

Negócio no Automático

O guia prático pra colocar IA atendendo,
orçando e cobrando no seu negócio em 7 dias.
Sem programar.

— SUMÁRIO

O que tem aqui

00 Como usar este guia

Pra quem ele foi escrito, o que a IA resolve de verdade num negócio pequeno e como tirar proveito dele em uma semana.

01 O mapa do atrito

Você vai descobrir onde seu negócio perde tempo e cliente, e escolher com critério a primeira coisa a automatizar.

02 Atendente que não dorme

Como fazer o WhatsApp responder bem fora do horário, sem robô caro e sem perder o jeito do seu atendimento.

03 Orçamento em segundos

Como transformar o pedido bagunçado do cliente num orçamento claro, com o seu preço, a sua validade e o próximo passo, sem perder a tarde.

04 Cobrança sem climão

Você vai sair com uma régua de cobrança pronta, lembretes que reduzem falta e textos que pedem o dinheiro sem estragar a relação.

05 Prompts que funcionam

Você vai aprender a pedir as coisas pra IA de um jeito que a resposta já sai pronta pra usar, e vai levar um prompt pra cada tarefa da semana.

06 Plano de 7 dias

O que fazer em cada dia da semana pra sair com atendimento, orçamento e cobrança rodando, e com números pra saber se funcionou.

07 Fechamento

O que deixar sempre na mão de uma pessoa, como perceber que a automação está atrapalhando e por onde crescer depois.

B1 50 prompts prontos

B2 Planilha mapa do atrito

B3 Checklist de 7 dias



Como usar este guia

Pra quem ele foi escrito, o que a IA resolve de verdade num negócio pequeno e como tirar proveito dele em uma semana.

Se você atende cliente pelo WhatsApp, responde a mesma pergunta dez vezes por dia, faz orçamento à noite depois de fechar e ainda tem que lembrar quem não pagou, este guia é pra você. Ele não vai te transformar em programador. Vai te mostrar como tirar das suas costas o trabalho que se repete, usando ferramentas que você já tem ou consegue de graça.

Pra quem é

Escrevemos pensando no dono ou na dona de negócio pequeno. Clínica, salão, pizzaria, oficina, pet shop, loja de bairro, escritório de contabilidade, quem presta serviço por conta própria. Gente que vende pelo WhatsApp e pelo Instagram, que faz quase tudo sozinha ou com uma equipe curta, e que lê no celular entre um cliente e outro.

Você não precisa entender de tecnologia. Se sabe mandar áudio, salvar contato e criar um grupo, sabe o suficiente pra começar. Quando algo exigir mais conhecimento técnico, a gente avisa e explica o que dá pra fazer sem isso.

Também não é um guia pra empresa grande, com setor de TI e orçamento pra software caro. Tudo aqui foi pensado pra quem tem pouco tempo, pouco dinheiro sobrando e não pode parar o negócio pra aprender ferramenta nova.

O que a IA faz num negócio pequeno

Muita coisa que você ouve sobre inteligência artificial é exagero. Então vamos ser diretos sobre o que ela entrega hoje, em outubro de 2026, pra quem tem um negócio do tamanho do seu.

Ela é boa em escrever. Rascunha a resposta pra um cliente, a legenda do post, a mensagem de cobrança educada, o texto do orçamento. Você revisa e ajusta, mas sai do zero em segundos.

Ela é boa em organizar. Você cola uma lista bagunçada de tarefas, preços ou dúvidas de cliente, e ela devolve em tabela, por categoria, em ordem. Isso parece pouco até você perceber quanto tempo gasta arrumando informação.

Ela é boa em responder o que se repete. Horário, endereço, preço de serviço tabelado, como agendar, se aceita cartão. Se você der a informação certa pra ela, ela responde do jeito certo, a qualquer hora.

E ela ajuda a pensar. Você descreve um problema do negócio e pede ideias, pede pra ela apontar o que está faltando num processo, pede uma segunda opinião sobre um texto. Funciona como um colega que não cansa de ouvir.

O que a IA não faz

Ela erra. Às vezes erra com muita confiança, o que é pior. Se você não disser qual é o preço do corte de cabelo, ela pode inventar um. Se a pergunta for ambígua, ela chuta. Por isso, neste guia, todo texto que a IA produz passa por você antes de chegar no cliente, pelo menos até você confiar no resultado.

Ela não conhece o seu negócio. Não sabe que o Seu Ademir prefere ser atendido por áudio, que a entrega pra Forquilha atrasa em dia de chuva, que aquele cliente sempre pede desconto. Esse conhecimento é seu, e é ele que faz a diferença. A IA só usa o que você ensinar.

Ela não substitui gente onde gente importa. Reclamação séria, cliente nervoso, negociação, uma notícia difícil. Nesses momentos a pessoa do outro lado quer falar com alguém de verdade, e passar a conversa pra um

humano é parte do sistema, não falha dele.

CUIDADO

Não cole dados sensíveis de cliente numa IA gratuita: informação de saúde, número de documento, dados bancários. A LGPD pede que você só colete o que vai usar, avise pra que serve e proteja o que guardou. Quando for usar uma conversa real como exemplo, troque os nomes e apague o que identifica a pessoa.

Como ler

O guia tem sete capítulos e foi feito pra ser lido um por dia. Cada capítulo resolve um pedaço do problema e termina com uma caixa chamada **Faça hoje**, com poucos passos concretos e o tempo que eles levam.

A ordem importa. Primeiro você descobre onde está perdendo tempo e cliente. Depois arruma o atendimento, o orçamento e a cobrança, nessa sequência, porque é a ordem em que o cliente passa pelo seu negócio. No fim tem um plano de sete dias que junta tudo e um capítulo sobre o que deixar de fora.

- 1. O mapa do atrito.** Onde seu negócio perde cliente e tempo, e o que automatizar primeiro.
- 2. Atendente que não dorme.** WhatsApp que responde sozinho, com e sem robô.
- 3. Orçamento em segundos.** Do pedido do cliente ao orçamento enviado, sem ficar pra depois.
- 4. Cobrança sem climão.** Lembretes, Pix e o que fazer com falta em agendamento.
- 5. Prompts que funcionam.** Como pedir as coisas pra IA e usar no dia a dia.

6. Plano de 7 dias. Tudo junto, um dia de cada vez.

7. Fechamento. O que não automatizar e próximos passos.

Nos bônus estão 50 prompts prontos separados por área, a planilha do mapa do atrito pra imprimir e um checklist dos sete dias.

Se um dia você não conseguir fazer a tarefa, tudo bem. Faça no dia seguinte e siga. O que não funciona é ler tudo de uma vez e não aplicar nada. Um capítulo aplicado vale mais que sete lidos.

DICA

Os prompts aparecem em caixas como a de baixo. As partes entre colchetes, como [NOME DO SEU NEGÓCIO], são pra você trocar pela sua informação antes de colar na IA. Quanto mais detalhe você colocar ali, melhor a resposta.

● PRIMEIRO TESTE: APRESENTE SEU NEGÓCIO PRA IA

Tenho um negócio chamado [NOME] em [CIDADE]. Trabalho com [O QUE VOCÊ VENDE OU FAZ]. Meus clientes costumam ser [QUEM SÃO]. Atendo principalmente por [WHATSAPP, INSTAGRAM, BALCÃO]. Meu horário é [HORÁRIO].

Com base nisso, me faça 10 perguntas sobre o meu negócio que você precisaria saber pra me ajudar a responder clientes. Uma pergunta por linha, sem explicação.

Responda as perguntas que ela fizer e guarde o texto. Ele vai ser útil no capítulo 2.

O que você precisa

Três coisas. Nenhuma custa dinheiro pra começar.

Um celular

O que você já usa serve. Se tiver um computador por perto, algumas tarefas ficam mais confortáveis, como montar uma planilha, mas nada aqui depende dele.

WhatsApp Business

É o aplicativo grátis da Meta pra negócios, diferente do WhatsApp comum. Ele tem perfil comercial com endereço e horário, mensagem de saudação automática, mensagem de ausência pra fora do horário, respostas rápidas que você chama digitando "/", etiquetas pra organizar clientes, catálogo de produtos e listas de transmissão. Só com isso, sem robô nenhum, dá pra resolver boa parte do que este guia propõe.

Se você ainda usa o WhatsApp comum no número do negócio, dá pra migrar pro Business mantendo o número e as conversas. Faça um backup antes.

Uma conta grátis de IA

ChatGPT, Gemini ou Claude. Todas têm versão gratuita e servem pra tudo o que está neste guia. Os recursos de cada versão gratuita mudam de tempos em tempos, então não se prenda a uma. Escolha a que achar mais fácil de usar no celular. Se alguma tiver a opção de guardar instruções ou criar um "projeto" com informações fixas, use: você coloca ali os dados do seu negócio uma vez e não precisa repetir em toda conversa.

DICA

Crie a conta de IA com o e-mail do negócio, não com o pessoal. Fica mais fácil separar as coisas e, se um dia alguém da equipe for usar, o histórico já está no lugar certo.

A regra de ouro

Automatize o que se repete. Mantenha gente no que importa.

Essa frase vai aparecer de novo ao longo do guia, porque é ela que decide quase tudo. Responder "qual o horário de vocês?" pela vigésima vez no dia é repetitivo: pode ir pra máquina. Acalmar uma cliente que saiu chateada do salão importa: fica com você.

Faça a conta no seu caso. Se você responde 30 mensagens por dia e cada uma leva 2 minutos, são 60 minutos, uma hora por dia. Se metade delas é sempre a mesma pergunta, meia hora do seu dia vai embora em algo que uma resposta pronta resolve. Em um mês de 26 dias úteis, são 13 horas. É esse tempo que a gente quer devolver pra você, pra usar com o cliente que precisa de atenção de verdade, ou simplesmente pra ir embora mais cedo.

ANTES

Cliente pergunta o preço da vacina do cachorro às 22h. Você vê de manhã, responde às 9h, ele já marcou em outro pet shop.

DEPOIS

A mensagem de ausência responde na hora com o preço, o horário de abertura e o link pra agendar. De manhã você só confirma.

Automatizar também não é colocar um robô pra conversar com todo mundo. Às vezes a melhor automação é uma resposta rápida bem escrita, um formulário simples ou um lembrete na agenda. O guia começa pelo mais simples e só sobe de nível quando vale a pena.

CUIDADO

Desconfie de qualquer ferramenta que prometa colocar um robô no seu WhatsApp em cinco minutos sem cadastro na Meta. Robôs não oficiais que funcionam "espelhando" o WhatsApp Web podem levar ao banimento do seu número. O capítulo 2 explica o caminho oficial e quando ele compensa.

Faça hoje

- ☐ Instale o WhatsApp Business no número do negócio, ou confira se já está usando ele.
- ☐ Crie uma conta grátis em uma IA (ChatGPT, Gemini ou Claude) com o e-mail do negócio.
- ☐ Cole o prompt "Primeiro teste" desta introdução, responda as perguntas e salve o texto numa nota do celular.

TEMPO ESTIMADO: 20 MIN



01

O mapa do atrito

Você vai descobrir onde seu negócio perde tempo e cliente, e escolher com critério a primeira coisa a automatizar.

Antes de colocar qualquer ferramenta pra trabalhar, você precisa saber onde ela vai fazer diferença. A maioria dos donos de negócio pequeno sabe que está sobrecarregada, mas não sabe dizer exatamente com o quê. Este capítulo resolve isso com um caderno, uma semana de anotação e uma tabela simples.

Atrito é tudo aquilo que trava o caminho entre o cliente querer comprar e o dinheiro entrar. Uma pergunta que demora a ser respondida, um orçamento que fica pra amanhã, um agendamento que ninguém confirmou. Também é tudo que trava o seu dia: a tarefa que você faz sempre do mesmo jeito, que não exige pensar, mas exige tempo.

O mapa do atrito é uma lista dessas travas, com duas informações em cada uma: quantas vezes acontece e quanto custa. Com ele em mãos, você para de automatizar o que parece moderno e começa a automatizar o que realmente pesa.

Passo 1: anote tudo que se repete por uma semana

Durante sete dias, anote toda tarefa que você ou sua equipe faz mais de uma vez. Não precisa ser bonito. Pode ser um caderno no balcão, uma nota no celular ou um grupo de WhatsApp só com você mesmo, onde você manda uma mensagem a cada vez.

O que conta como tarefa repetitiva:

- Responder a mesma pergunta pra clientes diferentes (preço, horário, endereço, se tem vaga, se faz entrega).
- Montar orçamento, mesmo que mude um detalhe de um pro outro.
- Confirmar agendamento um dia antes.

- Mandar chave Pix, dados bancários ou link de pagamento.
- Cobrar quem não pagou.
- Passar o mesmo recado pra equipe.
- Copiar informação de um lugar pro outro: do WhatsApp pra agenda, da agenda pro caderno, do caderno pra planilha.
- Pedir avaliação no Google depois do atendimento.
- Escrever a legenda do post da semana.

Não filtre. Anote até o que parece bobo. Muitas vezes é justamente a tarefa de 30 segundos que acontece 40 vezes por dia que está comendo seu tempo.

DICA

Se você tem equipe, peça pra cada pessoa anotar as próprias tarefas. A recepcionista da clínica vê um negócio diferente do que o dentista vê. Junte tudo no fim da semana.

Por que uma semana inteira

Porque o seu negócio muda ao longo da semana. A pizzeria tem um sábado muito diferente da terça. O salão tem pico na sexta. A contabilidade tem o começo do mês. Se você anotar só um dia, vai ter um retrato torto. Sete dias pegam o ciclo completo da maioria dos negócios. Se o seu tem um ciclo mensal forte, como cobrança ou fechamento, anote também o que acontece nesses dias específicos quando eles chegarem.

Passo 2: conte tempo e frequência

Pra cada tarefa da lista, você precisa de dois números aproximados. Não precisa cronometrar com precisão. Uma estimativa honesta serve.

1. **Frequência:** quantas vezes por semana isso acontece.
2. **Tempo:** quantos minutos leva cada vez, do começo ao fim, incluindo procurar a informação.

Multiplique um pelo outro e você tem os minutos por semana que aquela tarefa consome. Divida por 60 pra ter horas.

Um exemplo. Uma esteticista recebe pedido de preço de limpeza de pele umas 25 vezes por semana. Cada resposta leva uns 3 minutos, porque ela precisa explicar os tipos, mandar foto do antes e depois, perguntar se a pessoa já fez antes. São 75 minutos por semana só nisso, uma hora e quinze. Em quatro semanas, cinco horas.

Agora some as tarefas da sua lista. É comum o total assustar. Não porque cada tarefa seja grande, mas porque são muitas pequenas que você nunca tinha somado.

CUIDADO

Na hora de estimar o tempo, conte as interrupções. Responder uma mensagem leva 1 minuto, mas parar o que estava fazendo, pegar o celular, procurar a informação e voltar pro trabalho leva bem mais. Se você é cabeleireiro e para o corte pra responder, esse custo é real, mesmo que não apareça no relógio.

Passo 3: marque onde o cliente desiste

Tempo é uma parte do problema. A outra é cliente que vai embora. Algumas tarefas não custam muito tempo, mas quando falham, você perde a venda. Na sua lista, marque com um sinal as tarefas que se encaixam nestes cinco pontos de desistência. Eles aparecem em quase todo negócio local.

Demora na resposta

Quem pergunta preço pelo WhatsApp costuma perguntar pra mais de um lugar ao mesmo tempo. Quem responde primeiro, com clareza, sai na frente. Se você só consegue responder depois do expediente ou no intervalo, parte desses clientes já resolveu com outro.

Mensagem fora do horário

Muita gente só tem tempo de procurar serviço à noite, depois do trabalho, ou no fim de semana. A mensagem chega às 22h, fica sem resposta até de manhã, e a pessoa esfria. Olhe no seu WhatsApp quantas conversas começaram depois que você fechou.

Orçamento que não volta

O cliente pede orçamento, você diz "te mando até amanhã", o dia enche e o orçamento sai três dias depois. Ou sai rápido, mas ninguém pergunta depois se a pessoa decidiu. Orçamento sem resposta e sem retorno é venda que ficou na mesa.

Cobrança esquecida

O serviço foi feito, o cliente ficou de pagar depois, e ninguém lembrou de cobrar. Ou lembrou, mas ficou sem jeito. Esse dinheiro às vezes nunca entra.

Falta em agendamento

Horário marcado, cadeira vazia. Em clínica, salão, estúdio e oficina, cada falta é um horário que não volta. Muitas faltas acontecem porque a pessoa simplesmente esqueceu, e um lembrete na véspera resolveria.

DICA

Pra descobrir os pontos de desistência, role suas conversas do último mês no WhatsApp e procure as que terminaram sem resposta do cliente. Muitas vezes a última mensagem é sua, com um preço, e a pessoa sumiu. Ou a última é dela, e você nunca respondeu.

Passo 4: a matriz frequência x dor

Agora você tem uma lista com frequência, tempo e marcas de onde o cliente desiste. Falta decidir por onde começar. Pra isso, dê uma nota de 1 a 3 pra cada tarefa em dois critérios.

Frequência: 1 se acontece poucas vezes por semana, 2 se acontece todo dia, 3 se acontece várias vezes por dia.

