo completamente.

Muito obrigado pelo retorno, saiba que continuo à disposição para te atender.
Grande abraço. 😊

4. SCRIPTS PARA COMPARTILHAR UMA PROMOÇÃO OU NOTÍCIA IMPORTANTE

Olá, espero que esteja tudo bem com você.
Tenho uma boa notícia para você cliente VIP!

Mande a novidade destacando o benefício para o seu cliente VIP que os outros não terão, ou pelo menos não ainda.

Exemplo:

Vamos trocar a coleção, então faremos descontos incríveis em todas as peças da loja. O melhor é que você vai ter acesso às melhores peças primeiro 😊

Finalmente o e-book completo saiu de forno e você cliente VIP, vai ser o primeiro a saber todos os segredos e técnicas poderosas que trazem os meus melhores resultados. 🏆

Outro Exemplo:

Recebi os vouchers exclusivos da promoção de final de ano/ Black Friday.
Vou mandar para você. Ah, eles não servem para os outros clientes, somente para os VIP, então divirta-se!!!

Se houver links/fotos/vídeos/áudios, mande sem exageros! Minha sugestão é no máximo 3 fotos, 1 vídeo e 1 áudio complementar.

Se o cliente pedir mais, pode mandar. Adapte-se ao que o cliente pedir.

Se for link, minha sugestão é fazer uma descrição simples do produto ou serviço e mandar o link com os dizeres saiba mais.

Exemplo:

Em nossa loja, você encontra os melhores smartphones do mercado. A linha Samsung Galaxy está com uma promoção agressiva e acabamos de receber os novos Iphones. Saiba mais em: [<https://...>]

Depois de mandar as informações, fotos, vídeos, áudios ou links, espere a resposta. Se o cliente não responder, mande a mensagem abaixo.

Neste ponto, você tem uma grande oportunidade de aproximar-se do cliente. Minha sugestão é:

15

Enviar um áudio (capriche na entonação) - Procure variar o tom de voz para não parecer um robô.

Se for vídeo (lembre de mostrar entusiasmo)

Estou muito curioso (a) para saber o que achou? Me conta aqui :)

Quando os clientes responderem, basta entrar em contato, personalizando ainda mais. As pessoas que interagirem estarão “quentes” para comprar.

5 ACOMPANHAMENTO, ENVIO DE OFERTAS E NEGOCIAÇÕES PENDENTES.

Se tiver enviado uma oferta para alguém, mas ficou sem resposta;

Geralmente mando 1 dia depois

Olá [Nome do cliente], Tudo bem?

Espero um pouco. Vindo a resposta, me adapto.
(muitas vezes, só de ver a sua mensagem, o
cliente já dá andamento na venda)

Se a resposta não vier, mando a
mensagem abaixo;

Posso te ligar? ou Pode falar? (Eu prefiro
fechar negócios falando com o cliente)

Se não for possível falar, mando a mensagem
abaixo (escolha a melhor para o seu modelo de
negócio);

O que achou sobre [nome do produto/serviço]?
Conseguiu abrir o link/ fotos? ou
Conseguiu fazer a inscrição?

Espero um pouco e mando a mensagem abaixo;

Em caso de qualquer dúvida ou dificuldade me avise aqui, certo?

Se a pessoa não responder, deixo passar mais um tempo e mando o desfecho (escassez, ou urgência se for verdade)

[nome] muito obrigado pela atenção, encerramos essa promoção/ voucher, mas não se preocupe, outras oportunidades virão :)

Continuo mandando as oportunidades, até porque a pessoa entrou na lista de transmissão por opção. Caso não seja uma negociação proveniente de lista, o contato normalmente não é frio. Possivelmente veio de cadastro, ou referência.

Se for frio e a pessoa não bloquear é porque tem algum interesse.

Esclarecimento: Contato frio é aquele que não manifestou interesse no seu produto ou serviço. Às vezes vem de um conhecido ou lista, é normalmente uma possibilidade que ainda não foi trabalhada.

Importante: Mesmo quando os clientes não fecharem o negócio com você, não significa que não querem mais ser seus clientes. Por isso lembre-se de continuar trabalhando a sua lista, minha sugestão é ter uma planilha ou software CRM para mantê-los sempre ativos.

CRM (Customer Relationship Management) Administração de relacionamento com o cliente em português, é um software de gestão empresarial, que tem como função armazenar contatos de clientes, criar e analisar as informações, sugerir ações e te ajudar a manter o bom relacionamento com o seu cliente.

6 SCRIPTS PARA FECHAMENTO DE VENDAS

VENDAS SÃO PROCESSOS

Fechamento é um tema sensível para muitas pessoas, o objetivo do material é mostrar os melhores scripts de venda, mas aqui preciso ir um pouco além.

Um grande erro dos vendedores profissionais, ou daqueles que estão aprendendo a vender é o timing (senso de oportunidade) do fechamento. Não adianta acelerar e tampouco deixar por conta da boa vontade do cliente.

A venda em si é um processo e o fechamento também o é. Uma dica simples e funcional é: Quando o seu cliente demonstrar interesse, peça a Venda!

Pedir a venda é diferente de dizer: - Assine aqui. Mostre o passo a passo para finalizar o procedimento de compra e finalmente conseguir o que o cliente deseja.

Os Scripts 6 a 12 são direcionados a fechamentos.



Quando o seu cliente demonstrar interesse, peça a Venda!

(Cliente indeciso ou sem ação)

Olá [nome cliente], tudo bem?

Aqui vamos criar escassez ou senso de urgência.