Dor: 1 se só incomoda, 2 se toma tempo de verdade ou irrita o cliente, 3 se faz você perder venda ou dinheiro.

Multiplique as duas notas. O resultado vai de 1 a 9. Comece pelas tarefas com nota mais alta. Isso cabe numa tabela simples:

	DOR 1: INCOMODA	DOR 2: TOMA TEMPO OU IRRITA	DOR 3: PERDE VENDA OU DINHEIRO
Frequência 3: várias vezes por dia	3: resolver com resposta pronta	6: prioridade	9: comece por aqui
Frequência 2: todo dia	2: pode esperar	4: segunda leva	6: prioridade
Frequência 1: poucas vezes na semana	1: deixe como está	2: pode esperar	3: resolver com lembrete ou lista

Repare em duas coisas nessa tabela. A primeira: uma tarefa rara mas cara, como a cobrança de um serviço grande, pode não precisar de automação. Às vezes um lembrete na agenda resolve. A segunda: uma tarefa frequente mas leve, como dizer o endereço, quase sempre se resolve com uma resposta rápida do WhatsApp Business, sem IA nenhuma.

A primeira automação não é a mais impressionante. É a que tira mais peso do seu dia com menos esforço pra montar.

Escolha no máximo duas tarefas pra atacar primeiro. Se tentar resolver tudo de uma vez, nada fica bem feito e você desiste. Os próximos capítulos ensinam como resolver cada tipo: atendimento no capítulo 2, orçamento no 3, cobrança e faltas no 4.

Três negócios, três mapas

Pra ficar mais concreto, veja como ficaria o mapa de três negócios da região. São negócios fictícios, mas os problemas são os que a gente encontra o tempo todo. Os números são estimativas que o próprio dono faria na semana de anotação.

Studio Lírio, salão de beleza em Criciúma

A Daiane tem um salão com duas cadeiras no bairro Pinheirinho. Ela atende, faz a agenda e responde o WhatsApp, quase sempre com a mão ocupada. A semana de anotação mostrou isto:

TAREFA	VEZES/SEMANA	MIN. CADA	MIN./SEMANA	FREQ. x DOR
Responder "tem horário?"	40	2	80	$3 \times 3 = 9$
Passar preço de serviço	30	2	60	$3 \times 2 = 6$
Confirmar horário na véspera	35	1	35	$3 \times 3 = 9$
Mandar endereço e ponto de referência	10	1	10	$2 \times 1 = 2$
Pedir avaliação no Google	5	2	10	$2 \times 1 = 2$

Somando, são 195 minutos por semana, mais de três horas, quase tudo com o celular na mão no meio de um atendimento. E duas tarefas pesam por motivo diferente: quem pergunta "tem horário?" e não recebe resposta marca em outro lugar, e quem não recebe confirmação na véspera às vezes falta.

A Daiane escolheu começar pela confirmação de véspera e pela resposta de horário. A confirmação ela resolveu com uma resposta rápida no WhatsApp Business e um horário fixo no fim do dia pra mandar. A pergunta de horário ficou pra quando ela montar uma agenda online, assunto do capítulo 2.

Mecânica Bortolotto, oficina em Içara

O Jair tem uma oficina com dois mecânicos. Ele cuida do balcão e dos orçamentos. O problema dele não é volume de mensagem, é o que acontece depois do orçamento.

TAREFA	VEZES/SEMANA	MIN. CADA	MIN./SEMANA	FREQ. × DOR
Montar orçamento de revisão ou reparo	15	15	225	$3 \times 3 = 9$
Avisar que o carro está pronto	12	2	24	$2 \times 1 = 2$
Perguntar se o cliente aprovou o orçamento	8	3	24	$2 \times 3 = 6$
Cobrar serviço feito "no fiado"	3	5	15	$1 \times 3 = 3$
Responder "quanto custa trocar o óleo?"	10	2	20	$2 \times 2 = 4$

O orçamento sozinho leva quase quatro horas por semana. E muitos desses orçamentos ninguém acompanha depois: o Jair manda e espera. O cliente pensa, compara, esquece. Ele escolheu atacar o orçamento primeiro, com um modelo pronto que a IA ajuda a preencher, e criar o hábito de retomar todo orçamento dois dias depois. O capítulo 3 é dedicado a isso.

Pizzaria Forno do Morro, delivery em Tubarão

A Rafaela e o marido têm uma pizzaria que funciona das 18h às 23h. O pico de mensagens é entre 19h e 21h, justamente quando os dois estão no forno.

TAREFA	VEZES/SEMANA	MIN. CADA	MIN./SEMANA	FREQ. x DOR
Mandar cardápio e preços	80	1	80	$3 \times 2 = 6$
Anotar pedido pelo WhatsApp	90	4	360	$3 \times 3 = 9$
Mandar chave Pix	60	1	60	$3 \times 1 = 3$
Responder "entrega no meu bairro?"	30	1	30	$3 \times 2 = 6$
Responder mensagem antes das 18h	20	1	20	$2 \times 2 = 4$

Anotar pedido é a maior fatia, seis horas por semana, e é onde mais acontece erro e demora. Mas automatizar pedido inteiro é o passo mais difícil da lista. Por isso a Rafaela começou pelo cardápio e pela área de entrega: catálogo no WhatsApp Business, uma resposta rápida com os bairros atendidos e uma mensagem de ausência pra quem escreve antes de abrir. Isso já diminuiu as perguntas que chegam junto com o pedido. O pedido em si ela vai organizar depois, com um formulário de pedido ou um sistema próprio, quando o básico estiver rodando.

DICA

Repare que nos três casos a primeira automação foi simples. Nenhum deles começou com robô de IA. Comece pelo que você consegue montar hoje e deixe o mais complexo pra quando o simples estiver funcionando.

Use a IA pra montar o mapa

Se a sua lista da semana ficou bagunçada, com anotação no caderno, no celular e na memória, a IA organiza pra você. Copie tudo que anotou, do jeito que estiver, e use o prompt abaixo.

● ORGANIZAR MINHA LISTA BAGUNÇADA EM MAPA DO ATRITO

Tenho um [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Durante uma semana anotei as tarefas repetitivas do dia a dia, do jeito que deu. Vou colar abaixo.

Organize isso numa tabela com estas colunas:

- Tarefa (nome curto e claro)
- Vezes por semana (use o que eu anotei; se eu não anotei, escreva "falta informar", não invente)
- Minutos por vez (mesma regra)
- Minutos por semana (multiplicação das duas anteriores)
- Faz o cliente desistir? (sim ou não, e por quê em poucas palavras)

Junte tarefas repetidas que escrevi de jeitos diferentes. Depois da tabela, liste as 3 tarefas que você sugere atacar primeiro, considerando frequência e se fazem perder cliente, e diga em uma frase o motivo de cada uma.

Minhas anotações:

[COLE AQUI SUAS ANOTAÇÕES]

Note a instrução "não invente". Sem ela, a IA tende a preencher os buracos com números que parecem plausíveis. Se a tabela voltar com "falta informar", complete você mesmo e peça pra ela refazer as contas.

CUIDADO

Confira a multiplicação. A IA de conversa às vezes erra conta simples, principalmente em tabela grande. Pegue duas ou três linhas e faça a conta no celular. Se errou, avise e peça pra corrigir.

Use a IA pra ler suas conversas antigas

Suas conversas de WhatsApp guardam muita informação sobre onde o cliente trava. Dá pra exportar uma conversa (o próprio WhatsApp tem a opção de exportar como texto) e pedir pra IA ler. Mas aqui tem um cuidado sério antes de qualquer coisa.

CUIDADO

Antes de colar qualquer conversa numa IA gratuita, apague nomes, telefones, endereços, CPF e qualquer informação de saúde ou financeira do cliente. Troque o nome por "Cliente 1", "Cliente 2". Se o seu negócio é clínica, consultório ou algo que lida com saúde, não cole conversa de paciente, nem anonimizada. Nesse caso, escreva você mesmo um resumo das dúvidas mais comuns, sem identificar ninguém, e use o resumo.

Com as conversas limpas, junte umas dez ou vinte delas, de clientes diferentes, e use este prompt:

● ENCONTRAR PADRÕES EM CONVERSAS ANTIGAS

Sou dono de um [TIPO DE NEGÓCIO]. Abaixo estão conversas de WhatsApp com clientes, com nomes e dados pessoais já removidos.

Analise e me responda:

1. Quais perguntas aparecem em mais de uma conversa? Liste cada

uma com quantas vezes apareceu.

2. Em quais conversas o cliente parou de responder? O que tinha acabado de acontecer antes (ex.: eu mandei o preço, demorei pra responder, pedi uma informação)?

3. Quanto tempo, em média, eu levei pra responder a primeira mensagem? Se não der pra saber pelos horários, diga que não dá.

4. Que informação eu repeti várias vezes e poderia virar uma resposta pronta?

Use só o que está nas conversas. Se algo não der pra concluir, diga isso em vez de supor.

Conversas:

[COLE AQUI AS CONVERSAS SEM DADOS PESSOAIS]

O resultado costuma mostrar coisas que você sente mas nunca viu escritas. Um exemplo do que pode aparecer quando você olha uma dessas conversas com atenção:

Oi, quanto fica a revisão de 40 mil do Onix?

19:12

?

20:30

Boa noite! Fica R\$ [VALOR], com troca de óleo, filtros e verificação geral. Quer agendar?

08:05

Ah, já marquei em outro lugar, obrigado

08:40

A resposta estava certa e educada. O problema foi o horário. O cliente perguntou à noite, insistiu uma hora depois e, quando a resposta chegou de manhã, já tinha resolvido. Uma mensagem de ausência com o preço da

revisão mais pedida e um "amanhã às 8h a gente confirma o seu horário" provavelmente teria segurado esse cliente. Se esse tipo de conversa aparece várias vezes na análise, você achou um atrito com nota 9.

Não automatize um processo ruim

Este é o erro mais caro do capítulo, e vale parar um pouco nele. Automação faz o que você já faz, só que mais rápido e sem cansar. Se o que você faz está errado, ela vai errar mais rápido e sem cansar também.

Alguns sinais de que o processo precisa ser arrumado antes de ser automatizado:

- **Você não sabe a resposta de cabeça.** Se o preço muda conforme o seu humor ou o cliente, não dá pra ensinar uma IA a responder. Primeiro defina a tabela.
- **Cada pessoa da equipe faz de um jeito.** Se a recepcionista confirma de um jeito e você de outro, escolha um jeito antes de automatizar.
- **A informação vive na cabeça de alguém.** Se só o Jair sabe quanto custa cada peça, o orçamento automático vai travar quando ele estiver de folga.
- **O cliente reclama do próprio processo.** Se as pessoas acham confuso agendar, um robô que agenda do mesmo jeito confuso só vai irritar mais gente.

ANTES

O pet shop quer um robô que responda preço de banho. Mas o preço depende do porte, da pelagem e de quem atende, e ninguém tem isso escrito. O robô inventa valores e o dono passa o dia corrigindo.

DEPOIS

Primeiro o dono monta uma tabela simples: porte pequeno, médio e grande, pelo curto e longo. Com a tabela pronta, uma resposta rápida no WhatsApp já resolve a maioria das perguntas, e o robô, se vier depois, tem de onde tirar a informação.

Na prática, a semana de anotação já ajuda a arrumar o processo. Quando você vê escrito que manda o endereço dez vezes por semana, cada vez com um texto diferente, fica natural escrever a versão definitiva. Esse texto definitivo é a matéria-prima de tudo que vem nos próximos capítulos.

Primeiro você decide como deve ser. Depois você deixa a máquina repetir.

O que fazer com o mapa pronto

No fim da semana, você vai ter uma tabela com suas tarefas repetitivas, quanto tempo cada uma come e quais fazem você perder cliente. Guarde essa tabela. Ela vai servir de bússola pro resto do guia.

Marque as duas tarefas com nota mais alta. Ao ler os capítulos 2, 3 e 4, procure a solução pra elas primeiro. Se a sua tarefa número 1 é orçamento, não tem problema ler o capítulo 3 antes do 2. A ordem do guia é uma sugestão, o seu mapa é que manda.

Daqui a um mês, refaça o mapa. Algumas tarefas vão ter sumido ou encolhido. Outras vão aparecer, porque com menos coisa pequena no caminho você passa a enxergar problemas que estavam escondidos. É

normal. O mapa do atrito não é um documento que você faz uma vez, é um hábito de olhar pro próprio negócio de tempos em tempos.

DICA

No Bônus 2 tem a planilha do mapa do atrito pronta pra imprimir. Se preferir digital, use a planilha que vem junto com o ebook: ela já faz as contas e aponta as três prioridades.

Faça hoje

- ☐ Escolha onde vai anotar: caderno no balcão, nota no celular ou um grupo de WhatsApp só seu.
- ☐ Anote agora as tarefas repetitivas que você lembra de ontem e de hoje, com uma estimativa de quantas vezes e quantos minutos.
- ☐ Abra o WhatsApp e procure três conversas do último mês em que o cliente sumiu. Anote em uma linha o que aconteceu antes de ele sumir.
- ☐ Coloque um lembrete no celular pra daqui a sete dias: "Fechar mapa do atrito e rodar o prompt".

TEMPO ESTIMADO: 30 MIN HOJE, MAIS 5 MIN POR DIA DURANTE A SEMANA



02

Atendente que não dorme

Como fazer o WhatsApp responder bem fora do horário,
sem robô caro e sem perder o jeito do seu atendimento.

São 22h de uma terça. Alguém pergunta no WhatsApp da sua clínica se tem horário no sábado. Você vê às 8h do dia seguinte. Nesse meio-tempo a pessoa mandou a mesma pergunta para outras duas clínicas, e uma delas respondeu. Este capítulo é sobre fechar essa janela, em degraus: primeiro com o que o WhatsApp Business já faz de graça, depois com uma ficha do negócio, depois com a IA como copiloto, e só no fim com robô de verdade.

Você não precisa subir todos os degraus. Se a maior parte das perguntas que chegam é sempre a mesma (preço, horário, endereço, se aceita cartão), os dois primeiros já resolvem boa parte do problema. Faça o teste com o seu próprio WhatsApp: role as conversas da última semana e conte quantas eram repetidas.

Degrau 1: o que o WhatsApp Business grátis já faz

Se o seu negócio ainda atende pelo WhatsApp comum, o primeiro passo é migrar para o WhatsApp Business. É o aplicativo verde com um "B", gratuito, da própria Meta. Dá para usar o mesmo número, e as conversas vêm junto na migração. Faça backup antes, por garantia.

Com ele você ganha um punhado de ferramentas que quase ninguém configura direito. Vamos uma por uma, com texto pronto para colar.

Perfil comercial

É o cartão de visita. Preencha tudo: nome do negócio, categoria, descrição curta, endereço, horário de funcionamento, e-mail, site ou Instagram. O horário é o mais importante, porque aparece para o cliente antes de ele mandar mensagem. Quem vê "Fechado agora, abre às 8h" já ajusta a expectativa.

Na descrição, diga o que você faz e para quem, em uma ou duas linhas:

● DESCRIÇÃO DO PERFIL (MODELO)

[NOME DO NEGÓCIO], [O QUE FAZ] em [BAIRRO/CIDADE]. Atendimento [DIAS E HORÁRIOS]. Agende ou peça orçamento por aqui.

Exemplo:

Estética Lírio, limpeza de pele e depilação no Centro de Içara. Atendimento de terça a sábado, das 9h às 19h. Agende por aqui.

Mensagem de saudação

Vai sozinha quando alguém fala com você pela primeira vez, ou depois de 14 dias sem conversa. Ela só precisa avisar que a pessoa foi vista e mostrar o caminho mais curto.

● MENSAGEM DE SAUDAÇÃO (MODELO)

Oi! Aqui é da [NOME DO NEGÓCIO]. Que bom te ver por aqui. Pra agilizar, me conta:

1. Agendar horário
2. Saber preços
3. Outro assunto

Respondo em seguida. Nosso horário é [DIAS], das [HORA] às [HORA].

DICA

O menu com números não aciona nada sozinho no app grátis. Ele serve para o cliente já dizer o que quer na primeira mensagem, e você responde mais rápido quando chega. Ainda assim funciona: a pessoa digita "2" e você já sabe que é preço.

Mensagem de ausência

Essa é a que trabalha de madrugada. Você escolhe quando ela vai: sempre, fora do horário comercial que você cadastrou no perfil, ou num período personalizado (férias, feriado). Configure para "fora do horário comercial".

● MENSAGEM DE AUSÊNCIA (MODELO)

Oi! Agora estamos fora do horário, mas sua mensagem chegou. Amanhã a partir das [HORA] a gente responde por ordem de chegada.
Se for pra agendar, já manda o dia e o período que prefere (manhã ou tarde) que eu deixo separado.
Preços e endereço: [LINK DO CATÁLOGO OU SITE]

Repare: a mensagem pede a informação que você vai precisar de qualquer jeito. De manhã, em vez de "oi, tudo bem?", você encontra "sábado de manhã".

Respostas rápidas

São textos salvos que você chama digitando "/" na conversa. Você digita "/pix" e aparece sua chave com a frase pronta. Monte as suas com base nas perguntas que você mais responde. Um bom começo:

ATALHO	TEXTO SALVO
/endereco	Estamos na [RUA, NÚMERO], [BAIRRO], [CIDADE]. Tem estacionamento [NA FRENTE / NA RUA DE TRÁS]. Mapa: [LINK DO GOOGLE MAPS]
/horario	Atendemos de [DIAS], das [HORA] às [HORA]. Sábado das [HORA] às [HORA].
/pix	Pode fazer o Pix pra chave [CHAVE] ([NOME DO TITULAR]). Me manda o comprovante aqui que eu confirmo.
/pagamento	Aceitamos Pix, dinheiro, débito e crédito em até [X] vezes [COM/SEM] juros.
/agenda	Tenho estes horários: [HORÁRIOS]. Qual fica melhor pra você?
/confirmado	Fechado! Ficou marcado [DIA] às [HORA]. Um dia antes eu te mando um lembrete. Se precisar remarcar, me avisa com antecedência, tá?

Se você manda o endereço 10 vezes por dia e leva 1 minuto em cada, são 10 minutos por dia só nisso.

Etiquetas

Etiquetas são cores nas conversas para saber em que pé cada uma está. Use poucas, senão ninguém mantém. Uma sugestão:

- **Novo contato:** ainda não respondeu direito.
- **Orçamento enviado:** falta o cliente decidir (no capítulo 3 você vai ver como fazer o acompanhamento).
- **Agendado:** tem dia e hora marcados.
- **Aguardando pagamento:** assunto do capítulo 4.
- **Cliente:** já comprou pelo menos uma vez.

Depois é só filtrar a lista por etiqueta e responder quem ficou para trás.

Catálogo

O catálogo mostra produtos ou serviços dentro do WhatsApp, com foto, descrição e preço opcional. Serve para serviço também: um salão cadastra "Escova" ou "Coloração" com preço "a partir de". O cliente olha sozinho, e você manda o item na conversa em vez de digitar de novo.

⚠ CUIDADO

Catálogo desatualizado é pior que nenhum. Se o preço mudou e o catálogo não, você vai ter que explicar a diferença para o cliente, e ele vai sentir que foi enganado. Marque na agenda uma revisão por mês.

Link wa.me com mensagem pronta

É um link que abre o WhatsApp direto na conversa com você, com um texto já escrito. O formato é este:

● LINK WA.ME (MODELO)

```
https://wa.me/55[DDD][NÚMERO]?text=[MENSAGEM]
```

Exemplo para a Auto Center Rio Maina, de Criciúma:

```
https://wa.me/5548999990000?
```

```
text=Oi%2C%20vim%20pelo%20Instagram%20e%20quero%20um%20or%C3%A7am
```

Espaços e acentos viram códigos (%20, %C3%A7). Um "gerador de link wa.me" no Google converte para você.

Use um link diferente para cada lugar (bio do Instagram, Google Perfil da Empresa, panfleto), cada um com sua frase. Em um mês você sabe de onde vem o seu cliente.

Listas de transmissão (rápido)

Mandam a mesma mensagem para vários contatos, cada um recebendo no privado, e só chegam para quem salvou o seu número. Use pouco: feriado, horário novo. Muitos bloqueios prejudicam o número.

Degrau 2: a ficha do negócio

Antes de colocar qualquer IA para responder, você precisa escrever o que ela vai saber. Chamo isso de ficha do negócio. É um documento simples, de uma ou duas páginas, com tudo o que um atendente novo precisaria para responder sem te ligar.

A IA só responde bem o que está escrito. O que não está escrito, ela inventa.

Ela também serve para o funcionário novo e para o site. Vale a pena mesmo que você pare neste degraú.

O que vai na ficha

BLOCO	O QUE ESCREVER	EXEMPLO (PET SHOP)
Quem somos	Nome, o que faz, onde, para quem	Pet Shop Patinha, banho, tosa e ração em Forquilha
Serviços	Lista com descrição curta e duração	Banho cão pequeno, cerca de 1h
Preços	Sempre "a partir de", com o que faz variar	Banho a partir de R\$ [VALOR]; varia com porte e pelo
Horários	Dias, horas, feriados, horário de almoço	Seg a sáb, 8h às 18h; não abre domingo
Endereço	Rua, ponto de referência, estacionamento, link do mapa	Ao lado da farmácia, vaga na frente
Pagamento	Formas, parcelamento, sinal	Pix, cartão; sem sinal
Políticas	Cancelamento, atraso, garantia, troca	Atraso de mais de 15 min pode precisar remarcar
Perguntas frequentes	As 10 a 20 perguntas que mais chegam, com resposta	Busca e leva o pet? Sim, no bairro, com taxa
O que não fazemos	Serviços que as pessoas pedem e você não oferece	Não atendemos gatos bravos sem sedação veterinária
Quando chamar o dono	Assuntos que só você decide	Reclamação, desconto, pet machucado

DICA

Os dois últimos blocos são os que quase todo mundo esquece e os que mais evitam problema. Uma IA que sabe o que você não faz não promete. Uma IA que sabe quando chamar você não tenta resolver reclamação sozinha.

Por que "a partir de"

Preço fechado na ficha vira promessa. O banho de um pastor-alemão de pelo longo não custa o mesmo que o de um cão pequeno. Escreva o valor mínimo e o que faz o preço subir; o orçamento de verdade fica para o capítulo 3.

Montando a ficha sem começar do zero

Você já tem a matéria-prima: suas conversas de WhatsApp. Abra as últimas 20 ou 30 conversas, copie as perguntas e as suas respostas (pode ser um print lido, pode ser copiar e colar), junte com qualquer anotação de preço que você tenha, e peça para a IA organizar.

CUIDADO

Antes de colar conversas numa IA, apague nome, telefone, CPF, endereço do cliente e qualquer dado de saúde. A IA não precisa saber quem perguntou, só o que foi perguntado. Mais sobre isso no fim do capítulo.

● PROMPT: TRANSFORMAR CONVERSAS EM FICHA DO NEGÓCIO

Você vai me ajudar a montar a "ficha do negócio" da [NOME DO NEGÓCIO], um(a) [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE].

Abaixo estão trechos de conversas reais com clientes (já sem nomes e telefones) e minhas anotações soltas.

Organize tudo nestes blocos: Quem somos, Serviços, Preços (sempre "a partir de" e o que faz variar), Horários, Endereço, Pagamento, Políticas, Perguntas frequentes (pergunta e resposta), O que não fazemos, Quando chamar o dono.

Regras:

- Use só informação que aparece no material. Não invente preço, horário nem serviço.
- Quando faltar informação para um bloco, escreva "[PREENCHER]"

e me diga o que falta.

- Nas perguntas frequentes, junte perguntas parecidas numa só e escreva a resposta no mesmo tom que eu uso nas conversas.
- Se encontrar respostas minhas que se contradizem (dois preços diferentes para a mesma coisa, por exemplo), aponte no final numa lista "Conferir".

MATERIAL:

[COLE AQUI AS CONVERSAS E ANOTAÇÕES]

O resultado vai vir com lacunas e uma lista "Conferir". Isso é bom: é a IA mostrando onde você mesmo responde coisas diferentes para clientes diferentes. Resolva essas diferenças, preencha os campos e salve a ficha num lugar fácil (Google Docs, bloco de notas do celular, o que você já usa).

Degrau 3: a IA como copiloto

Agora a parte que economiza mais tempo com menos risco. A IA não responde sozinha: ela escreve a resposta e você aperta enviar.

Funciona com ChatGPT, Gemini ou Claude, todos com versão gratuita. Os recursos mudam de um para outro e de mês para mês, mas os três permitem guardar instruções fixas, seja em "projetos", "Gems" ou "instruções personalizadas". Você cola a ficha e as regras uma vez e não precisa repetir.

Montando o copiloto

Crie um projeto (ou o equivalente na IA que você usa) chamado "Atendimento [NOME DO NEGÓCIO]". Nas instruções, cole o prompt abaixo com a sua ficha no final.

● PROMPT DE INSTRUÇÕES: COPILOTO DE ATENDIMENTO

Você é o assistente de atendimento da [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Eu vou colar mensagens de clientes e você escreve a resposta que eu vou mandar pelo WhatsApp.

Tom: [EX.: próximo e educado, trata por "você", sem gírias, frases curtas]. Escreva como uma pessoa da equipe, não como empresa. Nada de "prezado cliente". No máximo 1 emoji por mensagem, e só se combinar com a conversa.

Regras que você nunca quebra:

1. Use apenas as informações da FICHA abaixo. Não invente preço, prazo, horário, serviço, desconto ou política.
2. Se a pergunta não tiver resposta na ficha, escreva uma resposta dizendo "vou confirmar e já te retorno" e, separado, me avise: "FALTA NA FICHA: [o que falta]".
3. Preço sempre como "a partir de", explicando o que faz variar. Nunca dê valor fechado sem as informações que a ficha diz que são necessárias; nesse caso, faça as perguntas que faltam.
4. Reclamação, pedido de desconto, problema de saúde, urgência ou qualquer assunto da lista "Quando chamar o dono": não tente resolver. Escreva uma resposta curta acolhendo e dizendo que [NOME DO RESPONSÁVEL] vai responder pessoalmente, e me avise: "CHAMAR O DONO".
5. Sempre termine com um próximo passo claro (uma pergunta, um horário para escolher, o link de agendamento).
6. Respostas de no máximo [4] linhas, prontas para colar.

Formato da sua saída:

RESPOSTA:

[texto para eu colar]

OBSERVAÇÃO PRA MIM:

[só se houver algo a conferir, senão escreva "nada"]

FICHA DO NEGÓCIO:

[COLE A FICHA AQUI]

Na prática: chegou mensagem, você cola no projeto, lê a resposta, ajusta se precisar e manda. A resposta sai completa, com o próximo passo, mesmo quando você está cansado no fim do dia.

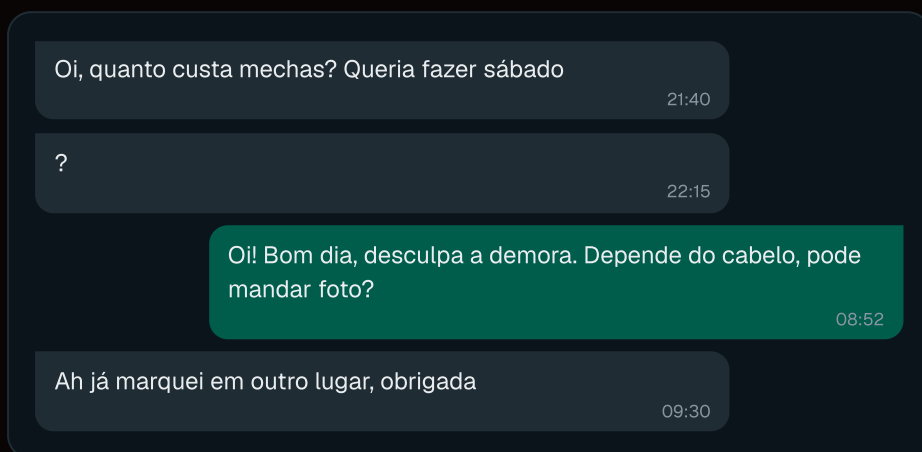
DICA

Leia sempre antes de mandar, principalmente nas primeiras semanas. Cada vez que você corrigir uma resposta, pergunte: o erro foi da IA ou faltou coisa na ficha? Quase sempre faltou coisa na ficha. Atualize a ficha, não só a resposta.

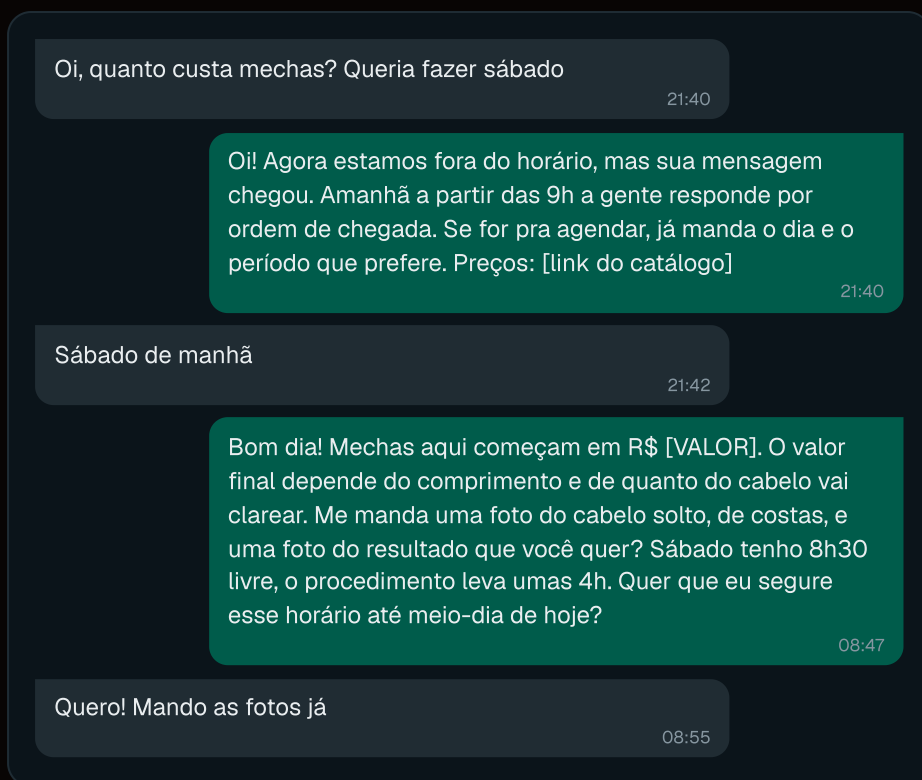
Exemplo: antes e depois

A Studio Bella, um salão no bairro Pio Corrêa, em Criciúma. Cliente manda mensagem às 21h40 de quinta.

Antes, sem nada configurado:



Depois, com mensagem de ausência e copiloto:



A resposta das 8h47 saiu do copiloto com base na ficha. A dona leu, conferiu a agenda e mandou. A diferença foi a cliente ter recebido algo às 21h40 e já ter adiantado a informação.

Degrau 4: quando vale um robô de verdade

Robô de verdade é quando a resposta sai sozinha, sem você copiar e colar. Considere quando o volume passou do que o copiloto dá conta e a ficha já cobre bem as perguntas.

Faça a conta. Se chegam 60 conversas por dia e cada uma, com copiloto, ainda toma 3 minutos entre ler, colar e conferir, são 3 horas por dia. Se chegam 15, são 45 minutos, e provavelmente o degrau 3 resolve.

O caminho oficial

Para ter um robô com IA respondendo dentro do WhatsApp de forma segura, é preciso usar a API oficial, a WhatsApp Business Platform, da Meta. Na prática você contrata através de um provedor parceiro da Meta, que dá o painel, a conexão e às vezes o próprio robô. O que você precisa saber:

- O número que vai para a API em geral deixa de funcionar no aplicativo comum do jeito que você está acostumado. Combine com o provedor como fica o atendimento humano (normalmente por um painel no computador ou em app do próprio provedor).
- A Meta cobra por conversa ou por mensagem, conforme o tipo (atendimento, marketing, avisos), e essa tabela já mudou mais de uma vez. Consulte a tabela atual da Meta e a do provedor, que costuma cobrar uma mensalidade além disso.
- Mensagens que você inicia fora da janela de atendimento (quando o cliente não falou com você recentemente) precisam de modelos aprovados pela Meta.
- Há uma verificação do negócio. Separe CNPJ e dados da empresa.

CUIDADO

Existem ferramentas baratas que prometem "robô no seu WhatsApp" lendo um QR Code, igual ao WhatsApp Web. Elas não são oficiais: imitam um computador conectado ao seu número. Isso vai contra as regras do WhatsApp e pode levar ao bloqueio do número. Se o seu negócio inteiro está nesse número, o risco não compensa. Pergunte sempre ao fornecedor: "isso usa a API oficial da Meta?" Se a resposta for vaga, é não.

Para ligar a IA ao robô, provedores costumam ter integração própria ou com ferramentas sem código como Zapier, Make ou n8n. O que importa é você saber o que pedir.

O que um bom robô precisa ter

1. **Saída para humano a qualquer momento.** Se o cliente escreve "atendente", "falar com alguém" ou demonstra irritação, o robô para e passa a conversa. E avisa o cliente de quando a pessoa vai responder.
2. **Consciência do horário.** Às 23h, "vou te passar para a equipe" precisa vir com "que responde amanhã a partir das 8h". Senão o cliente fica esperando uma pessoa que não vai aparecer.
3. **Base só na ficha.** As mesmas regras do copiloto: não inventa preço, não promete prazo, diz "vou confirmar" quando não sabe.
4. **Limite do que ele resolve.** Pode informar, tirar dúvida, coletar dados para orçamento e oferecer horários. Desconto, reclamação e exceção ficam com gente.
5. **Identificação honesta.** O cliente tem que saber que está falando com um assistente automático. Algo como "Sou o assistente virtual da Studio Bella" na primeira mensagem resolve.
6. **Registro.** Você lê as conversas do robô depois, algumas por semana, e descobre o que falta na ficha.

Passar para humano não é falha do robô. É parte do sistema.