O que achou sobre
[nome do produto/serviço]?
Conseguiu abrir o link/ fotos? ou
Conseguiu fazer a inscrição?

Se for real, ótimo. Se não for real, precisa de um plano B para caso o seu cliente demore e você encerre a promoção. Porque se ele te chamar em outro momento e você fizer a venda o seu poder de negociação vai cair.

O cliente precisa entender que se você disser que está acabando e é uma oportunidade, significa que está acabando e é uma oportunidade.

Estou te chamando aqui porque te mandei uma oportunidade e só tenho mais uma peça [último estoque/última vaga], posso separar para você?

Se a pessoa responder sim, dê prosseguimento ao processo de fechamento.

Se o cliente disser não, pode usar o seguinte modelo:

Sem problema, muito obrigado. Em breve faremos outras promoções, abraço.

Uma alternativa um pouco mais intensa é:

(Cliente indeciso ou sem ação)

Estou entrando em contato por causa da promoção que te mandei. Tenho um outro cliente interessado e não queria que você perdesse a oportunidade, posso separar para você?

Outra alternativa:

Olá [nome] espero que esteja bem. Estou entrando em contato porque uma pessoa aqui da loja veio me perguntar sobre o produto que te mandei. Antes de responder, pensei em te avisar. A prioridade é sua porque já estávamos falando. Posso separar para você?

Ah se tiver qualquer dúvida, fale comigo certo? :)

Alternativa para serviço:

Olá [nome] espero que esteja bem.

Estou entrando em contato para te dizer
que estamos prontos e ansiosos para...
[mencione o problema que o seu serviço
resolve], assim, logo você estará...
[mencione aqui o benefício que a sua
solução traz]

Agora falta muito pouco, se quiser que eu
já libere o acesso/ marque a data/ gere o
acesso, basta mandar o comprovante.

Ah, temos várias formas de pagamento,
a que for boa para você, é boa para nós.
Se tiver qualquer dúvida, estou à
disposição ;)

7 SCRIPTS PARA LIDAR COM OS MEDOS DO COMPRADOR.

VENDAS SÃO PROCESSOS MUITO PARECIDOS.

Às vezes você fala dos benefícios, explica quais problemas a sua solução resolve, entra em sintonia com o cliente, faz tudo certo mas ele não fecha. O que fazer?

Crenças limitantes em relação a compras, em outras palavras, as pessoas têm medos inconscientes relacionados a comprar.

Elaborei uma lista dos medos mais comuns:

Script 9 (Fortalecimento de credibilidade)

1 - Medo de comprar online, ou medo de que sua loja ou site seja falso.

[nome cliente]. Temos muito orgulho de ser uma loja tão bem avaliada. Se me permitir, gostaria de te mandar alguns depoimentos de clientes que ficaram muito satisfeitos com a compra e com o nosso atendimento.
(Mandar prints, ou links de depoimentos)

Script 10(Diminuição da aversão a perda)

2 - Medo de golpes, ou roubo de dados na hora do pagamento.

[nome cliente], adotamos todos os cuidados e utilizamos as plataformas de pagamento mais seguras. Recebemos os pagamentos pelo Paypal, mercado pago e [coloque aqui nome da plataforma que você usa].

Em seguida, mando a mensagem abaixo.

Quando finalizar o processo, você receberá um email da plataforma de pagamento confirmado a operação. Os seus dados não vêm para nós, ficam protegidos e o dinheiro só é liberado depois que tudo estiver certo e confirmado. É muito seguro, eu mesmo só compro assim.

(Falta de alternativas viáveis)

3 - Medo do pagamento: As formas de pagamento não atendem o que ele precisa. (Lembre de adaptar à sua realidade)

[nome cliente], você pode pagar à vista, no depósito ou transferência com X% de desconto ou parcelar em até X vezes sem juros no cartão através do Mercado Pago. Se preferir também emitimos boleto.

Como fica bom para você?

4 - Medo de se arrepender.

Sempre gosto de lembrar que você tem o prazo de 07 dias para experimentar o produto. Quero ter certeza de que vai receber exatamente o que queria.

Além disso, gosto de lembrar que todas as especificações do produto estão no site. E a avaliação dos clientes também, assim fica mais fácil de saber o que está comprando.

Se for um treinamento, eu gosto de dizer:

Sou muito seguro em relação ao conteúdo e às aulas. Se você não achar útil, ou se achar que não vai te ajudar em nada, eu devolvo todo o seu dinheiro, sem burocracia.

PÓS VENDAS

8 SCRIPTS DE PÓS VENDA (PARA PEGAR CONSEGUIR INDICAÇÕES, OU DEPOIMENTOS)

Vendedor: - Olá [nome], tudo bem?

Que bom que deu tudo certo na entrega/
compra. Estou entrando em contato pra
saber se deu tudo certo? Está satisfeito?

Consegui acessar?

Como está sendo a experiência?

Aqui, a resposta sendo positiva, é o momento
certo para pedir indicações.

Ficarei muito agradecido se puder fazer uma avaliação no Google, Facebook, Instagram (escolha o seu melhor canal);

Gravar um depoimento;

Passar o nome de amigos seus que mereçam passar por uma experiência tão boa quanto a sua;

Trabalho com treinamentos há muito tempo e sempre peço que os alunos gravem depoimentos sobre a experiência e principalmente sobre os resultados que tiveram com o uso da técnica. Quando eles me perguntam o que devem dizer e como devem fazer o vídeo, passo um mini roteiro, como nos exemplos abaixo.