O que automatizar e o que deixar pra gente

PODE AUTOMATIZAR	DEIXE COM UMA PESSOA
Horário, endereço, formas de pagamento	Reclamação e cliente irritado
Preço "a partir de" e o que faz variar	Desconto, negociação, condição especial
Coletar as informações para o orçamento	Orçamento de caso fora do padrão
Oferecer horários livres e confirmar agendamento	Encaixe, exceção, remarcação em cima da hora
Lembrete de consulta ou de serviço	Cobrança de quem está atrasado há tempo
Perguntas frequentes da ficha	Dúvida de saúde, diagnóstico, laudo, questão técnica que exige ver o caso
Mensagem fora do horário	Urgência real (dor, pane, acidente)
Pedir avaliação depois do atendimento	Resposta a avaliação negativa

Regra prática: se o erro pode custar dinheiro ou saúde, uma pessoa revisa.

Degrau 5: LGPD básica no atendimento

A Lei Geral de Proteção de Dados vale para negócio pequeno também. Você não precisa de advogado para o básico do atendimento, precisa de bom senso escrito. Cinco cuidados resolvem a maior parte:

- 1. Peça só o que vai usar.** Para agendar um corte, nome e telefone bastam. CPF só se for emitir nota. Data de nascimento só se você realmente manda mensagem de aniversário.

2. **Diga para que serve.** "Preciso do seu CPF pra emitir a nota fiscal" é diferente de "manda seu CPF".
3. **Não cole dado sensível em IA gratuita.** Dado de saúde (o que a paciente tem, o que o exame mostrou), documento, foto de documento, dados de criança. Nas versões gratuitas, as conversas podem ser usadas para treinar o modelo, a depender da configuração. Quando usar o copiloto, troque o nome por "a cliente" e apague o que identifica a pessoa.
4. **Lista de transmissão só para quem quer.** Se a pessoa pedir para sair, tire. Na API oficial, isso é regra e o próprio sistema cobra.
5. **Saiba onde estão os dados.** Se você usa um robô ou provedor, pergunte onde as conversas ficam guardadas e por quanto tempo. Se usa planilha, quem tem acesso.

⚠ CUIDADO

Clínicas, consultórios, psicólogos e qualquer área de saúde têm regras do próprio conselho profissional além da LGPD. Nesses casos, o robô não deve falar de diagnóstico nem de resultado de exame, nunca. Ele agenda, informa horário e endereço, e ponto.

● PROMPT: REVISAR SUA FICHA E SUAS MENSAGENS PARA LGPD

Abaixo está a ficha do meu negócio e as mensagens automáticas que eu uso no WhatsApp ([TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]).

1. Liste todo dado pessoal que eu peço aos clientes e diga, para cada um, se parece necessário para o que eu faço ou se dá para deixar de pedir.
2. Sugira uma frase curta e simples para eu explicar para que uso cada dado que for mesmo necessário.
3. Aponte qualquer trecho que peça ou mostre dado sensível (saúde, documento, dados de criança) e sugira como reescrever.

Não precisa citar artigos da lei. Linguagem simples.

FICHA E MENSAGENS:
[COLE AQUI]

Isso não substitui orientação jurídica se o seu negócio lida com muito dado sensível.

É comum o negócio sonhar com o degrau 4 sem ter feito o 1. Comece por baixo.

Faça hoje

- ☐ Instale ou confira o WhatsApp Business e preencha o perfil comercial inteiro, com horário de funcionamento.
- ☐ Ative a mensagem de saudação e a mensagem de ausência "fora do horário comercial" usando os modelos deste capítulo.
- ☐ Crie pelo menos 4 respostas rápidas: /endereço, /horario, /pix e /pagamento.
- ☐ Crie as etiquetas Novo contato, Orçamento enviado e Agendado.
- ☐ Copie 20 conversas recentes (sem nome nem telefone) e rode o prompt da ficha do negócio. Preencha os "[PREENCHER]".
- ☐ Crie o projeto "Atendimento" na IA que você usa, cole o prompt de instruções com a ficha e teste com 5 perguntas reais antes de usar com cliente.

TEMPO ESTIMADO: 1H30 (OS QUATRO PRIMEIROS PASSOS LEVAM UNS 30 MIN)



Orçamento em segundos

Como transformar o pedido bagunçado do cliente num orçamento claro, com o seu preço, a sua validade e o próximo passo, sem perder a tarde.

"Quanto fica?" é a pergunta mais valiosa que chega no seu WhatsApp. Quem pergunta preço está perto de comprar. E é justamente a pergunta que mais demora para ser respondida, porque você precisa de mais informação, precisa fazer conta, precisa estar com tempo. Enquanto isso, o cliente pede para outro. Neste capítulo você vai montar um jeito de responder orçamento rápido sem chutar preço.

A ordem importa. Primeiro você organiza a tabela, depois define as perguntas mínimas, depois coloca a IA para montar o texto. Pular direto para a IA é o erro mais comum: sem tabela, ela inventa número, e número inventado num orçamento vira prejuízo ou cliente bravo.

Passo 1: a tabela de preços em faixas e variáveis

Quase todo negócio local já tem uma tabela de preços. O problema é que ela mora na cabeça do dono. "Depende" é a resposta honesta, mas não ajuda ninguém. O trabalho aqui é escrever do que depende.

Todo preço de serviço se decompõe em três partes:

- **Base:** o valor do serviço no caso mais simples.
- **Variáveis:** o que faz o valor subir (tamanho, quantidade, material, urgência, distância).
- **Extras:** itens opcionais que o cliente pode adicionar.

Veja como fica num salão de beleza, a Studio Bella, de Criciúma. Os valores estão em colchetes porque são seus, não meus:

SERVIÇO	BASE	VARIÁVEL	EXTRAS
Escova	R\$ [A]	Cabelo médio +R\$ [B]; longo +R\$ [C]	Hidratação +R\$ [D]
Coloração raiz	R\$ [E]	Tinta da cliente: desconto de R\$ [F]	Matização +R\$ [G]
Mechas	R\$ [H]	Comprimento e área clareada: avaliar por foto	Tratamento pós +R\$ [I]

Repare na última linha. Nem tudo cabe numa conta, e tudo bem. "Avaliar por foto" também é uma regra. O que não pode é a regra não existir.

Faixas em vez de número fechado

Quando a variável é contínua (metros, horas, pessoas), use faixas. É mais fácil para você e para o cliente entender:

- Buffet: até 50 pessoas, de 51 a 100, de 101 a 150.
- Pintura: até 30 m², de 31 a 60 m², acima de 60 m² sob visita.
- Frete: até 5 km grátis, de 5 a 15 km, acima disso a combinar.

Regras que valem para todo orçamento

Escreva junto da tabela as regras gerais. Elas vão entrar no texto do orçamento depois:

- Validade do orçamento (ex.: 7 dias, ou 15 dias, se o seu custo oscila menos).
- Sinal para reservar, se houver, e quanto.
- Formas de pagamento e parcelamento.
- O que não está incluso (deslocamento, material, peças).
- Quando o valor precisa de visita ou avaliação presencial.

DICA

Se você não sabe por onde começar, abra os últimos 15 orçamentos que mandou pelo WhatsApp. Coloque lado a lado. Os padrões aparecem rápido: você vai ver que sempre cobra a mais quando o carro é importado, ou quando a festa é no sábado à noite. Isso é a sua variável, só não estava escrita.

● PROMPT: ORGANIZAR SEUS ORÇAMENTOS ANTIGOS EM TABELA

Sou dono(a) de [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Abaixo estão orçamentos que mandei para clientes nos últimos meses (sem nomes nem telefones).

Monte uma tabela de preços com estas colunas: Serviço, Valor base, Variáveis (o que faz o preço mudar e quanto), Extras.

Regras:

- Use só os valores que aparecem nos orçamentos. Não invente nem arredonde.
- Se o mesmo serviço aparece com valores diferentes, mostre a faixa (menor e maior) e tente explicar a diferença pelo que está escrito. Se não der para explicar, escreva "CONFERIR".
- Liste no final as regras que você percebe que eu uso (validade, sinal, o que não está incluso), mesmo que eu não tenha escrito como regra.

ORÇAMENTOS:

[COLE AQUI]

Confira tudo que a IA devolver. Ela organiza bem, mas não sabe que você deu desconto para aquele cliente porque era seu cunhado. Ajuste e salve a tabela num lugar só: uma planilha do Google ou um documento. Essa tabela é a fonte de verdade. Mudou o preço, muda ali.

Passo 2: as perguntas mínimas para orçar

Grande parte da demora de um orçamento é o pingue-pongue: o cliente pergunta o preço, você pergunta o tamanho, ele responde no outro dia, você pergunta a data, ele responde à noite. Dá para cortar isso perguntando tudo de uma vez, só o necessário.

A regra é: pergunte apenas o que muda o preço ou o que impede o serviço. Se a resposta não altera o valor nem a viabilidade, deixa para depois de fechar.

TIPO DE NEGÓCIO	PERGUNTAS MÍNIMAS
Oficina mecânica	Modelo, ano e motor do carro; o que está acontecendo (barulho, luz no painel, revisão); quilometragem; se o carro anda até a oficina ou precisa de guincho
Buffet e festas	Data; número de convidados (adultos e crianças); local e cidade; tipo de cardápio; horário e duração
Salão de beleza	Serviço; comprimento do cabelo; foto do cabelo atual e da referência (para química); dia e período que prefere
Pet shop	Raça ou porte; tipo de pelo; serviço; se precisa buscar e levar e o bairro
Reforma e pintura	Cômodos e metragem aproximada; foto do local; material por conta de quem; prazo desejado; cidade
Marcenaria e móveis planejados	Ambiente; medidas ou planta; foto do espaço; acabamento desejado; prazo
Contabilidade	Tipo de empresa (MEI, Simples, outro); atividade; número de funcionários; volume aproximado de notas por mês
Gráfica e comunicação visual	Produto; tamanho; quantidade; arte pronta ou precisa criar; prazo

Mensagem-roteiro ou formulário?

Você tem duas formas de coletar essas respostas.

Mensagem-roteiro: uma resposta rápida no WhatsApp (lembra do "/" do capítulo 2) com as perguntas numeradas. Serve para a maioria dos negócios. O cliente responde ali mesmo, sem sair da conversa.

● MENSAGEM-ROTEIRO PARA ORÇAMENTO (MODELO DE OFICINA)

Oi! Pra eu te passar o orçamento certinho, me responde aqui:

1. Modelo, ano e motor do carro
2. O que está acontecendo (pode mandar áudio ou vídeo do barulho)
3. Quilometragem aproximada
4. O carro anda até aqui ou precisa de guincho?

Com isso eu te mando o valor ainda hoje.

Formulário: um Google Formulários com as mesmas perguntas, que você manda por link. Vale a pena quando o orçamento tem muitas perguntas (buffet, reforma, planejados) ou quando você quer as respostas organizadas numa planilha automaticamente. As respostas do Google Formulários podem ir direto para o Google Planilhas, e você vê todos os pedidos numa tabela só.

DICA

No formulário, use perguntas de múltipla escolha sempre que puder ("até 50 pessoas", "51 a 100"). Elas casam direto com as faixas da sua tabela e evitam resposta do tipo "umas 80, talvez 100". E deixe um campo final aberto: "Algo mais que eu deva saber?"

CAUTION

Formulário longo afasta. Se o seu tem mais de oito ou nove perguntas, corte. Lembre a regra: só o que muda o preço. E não peça CPF, endereço completo ou data de nascimento num formulário de orçamento. Isso fica para quando o cliente fechar.

Passo 3: a IA monta o orçamento usando só a sua tabela

Agora entra a parte que economiza tempo de verdade. O cliente mandou as informações do jeito dele: três mensagens, um áudio transcrito, uma foto. Você cola tudo junto da sua tabela num projeto da IA (ChatGPT, Gemini ou Claude) e ela devolve o orçamento pronto para revisar.

O segredo está nas regras. Sem elas, a IA preenche lacuna com o que parece razoável, e o que parece razoável para ela não é o seu preço.

● PROMPT DE INSTRUÇÕES: MONTADOR DE ORÇAMENTO

Você monta orçamentos para a [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Eu vou colar o pedido do cliente, do jeito que ele mandou. Você devolve o orçamento pronto para eu revisar e enviar pelo WhatsApp.

REGRAS QUE VOCÊ NUNCA QUEBRA:

1. Use SOMENTE os valores da TABELA abaixo. Nunca invente, estime, arredonde ou dê desconto.
2. Se faltar uma informação que muda o preço, não monte o orçamento. Escreva só a mensagem pedindo o que falta, de forma curta.
3. Se o pedido incluir algo que não está na tabela, não dê preço para esse item. Escreva "vou confirmar esse item e te retorno" e me avise em OBSERVAÇÃO.
4. Se a tabela disser "avaliar presencialmente" ou "sob

visita", não dê valor: proponha a visita ou o envio de foto.

5. Mostre a conta: item por item, com o valor de cada um, e o total.

6. Inclua sempre: o que não está incluso, a validade de [X] dias, as formas de pagamento e um próximo passo com uma pergunta simples.

7. Tom: [EX.: direto e simpático, como a gente fala no balcão]. No máximo 12 linhas.

FORMATO DA SAÍDA:

ORÇAMENTO:

[texto pronto para colar]

CONTA:

[cada item, de onde veio o valor na tabela]

OBSERVAÇÃO PRA MIM:

[o que conferir, ou "nada"]

TABELA E REGRAS:

[COLE SUA TABELA E SUAS REGRAS AQUI]

O bloco "CONTA" é para você, não para o cliente. Ele mostra de onde a IA tirou cada número. Se aparecer um valor que não está na tabela, você pega na hora.

A IA faz a conta e escreve o texto. Quem aprova o preço é você, sempre.

Exemplo: o pedido bagunçado

O Buffet Sabor da Serra, de Tubarão, recebe isto às 23h:

boa noite queria saber valor de festa

23:04

aniversário de 15 anos da minha filha

23:04

dia 14 de março, umas 90 pessoas, umas 15 são crianças

23:06

no salão da comunidade em Capivari de Baixo, vcs vão lá
né? queria com aquele jantar e salgadinho antes

23:07

A dona cola as quatro mensagens no projeto e recebe, em segundos, o orçamento com a faixa de 51 a 100 pessoas, o cardápio de jantar com entrada de salgados, a taxa de deslocamento para Capivari de Baixo que está na tabela, o desconto de criança que está na tabela, a validade, o sinal e a pergunta final. Na OBSERVAÇÃO, a IA avisa: "Cliente não informou horário nem duração. A tabela tem acréscimo para festa acima de 5 horas. Confirmar."

Ela lê, vê que faz sentido, ajusta uma frase e manda de manhã cedo, junto com a pergunta do horário.

Passo 4: o modelo de mensagem de orçamento

Um bom orçamento por WhatsApp é curto, mostra os itens, diz o que não está incluso e termina com um próximo passo fácil. Não precisa de PDF para a maioria dos negócios locais. PDF faz sentido em orçamento grande (obra, planejados, evento) ou quando o cliente vai mostrar para alguém aprovar.

● MODELO DE MENSAGEM DE ORÇAMENTO

Oi, [NOME]! Segue o orçamento:

[ITEM 1]: R\$ [VALOR]

[ITEM 2]: R\$ [VALOR]

[EXTRA, SE HOUVER]: R\$ [VALOR]

Total: R\$ [TOTAL]

Não está incluso: [O QUE NÃO ESTÁ].

Pagamento: [FORMAS]. [SINAL, SE HOUVER: "Pra reservar a data, sinal de R\$ X no Pix."]

Valor válido até [DATA].

[PRÓXIMO PASSO, EX.: "Posso reservar o dia 14 pra você?" / "Quer que eu já agende a entrada do carro pra quinta?"]

Duas escolhas fazem diferença aqui.

Validade com data, não com prazo. "Válido até 24/10" é mais claro que "válido por 7 dias". O cliente não precisa contar, e você tem um motivo natural para voltar a falar com ele perto da data.

Próximo passo com sim ou não. "Qualquer dúvida estou à disposição" deixa a decisão solta. "Posso reservar o dia 14?" pede uma resposta. Quem não estava decidido pelo menos responde "ainda não", e você sabe em que pé está.

ANTES

"Oi, fica 2.340 a festa. Qualquer coisa me chama."

DEPOIS

"Oi, Carla! Jantar com entrada de salgados para 75 adultos e 15 crianças: R\$ [VALOR]. Deslocamento até Capivari de Baixo: R\$ [VALOR]. Total: R\$ [TOTAL]. Não estão inclusos bebida alcoólica e decoração. Sinal de 30% no Pix reserva a data, e o restante até 5 dias antes. Valor válido até 24/10. Posso segurar o dia 14 de março pra vocês?"

Passo 5: o orçamento que não voltou

Você mandou o orçamento e o cliente sumiu. Isso não quer dizer não. Muitas vezes ele está esperando o marido opinar, o salário cair ou só esqueceu. Um acompanhamento educado traz parte dessas pessoas de volta, e não custa nada.

Use a etiqueta "Orçamento enviado" do capítulo 2. Todo fim de tarde, filtre por ela e veja quem está no prazo de receber cada mensagem. Três toques bastam, depois disso você para.

QUANDO	OBJETIVO	MENSAGEM
24 horas depois	Confirmar que chegou e tirar dúvida	Oi, [NOME]! Conseguiu ver o orçamento? Se ficou alguma dúvida sobre os itens, me fala que eu explico.
3 dias depois	Dar um motivo concreto	Oi, [NOME]! Passando pra avisar que a agenda de [MÊS/SEMANA] está enchendo. Se quiser garantir [DATA/HORÁRIO], consigo segurar até [DIA]. Quer que eu reserve?
7 dias depois (perto da validade)	Encerrar com a porta aberta	Oi, [NOME]! O orçamento vence [DATA]. Vou deixar de lado por aqui, mas se mudar de ideia ou quiser ajustar alguma coisa, é só me chamar que eu refaço.

CUIDADO

Só use o "agenda enchendo" se for verdade. Urgência falsa o cliente percebe, e na próxima vez ele não acredita mais. Se a sua agenda está tranquila, troque por outro motivo real: uma dúvida comum que você pode antecipar, uma opção mais em conta, uma foto de um serviço parecido.

Repare que a terceira mensagem não pressiona. Ela fecha o assunto. Isso tem um efeito curioso: quem estava em dúvida às vezes responde justamente porque sentiu que ia perder a opção. E quem não ia fechar não fica com raiva de você.

● PROMPT: ACOMPANHAMENTO PERSONALIZADO

Mandei este orçamento para um cliente há [X] dias e ele não respondeu. Escreva uma mensagem curta de acompanhamento, de no máximo 3 linhas, no tom [TOM DO NEGÓCIO].

Regras:

- Não pressione e não ofereça desconto.
- Não invente urgência. Use só este motivo real, se houver:

[MOTIVO REAL OU "nenhum"].

- Termine com uma pergunta de sim ou não.

ORÇAMENTO ENVIADO:

[COLE AQUI]

O QUE O CLIENTE DISSE ANTES DE SUMIR:

[COLE AQUI, OU "nada"]

Três negócios, do pedido ao orçamento

Oficina: Auto Center Rio Maina, Criciúma

O cliente manda: "meu gol tá fazendo um barulho na frente quando passa em buraco". A resposta rápida /orcamento-oficina já sai com as quatro perguntas. Ele responde: Gol 2015, 1.0, 98 mil km, anda normal. A tabela da oficina diz que barulho de suspensão precisa de avaliação no elevador, sem custo. Então o orçamento não tem valor final: tem o valor da avaliação (zero), os preços "a partir de" das peças mais comuns nesse caso, como referência, e a pergunta "Consegue trazer amanhã às 8h ou às 14h?". O orçamento de verdade vem depois do elevador, e aí o mesmo prompt monta o texto com peças e mão de obra.

DICA

Em oficina, o maior risco é dar preço de peça sem ver o carro. Deixe na tabela, bem claro, quais serviços só têm preço depois da avaliação. A IA vai respeitar, e o cliente entende melhor "preciso ver" quando vem junto com um horário.

Buffet: Sabor da Serra, Tubarão

Aqui o formulário vale a pena. A dona manda o link do Google Formulários na resposta de saudação para quem fala "orçamento". As respostas caem numa planilha. Ela copia a linha da planilha no projeto da IA, que monta o

orçamento usando as faixas de convidados, os cardápios e a taxa de deslocamento por cidade. Ela revisa e manda. Pedidos de sábado em dezembro, que têm regra especial na tabela, vêm sempre com "CONFERIR" na observação, porque ela escreveu essa regra como "valor sob consulta".

Salão: Studio Bella, Criciúma

Para serviço simples (escova, corte, unha), não precisa de orçamento: a resposta rápida com a tabela "a partir de" resolve. Para química (mechas, progressiva, coloração completa), a mensagem-roteiro pede foto do cabelo atual e da referência. A IA não avalia o cabelo pela foto, e nem deveria: quem avalia é a cabeleireira. O que a IA faz é montar o texto com a faixa de preço da tabela, o tempo do procedimento e os horários livres que a cabeleireira informou. A avaliação técnica continua sendo humana.

CUIDADO

Algumas IAs leem imagem e vão tentar opinar sobre a foto ("seu cabelo parece ter química anterior"). Não deixe isso ir para o cliente. Coloque nas regras do prompt: "Não comente nem avalie fotos do cliente; isso é feito pela profissional."

O que fazer com tudo isso

Fazendo a conta para um negócio que recebe 5 pedidos de orçamento por dia: se cada um leva 15 minutos entre perguntar, esperar, calcular e escrever, são mais de 1 hora por dia. Com a tabela pronta, a mensagem-roteiro e o prompt, o tempo de escrever cai para poucos minutos por orçamento. O tempo de esperar o cliente responder não some, mas a primeira resposta sai na hora, e o acompanhamento deixa de depender da sua memória.

Faça hoje

- ☐ Separe os últimos 15 orçamentos que você mandou e rode o prompt de organizar em tabela.
- ☐ Revise a tabela: base, variáveis, extras, e marque o que só tem preço depois de avaliação.
- ☐ Escreva as regras gerais: validade, sinal, pagamento, o que não está incluso.
- ☐ Escolha as perguntas mínimas do seu negócio e salve como resposta rápida (ou crie o formulário, se forem muitas).
- ☐ Crie o projeto "Orçamentos" na IA com o prompt de instruções e a sua tabela. Teste com 3 pedidos antigos e compare com o que você mandou na época.
- ☐ Crie a etiqueta "Orçamento enviado" e salve as três mensagens de acompanhamento como respostas rápidas.

TEMPO ESTIMADO: 1H30



04

Cobrança sem climão

Você vai sair com uma régua de cobrança pronta, lembretes que reduzem falta e textos que pedem o dinheiro sem estragar a relação.

Quase todo dono de negócio pequeno tem a mesma lista escondida na cabeça: quem está devendo, quem sumiu depois do orçamento, quem marcou e não veio. Cobrar dá vergonha, então a gente adia. Lembrar horário parece chato, então a gente esquece. O resultado é dinheiro parado e cadeira vazia. Este capítulo resolve isso com um sistema simples: mensagens certas, na hora certa, escritas uma vez só.

Por que a cobrança dá climão

O climão quase nunca vem do pedido de pagamento. Vem de três coisas que dá pra evitar.

- **Demora.** Você espera 20 dias pra cobrar, e quando cobra já está chateado. O texto sai seco, o cliente sente.
- **Falta de combinado.** A data de vencimento nunca foi dita com clareza, então o cliente acha que "depois" era aceitável.
- **Atrito pra pagar.** Você cobra, mas não manda a chave, nem o valor, nem o link. O cliente precisa perguntar, e pergunta depois. Ou não pergunta.

Uma régua de cobrança resolve as três.

Cobrar cedo e com gentileza é mais educado do que cobrar tarde e com raiva.

A régua de cobrança

Régua de cobrança é só uma sequência de mensagens com data marcada em relação ao vencimento. Você escreve os textos uma vez, ajusta pro seu jeito de falar e reaproveita pra sempre. Abaixo vai a régua que funciona pra

maioria dos negócios locais: clínica, oficina, escola de inglês, contador, personal, salão com pacote.

Antes do vencimento: o aviso amigo

Mande dois ou três dias antes. Esse é o texto mais importante, porque evita a maior parte dos atrasos. Muita gente não paga por esquecimento, e um aviso antes resolve sem ninguém ficar sem graça.

Oi, Carla, tudo bem? Passando pra lembrar que a mensalidade do pilates de março vence na sexta, dia 10, no valor de R\$ 280,00. Pra facilitar, segue a chave Pix (CNPJ): 12.345.678/0001-90, em nome de Studio Movimento Içara. Se já tiver se organizado, pode desconsiderar. Bom treino!

09:12

Oi! Obrigada por avisar, vou pagar amanhã

09:40

Combinado, Carla. Quando pagar, se puder mandar o comprovante aqui, já deixo anotado.

09:41

O texto tem nome, valor, data, chave Pix com o nome do recebedor e uma saída elegante. Nenhuma palavra de cobrança.

No dia do vencimento: o lembrete curto

Só se o pagamento não entrou. Curto, sem drama, com o caminho de pagamento de novo. Não faça a pessoa rolar a conversa pra achar a chave.

● TEXTO PRONTO: DIA DO VENCIMENTO

Oi, [NOME], bom dia! Hoje é o vencimento de [O QUE É: mensalidade, parcela, serviço] no valor de R\$ [VALOR]. Chave Pix: [CHAVE], em nome de [NOME QUE APARECE NO BANCO]. Qualquer dúvida, é só me chamar aqui.

1 dia depois: o "acho que passou batido"

O tom ainda é de quem supõe esquecimento. Porque quase sempre é.

● TEXTO PRONTO: 1 DIA DE ATRASO

Oi, [NOME], tudo certo? Acho que o pagamento de [O QUE É] (R\$ [VALOR], vencido ontem) passou batido. Deixo aqui o link pra pagar direto: [LINK DE PAGAMENTO] ou, se preferir, a chave Pix [CHAVE]. Se já pagou, me manda o comprovante que eu confiro por aqui.

3 dias depois: abrir espaço pra conversa

Agora você muda a pergunta. Em vez de lembrar, pergunta se está tudo bem e oferece uma saída. Quem está apertado responde melhor a "vamos combinar" do que a "você está devendo".

● TEXTO PRONTO: 3 DIAS DE ATRASO

Oi, [NOME]. Ainda não identifiquei o pagamento de [O QUE É], de R\$ [VALOR], que venceu dia [DATA]. Aconteceu alguma coisa? Se ficou difícil pagar tudo agora, me fala que a gente vê uma data ou divide em duas vezes. Prefiro combinar do que deixar parado.

DICA

Antes de mandar a mensagem de 3 dias, decida o que você aceita oferecer: dividir em duas vezes, adiar uma semana, nada. Se o cliente topa a conversa, você responde na hora, sem improvisar um desconto que vai se arrepender depois.

7 dias depois: firme, ainda educado

Aqui o texto fica direto. Diz o que acontece a seguir, sem ameaça. Se o seu combinado prevê pausar o serviço, este é o momento de lembrar disso, com antecedência, não no dia.

● TEXTO PRONTO: 7 DIAS DE ATRASO

Oi, [NOME]. O pagamento de [O QUE É], de R\$ [VALOR], está em aberto desde [DATA]. Preciso regularizar até [NOVA DATA, ex.: sexta-feira] pra manter [O SERVIÇO, ex.: seu horário fixo das terças]. Segue o link: [LINK]. Se tiver alguma dificuldade, me liga que a gente resolve junto.

Depois dos 7 dias, ligue. Dois minutos de conversa resolvem o que a quinta mensagem não resolve. Depois, mande o combinado por escrito: "Conforme falamos, fica R\$ 150 hoje e R\$ 130 dia 20."

CUIDADO

Nunca exponha dívida de cliente em grupo, status, story ou lista de transmissão. Além de constrangedor, cobrança vexatória é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. Cobrança é sempre no privado, uma pessoa por vez.

A régua inteira numa tabela

QUANDO	OBJETIVO	TOM	O QUE NÃO PODE FALTAR
2 a 3 dias antes	Evitar esquecimento	Aviso amigo	Valor, data, chave Pix com nome do recebedor
No dia	Lembrar quem não pagou ainda	Curto e neutro	Valor e caminho de pagamento
1 dia depois	Pegar quem esqueceu	"Passou batido"	Link de pagamento e pedido de comprovante
3 dias depois	Descobrir o motivo	Aberto, oferece acordo	Pergunta e opção de dividir ou adiar
7 dias depois	Definir prazo final	Firme e educado	Nova data e o que acontece depois dela
Depois de 7 dias	Fechar acordo	Ligação	Combinado registrado por escrito

Pizzaria que recebe na entrega não precisa de régua. Quem trabalha com mensalidade, parcela, pacote ou serviço pago depois (contador, escola, estúdio, clínica com tratamento parcelado) ganha muito com ela.

Pix sem atrito

Toda mensagem de cobrança precisa terminar com o jeito de pagar. Quanto menos a pessoa tiver que digitar, mais rápido o dinheiro entra.

Chave Pix: escolha uma e use sempre a mesma

Use a chave da conta da empresa, de preferência o CNPJ ou uma chave aleatória. Telefone e e-mail funcionam, mas se você trocar de número ou de e-mail, todas as mensagens antigas ficam erradas. E sempre escreva o

nome que vai aparecer no banco do cliente. Golpe com Pix falso é comum, e o cliente fica mais tranquilo quando o nome bate com o que você avisou.

QR Code: pro balcão e pra quem paga no computador

QR Code serve no balcão: impresso no caixa, na recepção da clínica. No WhatsApp ajuda pouco, porque a pessoa precisaria escanear com o mesmo celular. Pra mensagem, prefira chave ou link.

Link de pagamento: o melhor pra mensagem

Muitos bancos e maquininhas permitem gerar um link com valor já preenchido. A pessoa toca, o app do banco abre ou uma página mostra o Pix copia e cola, e ela confirma. Sem digitar valor, sem errar centavo. Veja no app do seu banco ou da sua maquininha se existe a opção de cobrança por link ou Pix com valor definido. O nome do recurso muda de um lugar pro outro.

DICA

Pix copia e cola também funciona bem no WhatsApp: você gera a cobrança com valor no banco, copia o código e cola na mensagem. O cliente copia, abre o banco e paga. Avise na mensagem: "é só copiar o código abaixo e colar na opção Pix copia e cola do seu banco".

Pix Automático: pra quem cobra todo mês

O Pix Automático foi lançado pelo Banco Central em 2025 pra pagamentos recorrentes. Funciona assim: o cliente autoriza uma vez, no app do banco dele, e a cobrança mensal passa a ser debitada sozinha na data combinada. Ele continua podendo cancelar quando quiser pelo próprio banco.

Pra quem vive de mensalidade (academia, pilates, escola de música, contador), isso tira a régua de cena quase por completo. Você passa a cuidar só das exceções.

Pra oferecer, a empresa precisa de um banco ou instituição de pagamento que disponibilize o Pix Automático pra quem recebe. Nem todos oferecem do mesmo jeito, e as condições variam. Pergunte ao seu gerente ou procure no app da conta empresarial.

CUIDADO

Não ative cobrança recorrente sem o cliente saber exatamente valor, dia e como cancelar. Explique por mensagem antes de mandar a autorização. Débito surpresa gera reclamação e perde cliente bom.

Confirmação de pagamento

Quando o Pix cair, agradeça em uma linha: "Recebido, Carla, obrigada! Até terça." Se usa etiquetas no WhatsApp Business, crie "a receber" e "pago" e troque quando o comprovante chegar.

Lembrete de agendamento: menos falta, menos cadeira vazia

Falta é cobrança disfarçada. Cada horário marcado que fica vazio é um serviço que você não vendeu e não vai conseguir vender depois, porque aquele horário já passou. Faça a conta do seu caso: se você atende por hora, cobra R\$ 120 por sessão e tem duas faltas por semana, são R\$ 240 por semana, cerca de R\$ 1.000 por mês de horário que ficou sem uso.

O remédio mais simples é a confirmação em duas etapas: véspera e duas horas antes.

Na véspera: confirmar e oferecer remarcar

O segredo é dar a opção de remarcar no próprio texto. Quem sabe que não vai conseguir ir prefere avisar se o caminho for fácil. Se a única saída for "faltar e sumir", a pessoa some.

Oi, Rafael! Confirmando sua consulta amanhã, quinta, às 15h, com a Dra. Paula, na Clínica Sorriso Centro, no Centro de Criciúma. Responda 1 pra confirmar ou 2 se precisar remarcar. Se for remarcar, já te mando os horários livres.

17:30

2, surgiu uma reunião

18:02

Sem problema, Rafael. Tenho sexta às 9h ou às 16h, ou segunda às 14h. Qual fica melhor?

18:05

Sexta 16h

18:06

Pronto, sexta às 16h. Te lembro na véspera. Obrigada por avisar!

18:06

Duas horas antes: o lembrete de saída

Curto. Serve pra quem confirmou e esqueceu de olhar o relógio.

● TEXTO PRONTO: LEMBRETE 2 HORAS ANTES

Oi, [NOME]! Te esperamos hoje às [HORA] em [LOCAL]. [INFORMAÇÃO ÚTIL: tem estacionamento na lateral / chegar 10 min antes / trazer exames]. Se tiver qualquer imprevisto, me avisa por aqui.

Política de falta escrita com gentileza

Lembrete reduz falta, mas não zera. Pra quem falta sem avisar, você precisa de uma regra, e ela precisa ser dita antes, não depois. Cobrar falta que nunca foi combinada gera briga. Cobrar falta que estava escrita no agendamento é só cumprir o combinado.

Uma boa política tem quatro partes: o prazo pra desmarcar sem custo, o que acontece se não desmarcar, a exceção pra imprevisto real, e o motivo. O motivo importa, porque transforma a regra em cuidado com outros clientes.

ANTES

ATENÇÃO: faltas sem aviso serão cobradas integralmente. Não aceitamos remarcação no mesmo dia.

DEPOIS

Pra cuidar bem da agenda de todo mundo, pedimos que desmarque com pelo menos 24 horas de antecedência. Assim conseguimos oferecer o horário pra quem está na fila. Faltas sem aviso são cobradas em 50% do valor da sessão. Imprevisto acontece: se for o caso, fale com a gente que a gente conversa.

As duas cobram a mesma coisa, mas a segunda explica o porquê e deixa uma porta aberta. Coloque esse texto na confirmação do primeiro agendamento e no perfil comercial. Na primeira falta, aplique com leveza e lembre a regra.

Sinal ou adiantamento

Pra serviço longo, caro ou disputado, o sinal é a forma mais eficaz de garantir o compromisso. Faz sentido em: procedimento estético de duas horas, ensaio fotográfico, bolo de aniversário encomendado, móvel planejado, orçamento de obra, festa no salão, primeira consulta em clínica com agenda lotada.

Três regras pra não virar climão:

- **Diga o valor e o que acontece com ele.** O sinal é descontado do total? Volta se desmarcar com antecedência? Vira crédito pra remarcar? Escreva.
- **Só confirme o horário depois do sinal.** "Seu horário fica reservado assim que o sinal cair" é claro e justo.
- **Mande comprovante de recebimento.** Uma mensagem com valor, data e o que falta pagar evita confusão no dia.

● TEXTO PRONTO: PEDIDO DE SINAL

Perfeito, [NOME]! Pra reservar [SERVIÇO] no dia [DATA] às [HORA], pedimos um sinal de R\$ [VALOR DO SINAL], que é descontado do valor total de R\$ [VALOR TOTAL]. Se precisar remarcar com pelo menos [PRAZO] de antecedência, o sinal vira crédito pra nova data. Chave Pix: [CHAVE], em nome de [NOME DO RECEBEDOR]. Assim que cair, te mando a confirmação.

Como agendar os lembretes com o que você já tem

Escrever os textos é metade do trabalho. A outra metade é não depender da sua memória pra mandar. Você não precisa contratar nada pra começar. Dá pra montar uma rotina com ferramentas que provavelmente já estão no seu celular.

Google Agenda como despertador de cobrança

Crie um evento pra cada vencimento ou consulta e ative notificação pra você mesmo no dia em que a mensagem precisa sair. Na descrição do evento, cole o texto pronto já preenchido. Quando o celular apitar, você abre, copia e cola no WhatsApp. São 30 segundos por cliente.

Pra mensalidade, use evento recorrente: "Lembrete mensalidade Carla, todo dia 7". Uma vez criado, roda sozinho todo mês.

Mensagens programadas

O Gmail permite programar o envio de e-mail. No WhatsApp, agendamento de mensagem depende da versão e do tipo de conta, então não conte com ele. Se o seu não tiver, Google Agenda mais respostas rápidas resolve.

CUIDADO

Desconfie de aplicativo que promete agendar e disparar mensagens no WhatsApp "conectando no WhatsApp Web". Esse tipo de ferramenta não é oficial e pode levar ao bloqueio do seu número, como explicado no capítulo 2. Envio automático de verdade, no WhatsApp, passa pela API oficial da Meta, por meio de um provedor.

Respostas rápidas no WhatsApp Business

Cadastre cada texto da régua como resposta rápida: `"/aviso"`, `"/vence"`, `"/atraso1"`, `"/atraso3"`, `"/atraso7"`, `"/confirma"`, `"/2h"`, `"/sinal"`. Na hora de mandar, você digita a barra, escolhe o atalho e troca só nome, valor e data. Isso sozinho tira o peso emocional de cobrar: você não está escrevendo uma cobrança, está escolhendo um atalho.

Sistema de agenda

Se você já usa um sistema de agendamento de salão, clínica ou barbearia, veja nas configurações se ele manda lembrete automático e por qual canal. Muitos têm, mas cada um funciona de um jeito e alguns cobram à parte pelo envio. Se o seu tem, use os textos deste capítulo como modelo. Se não tem, fique com Google Agenda e respostas rápidas.

Prompt: cobrança no tom certo pra cada cliente

Os textos prontos servem pra maioria. Mas cliente de dez anos que atrasou pela primeira vez não pode receber o mesmo texto de quem atrasa todo mês. É aqui que a IA ajuda: você conta o histórico e ela ajusta o tom.

● PROMPT: ADAPTAR A COBRANÇA AO HISTÓRICO DO CLIENTE

Você é a pessoa que cuida do financeiro de [TIPO DE NEGÓCIO, ex.: uma escola de inglês em Criciúma]. Escreva uma mensagem de WhatsApp cobrando um pagamento em atraso.

Dados da cobrança:

- Primeiro nome do cliente: [NOME]
- O que está sendo cobrado: [ex.: mensalidade de abril]
- Valor: R\$ [VALOR]
- Venceu em: [DATA]
- Dias de atraso: [NÚMERO]
- Forma de pagamento: [CHAVE PIX ou LINK]

Histórico do cliente:

- Cliente desde: [ANO]
- Costuma pagar: [em dia / às vezes atrasa / atrasa com frequência]
- Último contato: [ex.: disse que ia pagar sexta e não pagou]
- Observação: [ex.: está passando por mudança de emprego / sempre foi muito pontual]

O que eu posso oferecer: [ex.: dividir em 2 vezes / adiar 7 dias / nada]

Regras:

- Tom educado e humano, sem ameaça e sem ironia.
- Ajuste a firmeza ao histórico: cliente pontual recebe tom leve; cliente que atrasa com frequência recebe tom mais direto, com data limite.

- Use só os dados que eu passei. Não invente multa, juros, prazo ou consequência.
- No máximo 5 linhas, sem emoji, primeira pessoa.
- Termine com o caminho de pagamento.

Me dê duas versões: uma mais leve e uma mais firme.

A regra "não invente multa" está ali de propósito. Sem ela, a IA pode escrever "sujeito a multa de 2%" porque já viu isso em muito texto de cobrança. Se não está no seu contrato, não pode estar na mensagem.

CUIDADO

Pra montar o prompt, use só o primeiro nome do cliente e os dados da cobrança. Não cole CPF, endereço, diagnóstico ou qualquer informação de saúde em IA gratuita. Pra escrever uma boa mensagem, a IA não precisa saber quem a pessoa é.

● PROMPT: ESCREVER A SUA POLÍTICA DE FALTA

Escreva uma política de faltas e cancelamentos para [TIPO DE NEGÓCIO] com estas regras:

- Prazo para desmarcar sem custo: [ex.: 24 horas]
- O que acontece se faltar sem avisar: [ex.: cobrança de 50% / perde o sinal / perde a vaga no horário fixo]
- Exceção: [ex.: imprevisto de saúde, conversamos caso a caso]
- Motivo: liberar o horário para outros clientes que estão esperando.

Quero duas versões: uma com até 4 linhas para mandar no WhatsApp junto com a confirmação do primeiro agendamento, e uma com até 2 linhas para o perfil comercial. Tom gentil e claro, sem caixa alta, sem a palavra "atenção". Não acrescente regra que eu não listei.

O que não automatizar na cobrança

Lembrete e aviso podem e devem sair por rotina. Já a negociação, não. Quando o cliente responde "perdi o emprego" ou "minha mãe está internada", nenhum texto pronto serve. Responda você, com calma, e combine o que for possível. O mesmo vale pra cliente bravo contestando valor: tire da régua, olhe o histórico e converse.

E pare a régua assim que o cliente responder. Se combinou prazo, apague os lembretes seguintes daquele cliente.

Rotina pra lembrar, pessoa pra negociar.

Faça hoje

- ☐ Liste quem está te devendo agora e há quantos dias. Mande pra cada um o texto da régua que corresponde ao atraso.
- ☐ Escolha uma chave Pix da empresa e escreva o nome exato que aparece no banco do cliente.
- ☐ Cadastre no WhatsApp Business as respostas rápidas /aviso, /vence, /atraso1, /atraso3, /atraso7, /confirma e /2h.
- ☐ Crie as etiquetas "a receber" e "pago" e marque os clientes da lista.
- ☐ Use o prompt de política de falta, revise o texto e coloque no perfil comercial e na mensagem de confirmação.
- ☐ Para a agenda de amanhã, mande hoje a confirmação de véspera com a opção de remarcar.
- ☐ Se você cobra mensalidade, pergunte ao seu banco se ele oferece Pix Automático pra conta empresarial.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA



05

Prompts que funcionam

Você vai aprender a pedir as coisas pra IA de um jeito que a resposta já sai pronta pra usar, e vai levar um prompt pra cada tarefa da semana.

A maioria das pessoas que diz "testei a IA e o texto ficou genérico" pediu algo genérico. Escreveu uma linha, recebeu um texto que serviria pra qualquer negócio do Brasil e concluiu que a ferramenta não presta. A ferramenta está boa. O pedido é que estava vazio. Este capítulo ensina a escrever pedidos que funcionam e entrega prompts prontos pras tarefas que mais comem seu tempo.

Os exemplos funcionam em qualquer IA de conversa: ChatGPT, Gemini ou Claude. Todas têm versão gratuita. Os recursos mudam de uma pra outra e de um mês pro outro, mas a forma de pedir é a mesma.

Pense num funcionário novo

Imagine que você contratou alguém ontem. A pessoa é esperta, escreve bem, mas não sabe nada do seu negócio. Se você disser "faz um post pro Instagram", ela vai fazer o que acha que um post deve ser. Se disser "faz um post contando que agora a gente faz banho e tosa em domicílio em Içara, pra quem tem cachorro idoso que estressa no carro, tom carinhoso, até 5 linhas", ela acerta de primeira.

A IA é esse funcionário novo, toda vez. Ela não sabe seu preço, seu bairro, seu público, seu jeito de falar. Tudo que você não contar, ela preenche com o padrão da internet. E o padrão da internet é exatamente o texto genérico que você não quer.

Tudo que você não diz pra IA, ela inventa ou deixa genérico.



A anatomia de um bom prompt

Um prompt bom tem até seis partes. Nem toda tarefa precisa de todas, mas quando a resposta vem ruim, quase sempre falta uma delas.

PARTE	PERGUNTA QUE RESPONDE	EXEMPLO
Papel	Quem a IA deve ser?	"Você é a recepcionista de uma clínica de fisioterapia."
Contexto	O que ela precisa saber?	"Atendemos em Tubarão, público acima de 50 anos, muitos pós-cirurgia."
Tarefa	O que exatamente fazer?	"Escreva a resposta pra uma avaliação de 2 estrelas."
Formato	Como a resposta deve vir?	"Até 4 linhas, sem emoji, primeira pessoa do plural."
Restrições	O que não pode?	"Não ofereça desconto. Não cite o nome do fisioterapeuta."
Exemplo	Como soa um texto que você aprova?	"Escreva no tom deste texto que já usamos: [TEXTO]."

Papel

Dizer quem a IA é muda o vocabulário e o foco da resposta. "Você é um mecânico explicando pra um cliente leigo" produz um texto diferente de "você é um engenheiro automotivo". Escolha o papel de quem falaria com o seu cliente.

Contexto

É a parte que mais faz diferença e a que mais gente pula. Nome do negócio, cidade, público, diferenciais, preço quando for relevante, o que aconteceu. Quanto mais específico, menos genérico.

Tarefa

Um verbo claro e uma entrega só. "Escreva", "resuma", "corrija", "liste". Se você pede três coisas numa frase, uma delas vai sair fraca. Prefira pedir uma, ver o resultado e pedir a próxima.

Formato

Tamanho, estrutura e onde o texto vai ser usado. Legenda de Instagram, mensagem de WhatsApp e e-mail têm tamanhos e jeitos diferentes. Diga onde vai ser publicado e quantas linhas no máximo.

Restrições

O que não pode aparecer. Aqui você protege o negócio: "não invente preço", "não prometa prazo", "não use as palavras incrível e imperdível". Restrição é o que evita a IA fazer promessa que você não pode cumprir.

Exemplo

Se você tem um texto antigo que gostou, cole. A IA imita tom e tamanho muito melhor a partir de um exemplo do que de uma descrição. "Tom descontraído" pode significar dez coisas. Um exemplo significa uma.

O mesmo pedido, antes e depois

ANTES

Faz um post sobre a promoção de terça da pizzaria.

DEPOIS

Você cuida do Instagram da Pizzaria Forno do Bairro, em Forquilha. Nosso público é família com criança e casal jovem. Escreva a legenda de um post anunciando a promoção de terça: pizza grande de qualquer sabor tradicional por R\$ 49,90, só no delivery, das 18h às 23h. Até 6 linhas, tom leve, sem exageros como "imperdível" ou "a melhor da cidade". Termine convidando a pedir pelo link do WhatsApp na bio. Não invente sabor nem condição que eu não citei.

O pedido da esquerda vai gerar algo como "Terça é dia de pizza! Aproveite nossa promoção imperdível com sabores incríveis!". Serve pra qualquer pizzaria do país e não diz o preço. O da direita já sai com preço, horário, regra e chamada certa. Você só revisa.

DICA

Se a primeira resposta não ficou boa, não comece de novo. Responda na mesma conversa dizendo o que mudar: "mais curto", "menos formal", "tira a segunda frase", "faz parecer que fui eu que escrevi". A IA ajusta em cima do que já fez, e você chega no texto certo em dois ou três passos.

Pare de repetir: a ficha fixa do negócio

Escrever o contexto toda vez cansa. A solução é guardar uma ficha do seu negócio dentro da IA. As três principais têm um recurso pra isso, com nomes diferentes: projetos, instruções personalizadas, gems ou coisa parecida. O caminho muda, mas a ideia é a mesma: um lugar onde você escreve uma vez quem é o negócio, e toda conversa ali já começa sabendo.

Procure nas configurações ou no menu lateral da IA que você usa por algo como "projeto" ou "instruções". Se a versão gratuita não oferecer, salve a ficha num bloco de notas e cole no começo de cada conversa. Funciona igual, só dá um passo a mais.

● MODELO: FICHA DO NEGÓCIO PRA DEIXAR FIXA

Sobre o negócio:

- Nome: [NOME]
- O que fazemos: [ex.: estética automotiva: lavagem detalhada, polimento, higienização interna]
- Onde: [CIDADE E BAIRRO, ex.: Criciúma, bairro Pinheirinho]
- Horário: [HORÁRIO]
- Público principal: [ex.: quem tem carro seminovo e quer vender ou cuidar melhor]
- Diferenciais reais: [ex.: buscamos o carro em casa em Criciúma e Içara; fotos do antes e depois de cada serviço]
- Serviços e preços que posso citar: [LISTA, ou "não cite preço, diga que depende do carro e peça foto"]
- Formas de pagamento: [ex.: Pix e cartão em até 3x]

Como falamos:

- Tom: [ex.: próximo, direto, sem gíria exagerada]
- Tratamos o cliente por: [você / pelo nome]
- Palavras que usamos: [ex.: "seu carro", "deixa com a gente"]
- Palavras que não usamos: [ex.: "imperdível", "top", "incrível"]
- Emoji: [não usamos / no máximo um por texto]

Regras:

- Nunca invente preço, prazo, promoção ou serviço que não está nesta ficha.
- Se faltar informação, pergunte antes de escrever.
- Textos para WhatsApp: no máximo 5 linhas.

A regra "se faltar informação, pergunte antes" é a mais valiosa da ficha. Ela troca a IA que inventa pela IA que pergunta. Você vai notar a diferença logo na primeira semana.

CUIDADO

A ficha é do negócio, não dos clientes. Não coloque lista de clientes, telefones, CPF ou informação de saúde em IA gratuita. Pela LGPD, dado de cliente só deve ser usado pra finalidade que ele conhece, e informação de saúde exige ainda mais cuidado.

Prompts prontos pro dia a dia

Todos os prompts abaixo partem do princípio de que a ficha do negócio já está fixa na IA ou colada no começo da conversa. Troque o que está entre colchetes.

Responder avaliação boa no Google

Responder avaliação no Google Perfil da Empresa mostra pra quem está pesquisando que existe gente do outro lado. Avaliação boa merece resposta curta e específica, não um "obrigado pela preferência" copiado em todas.

● PROMPT: RESPOSTA PARA AVALIAÇÃO POSITIVA

Escreva uma resposta para esta avaliação que recebemos no Google:

"[COLE A AVALIAÇÃO]"

Regras:

- Até 3 linhas.
 - Agradeça citando algo específico que a pessoa mencionou.
 - Use o primeiro nome dela só se aparecer na avaliação.
 - Sem frases prontas como "agradecemos a preferência" ou "sua opinião é muito importante".
 - Não convide para voltar com promoção ou desconto.
- Me dê duas opções.

Responder avaliação ruim no Google

Avaliação negativa é lida por quem ainda não te conhece. A resposta é escrita mais pra essas pessoas do que pra quem reclamou. O objetivo é mostrar calma, responsabilidade e um caminho pra resolver, sem discutir em público.

● PROMPT: RESPOSTA PARA AVALIAÇÃO NEGATIVA

Recebemos esta avaliação negativa no Google:

"[COLE A AVALIAÇÃO]"

O que aconteceu do nosso lado: [ex.: o pedido atrasou 50 minutos porque o motoboy faltou; o cliente não recebeu aviso]
O que podemos oferecer: [ex.: conversar pelo WhatsApp e resolver / nada além de pedir desculpas]
Contato para resolver: [WHATSAPP OU TELEFONE DO NEGÓCIO]

Escreva uma resposta pública que:

- Reconheça o problema sem se justificar demais.
- Peça desculpas pelo que foi nossa falha, sem assumir o que

não foi.

- Convide a pessoa para continuar a conversa no privado.
- Tenha até 4 linhas, tom calmo, sem ironia.
- Não exponha nenhum dado do cliente nem detalhes do pedido.
- Não prometa reembolso ou brinde que eu não listei.

CUIDADO

Se a avaliação for de clínica, consultório ou qualquer serviço de saúde, nunca confirme na resposta que a pessoa é ou foi paciente, nem comente tratamento. Responda de forma geral e convide para contato privado. Isso protege o paciente e o seu negócio.

Legenda e roteiro de Reels a partir de um serviço

Você sabe explicar seu serviço de cabeça. O difícil é transformar isso em texto curto pra rede social. Conte do seu jeito e peça pra IA organizar.

● PROMPT: LEGENDA E ROTEIRO DE REELS

Quero divulgar este serviço: [SERVIÇO, ex.: higienização de banco de couro]

Como eu explicaria para um cliente: [ESCREVA OU COLE COMO VOCÊ FALA, mesmo bagunçado]

Para quem é: [ex.: quem tem carro com banco de couro ressecado ou manchado]

O que eu consigo filmar: [ex.: o banco antes, a aplicação do produto, o resultado; não apareço no vídeo]

Me entregue:

1. Roteiro de Reels de até 30 segundos, dividido em cenas, com o que aparece na tela e o texto escrito em cima de cada cena. A primeira cena precisa prender em 2 segundos, mostrando o

problema.

2. Legenda de até 6 linhas, que explique o serviço em linguagem simples e termine com como pedir orçamento.

Não invente preço, prazo ou resultado que eu não descrevi.

Repare no campo "o que eu consigo filmar". Sem ele, a IA sugere cena com drone, depoimento de cliente e você explicando pra câmera. Com ele, o roteiro cabe na sua realidade.

Calendário de posts de duas semanas

Postar sem planejar vira postar quando lembra. Com um calendário de duas semanas, você grava e escreve em lote, num dia só.

● PROMPT: CALENDÁRIO DE 2 SEMANAS

Monte um calendário de posts para o Instagram do meu negócio para as próximas duas semanas, começando em [DATA].

Frequência: [ex.: 3 posts por semana, segunda, quarta e sexta]

O que tenho para mostrar: [ex.: fotos de antes e depois, bastidores da oficina, dúvidas que clientes sempre perguntam]

Datas ou acontecimentos do período: [ex.: feriado dia 15, início das férias escolares, nenhum]

Objetivo: [ex.: mais pedidos de orçamento pelo WhatsApp]

Para cada post, me dê em uma tabela: data, formato (foto, carrossel ou Reels), tema, a ideia em uma frase e o que preciso fotografar ou filmar.

Pelo menos metade dos posts deve ensinar alguma coisa útil, sem vender.

Não invente promoção.

DICA

Peça o calendário em tabela e copie pra uma planilha do Google. Depois, pra cada linha, use o prompt de legenda. Assim você não começa nenhum post do zero.

Áudio ou anotação bagunçada em texto organizado

Você grava um áudio no carro com ideias, anota no papel o que o cliente pediu, faz uma lista torta no bloco de notas. A IA é ótima em arrumar isso. Muitos celulares já transcrevem áudio em texto, e algumas IAs aceitam áudio direto. Se não, fale no ditado do teclado e cole o resultado.

● PROMPT: ORGANIZAR ANOTAÇÃO OU ÁUDIO TRANSCRITO

Abaixo está uma anotação bagunçada que eu fiz [ex.: depois de visitar um cliente para um orçamento de marcenaria]. Tem erro de digitação e frases soltas.

"[COLE O TEXTO OU A TRANSCRIÇÃO]"

Organize em:

- Resumo em 2 linhas.
- Lista do que o cliente pediu.
- Medidas e números citados, exatamente como aparecem.
- Dúvidas que ficaram em aberto.
- Próximos passos.

Não acrescente nada que não está na anotação. Se algum trecho estiver confuso, marque com [CONFERIR] em vez de adivinhar.

O [CONFERIR] é o que faz esse prompt confiável. Uma medida mal transcrita vira um móvel errado. Melhor a IA admitir que não entendeu do que chutar.

Descrição de produto pro catálogo

O catálogo do WhatsApp Business e a loja do Instagram vendem melhor quando a descrição responde as dúvidas antes de a pessoa perguntar: tamanho, material, pra quem é, como usar.

● PROMPT: DESCRIÇÃO DE PRODUTO

Escreva a descrição deste produto para o catálogo do WhatsApp Business:

Produto: [NOME]

Características reais: [ex.: ração para cães idosos de porte pequeno, pacote de 3 kg, sabor frango]

Para quem é: [ex.: cachorro acima de 8 anos, até 10 kg]

Dúvidas que clientes sempre fazem: [ex.: serve para cachorro com problema de rim? resposta: só com indicação do veterinário]

Regras:

- Até 4 linhas, linguagem simples.
- Comece pelo benefício para o cliente, depois a característica.
- Não invente benefício, ingrediente ou indicação que não listei.
- Sem promessa de saúde ou resultado.

Mensagem difícil: cliente bravo

Quando o cliente chega bravo, a primeira resposta que vem na sua cabeça raramente é a melhor. A IA não está irritada. Use isso: deixe ela escrever o rascunho calmo e você ajusta.

Paguei pra revisão completa e o carro voltou com a luz do óleo acesa. Isso é um absurdo, perdi a manhã inteira aí

14:22

Oi, Diego. Entendo a frustração, você deixou o carro aqui justamente pra não ter esse tipo de surpresa. Me desculpa pelo transtorno. Pode trazer hoje até as 17h ou amanhã às 8h que eu mesmo olho na hora, sem custo pra verificar. Qual horário fica melhor?

14:31

A resposta não discute quem errou, reconhece o incômodo, oferece um caminho concreto e termina com pergunta fácil de responder. Foi escrita com o prompt abaixo e revisada pelo dono da oficina.

● PROMPT: RESPONDER CLIENTE BRAVO

Um cliente mandou esta mensagem irritado no WhatsApp:

"[COLE A MENSAGEM]"

O que aconteceu, do nosso lado: [FATOS, ex.: fizemos a revisão ontem; pode ser o sensor ou o nível do óleo, ainda não sei]

O que eu posso oferecer: [ex.: verificar sem custo hoje até 17h ou amanhã às 8h]

O que eu NÃO posso oferecer: [ex.: devolver o valor da revisão]

Escreva uma resposta que:

- Comece reconhecendo o incômodo, sem "lamentamos o ocorrido".
- Não discuta de quem foi a culpa e não admita erro que ainda não sei se existiu.
- Ofereça o caminho concreto que listei.
- Termine com uma pergunta simples.
- Tenha até 5 linhas, tom humano, primeira pessoa do singular.

CUIDADO

Cliente bravo é caso pra pessoa, não pra robô. Use a IA pra rascunhar, mas quem manda e quem acompanha a conversa é você. Se a situação envolver dinheiro, saúde ou ameaça de processo, ligue.

Revisão de texto

Antes de mandar um comunicado, um orçamento ou um texto pro site, peça uma revisão. Mas peça do jeito certo, senão a IA reescreve tudo e seu texto perde a sua cara.

● PROMPT: REVISAR SEM MUDAR MEU JEITO

Revise o texto abaixo. Ele vai ser [ex.: enviado por WhatsApp para todos os alunos da escola].

"[COLE O TEXTO]"

Regras:

- Corrija ortografia, pontuação e concordância.
- Mantenha meu jeito de escrever e as minhas palavras. Não deixe mais formal.
- Se alguma frase estiver confusa ou puder ser mal interpretada, aponte e sugira uma alternativa, mas não troque sozinho.
- Me devolva primeiro o texto corrigido e, embaixo, a lista do que você mudou.

Pedir a lista do que mudou é o que te deixa no controle. Você vê se a IA trocou um número, um nome ou um horário sem querer.

Como checar a resposta antes de usar

A IA escreve rápido e com muita segurança, inclusive quando está errada. Ela não sabe que errou. Por isso, nada sai pro cliente sem você ler. Os erros mais comuns são sempre os mesmos.

Inventar dado

É o mais perigoso. A IA completa lacunas com o que parece plausível: um preço, um horário, uma condição de parcelamento, um "frete grátis acima de R\$ 100". Ela também pode inventar fato geral com cara de verdade, como uma lei, uma regra de convênio ou um número de pesquisa. Toda informação concreta na resposta precisa ter vindo de você. Se não veio, apague ou confira.

Tom errado

Formal demais pra um salão de bairro, íntimo demais pra um escritório de contabilidade, animado demais pra responder uma reclamação. Leia em voz alta. Se você não falaria daquele jeito com o cliente na sua frente, peça pra ajustar.

Texto genérico

Se o texto serviria pra qualquer negócio do mesmo ramo em qualquer cidade, faltou contexto. Sinais típicos: "qualidade e compromisso", "atendimento diferenciado", "venha conferir", "não perca". A correção não é trocar palavras. É voltar ao prompt e contar algo concreto: o bairro, o diferencial real, o caso que aconteceu.

Exagero e promessa

"Resultado garantido", "o melhor da região", "sem dor". A IA usa porque vê muito disso em anúncio. Promessa que você não pode cumprir vira reclamação. E em saúde e estética, propaganda tem regras próprias dos

conselhos profissionais. Corte.

Detalhes de forma

Texto longo demais pro WhatsApp, emoji demais, hashtag que ninguém pediu, assinatura com nome errado. Detalhe que entrega na hora que foi feito por máquina sem revisão.

SINAL NA RESPOSTA	PROVÁVEL CAUSA	COMO CORRIGIR
Preço, prazo ou promoção que você não deu	Faltou a restrição "não invente"	Apague e acrescente a restrição no prompt ou na ficha
Frases que serviriam pra qualquer empresa	Faltou contexto	Conte um detalhe real do negócio ou do caso
Formal ou animado demais	Tom não definido	Cole um texto seu como exemplo
Longo demais	Formato não definido	Diga onde vai ser usado e o máximo de linhas
Respondeu outra coisa	Tarefa ambígua ou várias tarefas juntas	Peça uma coisa só, com verbo claro

Checklist de revisão

Antes de publicar ou enviar qualquer texto feito com IA, passe por estas perguntas:

1. Todo número, preço, data, horário e nome está certo e veio de mim?
2. Tem alguma promessa que eu não consigo cumprir?
3. Eu falaria assim com o cliente pessoalmente?
4. Tem algum detalhe que mostra que é do meu negócio e não de qualquer um?
5. O tamanho cabe onde vai ser publicado?
6. Tem algum dado de cliente que não deveria estar ali?

7. Se for resposta a reclamação: está calma, sem culpar o cliente e com um caminho pra resolver?

Parece muito, mas com a prática vira uma leitura de 30 segundos. E é essa leitura que separa quem usa IA bem de quem passa vergonha com ela.

A IA escreve o rascunho. Quem assina é você.

Monte sua biblioteca de prompts

Toda vez que um prompt der certo, salve. Num bloco de notas, num documento do Google, onde for fácil achar. Dê um nome claro: "avaliação ruim", "post de serviço", "cliente bravo". Em um mês, você tem uma biblioteca que cobre a maior parte do que escreve na semana, ajustada pro seu negócio.

No bônus deste ebook há 50 prompts prontos, separados por área, pra você começar a sua.

Faça hoje

- ☐ Preencha o modelo de ficha do negócio, com preços que você pode citar e palavras que não usa.
- ☐ Abra a IA que você usa, procure o recurso de projeto ou instruções e cole a ficha. Se não houver, salve num bloco de notas pra colar no começo das conversas.
- ☐ Abra seu Google Perfil da Empresa e responda as duas últimas avaliações sem resposta usando os prompts deste capítulo.
- ☐ Escolha um serviço que você quer vender mais e gere a legenda e o roteiro de Reels.
- ☐ Passe tudo pelo checklist de revisão antes de publicar.
- ☐ Salve os prompts que funcionaram num documento chamado "Meus prompts".

TEMPO ESTIMADO: 45 MIN



06

Plano de 7 dias

O que fazer em cada dia da semana pra sair com atendimento, orçamento e cobrança rodando, e com números pra saber se funcionou.

Até aqui você leu o que dá pra fazer. Este capítulo diz em que ordem fazer. São sete dias, com uma tarefa principal por dia, e nenhuma passa de uma hora e meia. Você não precisa parar o negócio, não precisa contratar ninguém e não precisa saber programar.

A ordem importa. Primeiro você descobre onde dói, depois arruma o básico do WhatsApp, depois ensina a IA sobre o seu negócio, e só então coloca ela pra trabalhar em orçamento e cobrança. No fim da semana você testa com cliente de verdade e mede. Quem pula direto pro robô costuma automatizar a coisa errada.

Cada dia tem o mesmo formato: o objetivo, os passos, quanto tempo leva e como saber que terminou. Se um dia atrasar, tudo bem. Só não pule etapa.

Dia 1: o mapa do atrito

Objetivo: saber, com nome e número, quais tarefas repetitivas mais roubam seu tempo e quais fazem cliente desistir.

Você vai usar a planilha do Bônus 2 (ou uma folha de caderno com as mesmas colunas). A ideia é a do Capítulo 1: listar tudo o que se repete na semana e dar nota pra cada coisa.

1. Abra o WhatsApp do negócio e role as conversas dos últimos sete dias. Anote cada tipo de pergunta que aparece mais de uma vez: preço, horário, endereço, "tem vaga hoje?", "faz entrega em Içara?".
2. Anote também o que você faz fora do WhatsApp e que se repete: montar orçamento, cobrar quem atrasou, confirmar horário do dia seguinte, responder avaliação no Google.
3. Pra cada linha, estime quantas vezes acontece por semana e quantos minutos leva cada vez.

4. Dê uma nota de 1 a 5 pra dor (quanto aquilo te irrita ou atrasa) e marque se o cliente desiste quando a resposta demora.
5. Circule as três linhas com mais minutos somados na semana ou com "sim" em cliente desiste. É nelas que você vai trabalhar nos próximos dias.

Faça a conta de cada linha. Se a pergunta "quanto custa?" chega 40 vezes por semana e você leva 3 minutos pra responder cada uma, são 120 minutos, duas horas por semana só nisso. Ver esse número escrito muda a conversa com você mesmo.

CUIDADO

Não chute. Se você não sabe quantas vezes algo acontece, conte durante dois ou três dias antes de fechar o mapa.

Dia 1 pronto quando

- ☐ A planilha tem pelo menos 8 tarefas repetitivas listadas, com vezes por semana e minutos.
- ☐ Você sabe quantos minutos por semana cada uma consome.
- ☐ As três prioridades estão circuladas.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA

Dia 2: WhatsApp Business configurado

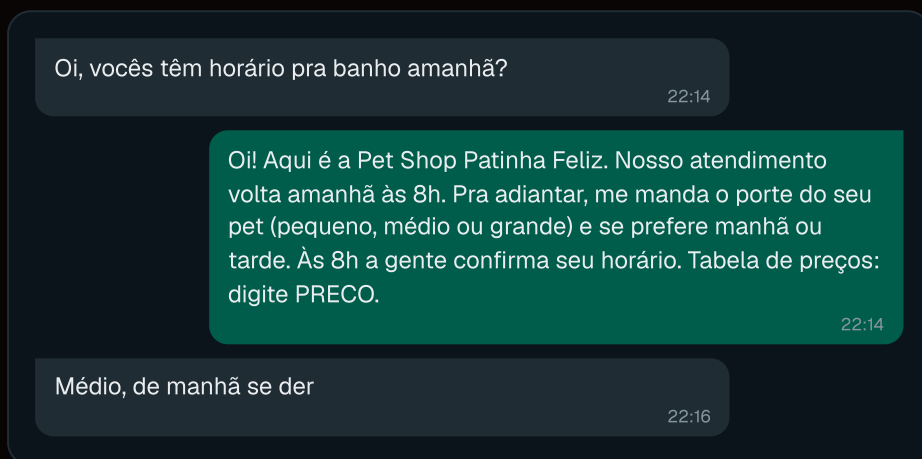
Objetivo: o WhatsApp do negócio responde sozinho o básico, a qualquer hora, sem robô e sem custo.

Se você ainda usa o WhatsApp comum pro negócio, migre pro WhatsApp Business (app grátis). O número e as conversas continuam. Depois disso, configure quatro coisas.

1. **Perfil comercial completo:** categoria, endereço, horário de atendimento, descrição curta e link do Instagram ou site. Muita pergunta some só com isso.
2. **Mensagem de saudação:** vai pra quem manda mensagem pela primeira vez ou depois de um tempo sem falar. Diga quem você é e já ofereça as respostas mais comuns.
3. **Mensagem de ausência:** ligada fora do horário de atendimento. Diga quando você volta e o que a pessoa pode adiantar.
4. **Respostas rápidas:** crie uma pra cada pergunta circulada no Dia 1. No app, você digita "/" e escolhe o atalho, por exemplo /preco, /endereço, /agenda.

Crie também etiquetas: novo, orçamento, pagamento pendente.

Veja como fica uma mensagem de ausência bem feita numa pet shop de Criciúma:



Use a IA pra escrever os textos. Este prompt dá conta das três mensagens de uma vez:

● MENSAGENS DO WHATSAPP BUSINESS

Tenho um(a) [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Atendo de [DIAS E HORÁRIOS].

As perguntas que mais chegam no WhatsApp são: [LISTE AS 3 A 5 DO SEU MAPA].

Escreva para mim:

1. Uma mensagem de saudação de até 300 caracteres, simpática e direta, que diga quem somos e ofereça as respostas mais comuns.
2. Uma mensagem de ausência de até 300 caracteres, que diga quando voltamos e peça a informação que eu preciso pra adiantar o atendimento: [O QUE VOCÊ PRECISA SABER DO CLIENTE].
3. Uma resposta rápida para cada pergunta da lista, com no máximo 4 linhas cada.

Tom: [EX.: informal e acolhedor / formal e objetivo]. Não use emoji em excesso. Não invente preço nem prazo: onde precisar, escreva [PREÇO] ou [PRAZO] pra eu preencher.

CUIDADO

Revise cada texto antes de salvar. A IA tende a prometer o que você não faz ("entregamos em toda a região", "atendimento 24h").

Se a resposta rápida tem preço, lembre de atualizar quando o preço mudar.

Dia 2 pronto quando

- ☐ Perfil comercial com endereço, horário e descrição preenchidos.
- ☐ Saudação e ausência ligadas, e você testou mandando mensagem de outro celular.
- ☐ Uma resposta rápida pra cada prioridade do Dia 1.
- ☐ Etiquetas criadas: novo, orçamento, pagamento pendente.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA A 1 HORA E MEIA

Dia 3: ficha do negócio e projeto na IA

Objetivo: a IA sabe tudo o que precisa sobre o seu negócio, e você não precisa explicar de novo a cada conversa.

IA sem contexto responde genérico. Hoje você escreve esse contexto uma vez e guarda num lugar fixo.

1. Escreva a ficha do negócio num documento: o que você vende, preços (ou faixas), prazos, formas de pagamento, região de atendimento, horários, regras (cancelamento, sinal, troca), o que você não faz e o tom que usa com cliente.
2. Escolha uma IA de conversa: ChatGPT, Gemini ou Claude. Todas têm versão gratuita. Use a que você já tem conta.
3. Crie um projeto (ou use as instruções personalizadas, dependendo da ferramenta) e cole a ficha lá. Assim toda conversa nova começa sabendo quem você é.
4. Teste com cinco perguntas reais tiradas do seu WhatsApp. Compare a resposta com o que você diria.
5. Corrija a ficha onde a IA errou ou ficou vaga. Repita até as cinco respostas ficarem boas.

Se você não sabe por onde começar a ficha, peça ajuda pra própria IA:

● ENTREVISTA PRA MONTAR A FICHA DO NEGÓCIO

Quero montar uma ficha completa do meu negócio para você usar como referência quando eu pedir respostas a clientes, orçamentos e mensagens de cobrança.

Meu negócio: [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE].

Me faça perguntas, uma de cada vez, sobre: o que eu vendo, preços, prazos, pagamento, região atendida, horários, regras de cancelamento e o que eu não faço. Quando eu disser "terminei", organize tudo numa ficha com títulos curtos. Se alguma resposta minha ficou vaga, marque com [CONFIRMAR].

⚠ CUIDADO

A ficha é sobre o negócio, não sobre clientes. Não cole lista de clientes, telefone, CPF ou informação de saúde em IA gratuita. Pela LGPD, dado de cliente só vai pra onde precisa ir e com motivo claro.

Dia 3 pronto quando

- ☐ A ficha tem preços, prazos, regras e o que você não faz.
- ☐ Ela está salva num projeto ou nas instruções da IA.
- ☐ Cinco perguntas reais tiveram resposta que você mandaria sem mudar quase nada.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA A 1 HORA E MEIA

Dia 4: roteiro e prompt de orçamento

Objetivo: sair de "vou ver e te passo" pra um orçamento que sai em minutos, sempre com as mesmas informações.

Orçamento demora porque falta informação: você pergunta, o cliente responde metade, você pergunta de novo. O roteiro resolve isso.

1. Liste o que você precisa saber pra fazer qualquer orçamento. Numa oficina em Tubarão, por exemplo: modelo e ano do carro, o problema, se tem urgência. Num escritório de contabilidade: tipo de empresa, faturamento aproximado, número de funcionários.
2. Transforme isso numa resposta rápida (/orcamento) que pede tudo de uma vez, em lista.
3. Se o seu orçamento tem muitas variáveis, crie um Google Formulário com essas perguntas e mande o link na resposta rápida. As respostas caem numa planilha.
4. Monte o prompt de orçamento, usando a ficha do Dia 3, e teste com três pedidos reais da última semana.
5. Ajuste o modelo até ele sair do jeito que você mandaria.

● ORÇAMENTO A PARTIR DO PEDIDO DO CLIENTE

Use a ficha do meu negócio como referência de preços, prazos e regras.

Pedido do cliente: [COLE AQUI O QUE O CLIENTE MANDOU]

Monte um orçamento para enviar no WhatsApp com:

- o que está incluído, em itens curtos;
- valor de cada item e total, usando SOMENTE os preços da ficha;
- prazo;
- forma de pagamento e validade do orçamento ([X] dias);
- uma frase final convidando a confirmar.

Se faltar informação para calcular, NÃO estime: liste as perguntas que preciso fazer ao cliente. Se o pedido incluir algo que não está na ficha, escreva [ITEM SEM PREÇO NA FICHA].

CUIDADO

A IA inventa preço se você deixar. Por isso o prompt manda usar só a ficha e marcar o que falta. Mesmo assim, confira o valor antes de enviar. Quem responde pelo orçamento é você.

ANTES

Cliente pede orçamento às 19h. Você vê às 21h, pergunta o modelo do carro, ele responde no dia seguinte, você esquece de responder. Dois dias depois ele fechou com outra oficina.

DEPOIS

A resposta rápida pede tudo de uma vez. Com as informações na mão, você cola no prompt, confere o valor e manda em poucos minutos, ainda no mesmo dia.

Dia 4 pronto quando

- ☐ A resposta rápida /orçamento pede todas as informações de uma vez.
- ☐ O prompt de orçamento está salvo no projeto da IA ou num bloco de notas.
- ☐ Três pedidos reais viraram orçamento correto, conferido por você.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA A 1 HORA E MEIA

Dia 5: régua de cobrança e lembretes de agendamento

Objetivo: ninguém esquece horário por falta de aviso e ninguém fica sem pagar porque você ficou sem graça de cobrar.

Régua de cobrança é só a sequência de mensagens que você manda antes e depois do vencimento, sempre igual pra todo mundo. Como é padrão, não é pessoal. Isso tira o climão.

1. Defina os momentos. Uma régua simples: um lembrete dois dias antes do vencimento, um no dia, um três dias depois, e a partir daí conversa com você.
2. Escreva uma mensagem pra cada momento com a IA (prompt abaixo) e salve como resposta rápida: /cobra1, /cobra2, /cobra3.
3. Coloque em todas a chave Pix ou o link de pagamento do seu banco ou maquininha. Se a cobrança é mensal e o cliente topa, avalie o Pix Automático, que o Banco Central lançou em 2025 pra pagamentos recorrentes.
4. Pra agendamento, crie a mensagem de confirmação da véspera (/confirma) e combine um horário fixo do dia pra mandar, olhando a agenda do dia seguinte.
5. Use a etiqueta "pagamento pendente" pra saber quem está em qual etapa.

● RÉGUA DE COBRANÇA SEM CLIMÃO

Use a ficha do meu negócio. Escreva 3 mensagens de cobrança para WhatsApp, cada uma com no máximo 4 linhas:

1. Lembrete 2 dias antes do vencimento: tom leve, só avisando.
2. No dia do vencimento: direto, com a chave Pix [SUA CHAVE] ou o link [SEU LINK].
3. 3 dias depois do vencimento: firme e educado, oferecendo ajuda se a pessoa estiver com dificuldade, e dizendo que [O QUE

ACONTECE: ex. suspensão do serviço / remarcação].

Use [NOME] e [VALOR] e [DATA] como campos. Sem ameaça, sem ironia, sem pedir desculpa por cobrar.

A confirmação da véspera funciona bem quando pede uma resposta simples:

Oi, Marta! Passando pra confirmar seu horário amanhã, quinta, às 14h, corte e escova no Studio Bela Içara. Pode responder SIM pra confirmar ou REMARCAR se precisar mudar.

17:02

REMARCAR, surgiu um compromisso

17:20

Sem problema! Tenho sexta às 10h ou às 15h. Qual fica melhor?

17:22

Dia 5 pronto quando

- ☐ Três mensagens de cobrança salvas como resposta rápida, com Pix ou link.
- ☐ Mensagem de confirmação da véspera salva e com horário fixo na sua rotina.
- ☐ Você mandou pelo menos uma confirmação e uma cobrança usando os novos textos.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA

Dia 6: teste com cliente de verdade e ajustes

Objetivo: ver o que você montou funcionando com gente real e corrigir o que travou.

Até agora você testou sozinho. Hoje o teste é o dia normal de trabalho, usando tudo o que montou.

1. Atenda o dia inteiro usando o que foi montado. Sempre que um texto não servir, anote o motivo num papel ou no bloco de notas.
2. Peça pra uma ou duas pessoas de confiança (cliente antigo, amigo, parente) mandarem mensagem como se fossem clientes novos, fora do horário. Pergunte depois o que acharam.
3. No fim do dia, releia as conversas. Procure três coisas: onde o cliente não entendeu, onde ele perguntou algo que não estava previsto, e onde a resposta pareceu fria demais.
4. Ajuste os textos e a ficha da IA com base nisso. Pergunta nova que apareceu duas vezes vira resposta rápida.

CUIDADO

Fique de olho em resposta rápida usada no contexto errado. Mandar /preco pra quem está reclamando de um serviço é pior do que demorar. Atalho é pra agilizar, você ainda precisa ler a mensagem antes.

Dia 6 pronto quando

- ☐ Você atendeu um dia inteiro usando os atalhos e prompts.
- ☐ Pelo menos uma pessoa testou como cliente fora do horário e deu opinião.
- ☐ Os textos que travaram foram reescritos.

TEMPO ESTIMADO: 30 A 45 MIN DE AJUSTE

Dia 7: medir e decidir o próximo passo

Objetivo: começar a medir o que mudou e decidir com número o que fazer a seguir.

Sem medição, daqui a um mês você só vai ter uma sensação. Com quatro números simples você sabe.

O que medir

INDICADOR	COMO CONTAR	O QUE MOSTRA
Tempo de resposta	Em 10 conversas novas da semana, anote quanto tempo passou entre a mensagem do cliente e a primeira resposta útil (a saudação automática não conta).	Se o cliente está esperando menos.
Orçamentos que voltaram	Quanto orçamentos você mandou e quantos tiveram resposta, sim ou não.	Se o orçamento mais rápido e completo está fechando mais.
Faltas	Quanto horários marcados e quantos o cliente não apareceu sem avisar.	Se a confirmação da véspera está funcionando.
Cobranças em dia	Quanto cobranças venceram na semana e quantas foram pagas até o vencimento.	Se a régua está fazendo o dinheiro entrar na data.

Como anotar

Uma planilha simples resolve. Pode ser no Google Planilhas, no Excel ou numa folha de caderno. Uma linha por semana, uma coluna por indicador:

1. Coluna A: semana (ex.: 20/10 a 26/10).
2. Coluna B: tempo médio de resposta, em minutos. Some os 10 tempos e divida por 10.
3. Colunas C e D: orçamentos enviados e orçamentos com resposta.
4. Colunas E e F: horários marcados e faltas sem aviso.
5. Colunas G e H: cobranças vencidas e pagas em dia.

Se não tem os números da semana anterior, esta vira o ponto de partida.

Um exemplo de conta: se na semana passada você marcou 60 horários e 6 pessoas faltaram sem avisar, a taxa de falta foi de 10%. Se nesta semana foram 60 horários e 3 faltas, caiu pra 5%. Com o valor médio de um

atendimento, você sabe quanto isso representa em dinheiro.

Decidir o próximo passo

Volte ao mapa do Dia 1 e olhe os números novos. A decisão costuma cair num destes casos:

- **Melhorou e está dando conta:** mantenha. Pegue a próxima linha do mapa do atrito e repita o processo com ela.
- **Melhorou, mas o volume está grande demais pra fazer na mão:** é hora de olhar ferramentas que fazem sozinhas, como agenda online com lembrete automático, automação com Zapier, Make ou n8n, ou um atendente com IA na API oficial do WhatsApp. O Capítulo 7 fala disso.
- **Não mudou nada:** confira se você realmente usou o que montou todos os dias. Se usou, o problema pode estar no texto (releia as conversas do Dia 6) ou na escolha da prioridade (talvez a dor maior estivesse em outra linha do mapa).

Automatize o que você já sabe fazer bem na mão. O que ainda está confuso no manual vai ficar confuso no automático, só que mais rápido.

Dia 7 pronto quando

- ☐ A planilha de indicadores existe, com a linha desta semana preenchida.
- ☐ Você mediu o tempo de resposta em 10 conversas.
- ☐ Está marcado na agenda um horário fixo, toda segunda, pra preencher a linha da semana anterior.
- ☐ Você escolheu a próxima linha do mapa do atrito pra atacar.

TEMPO ESTIMADO: 45 MIN A 1 HORA



07

Fechamento

O que deixar sempre na mão de uma pessoa, como perceber que a automação está atrapalhando e por onde crescer depois.

Automatizar bem inclui saber onde parar. A parte repetitiva do atendimento pode ir pro automático. A parte que exige escuta, julgamento e responsabilidade continua com você, e é ela que faz o cliente voltar.

O que não automatizar

Algumas conversas pedem uma pessoa do outro lado desde a primeira mensagem. Resposta pronta nessas horas soa fria, e o cliente percebe.

Luto e momentos delicados

Uma clínica veterinária que recebe a notícia de que o animal de um cliente morreu. Uma floricultura atendendo um pedido pra velório. Um cliente avisando que vai faltar porque perdeu alguém da família. Nada de atalho, nada de texto gerado. Leia, responda você, com calma e com as suas palavras.

Reclamação séria

Cliente que teve prejuízo, se machucou, recebeu o produto errado no dia de uma festa, ou está bravo de verdade. A IA pode te ajudar a organizar os fatos ou revisar o tom do que você escreveu, mas a resposta sai com o seu nome e a sua decisão. Reclamação mal respondida no automático costuma virar avaliação de uma estrela no Google.

Venda grande

Orçamento de reforma inteira, pacote de casamento, contrato anual de contabilidade. Quanto maior o valor, mais o cliente quer sentir que tem alguém responsável do outro lado. Use a IA pra montar a proposta mais rápido, e faça você o contato, de preferência com uma ligação ou um áudio.

Negociação

Desconto, parcelamento fora do padrão, prazo especial, acordo com cliente inadimplente. Cada caso tem contexto que nenhuma ficha cobre. Deixe a régua de cobrança fazer os lembretes padrão e, quando a pessoa responder pedindo condição diferente, a conversa passa pra você.

DICA

Escreva na ficha do negócio (a do Dia 3) uma lista "sempre passar pra humano". Se um dia você colocar um atendente com IA, essa lista vira regra dele. Se não colocar, ela vira regra pra você e pra sua equipe: viu um desses casos, larga o atalho.

Sinais de que a automação está atrapalhando

A automação deveria ser quase invisível pro cliente. Fique atento a estes sinais:

- **Cliente repete a mesma pergunta.** Se ele recebeu a resposta automática e perguntou de novo, o texto não respondeu. Reescreva.
- **Cliente escreve "quero falar com uma pessoa".** Uma vez é normal. Se aparece toda semana, a mensagem automática está prometendo mais do que entrega, ou está demorando pra passar pra você.
- **A IA respondeu algo que você não diria.** Preço errado, prazo que você não cumpre, serviço que você não faz. Corrija a ficha na hora e confira os orçamentos com mais atenção por uns dias.
- **Os números do Dia 7 pioraram.** Menos orçamentos voltando, mais faltas, mais atraso. Número caindo depois de uma mudança é sinal pra desfazer e testar outra coisa.

- **Você parou de ler as conversas.** A resposta rápida virou piloto automático e você manda sem olhar o que o cliente escreveu. Esse é o mais perigoso, porque ninguém te avisa.
- **Avaliação reclamando de atendimento robótico.** Leia com carinho. Às vezes é exagero, às vezes é o único cliente que teve coragem de falar.

Oi, meu cachorro passou mal depois do banho de ontem, tá vomitando

09:12

Oi! Aqui é a Pet Shop Patinha Feliz. Pra agendar banho, me manda o porte do seu pet. Tabela de preços: digite PRECO.

09:12

A mensagem de saudação fez o que foi configurada pra fazer, e mesmo assim foi a pior resposta possível. Isso não quer dizer desligar a saudação. Quer dizer que alguém precisa olhar o WhatsApp logo cedo e assumir essas conversas antes que o cliente se sinta ignorado.

CUIDADO

Se você usar algum robô que conecta no WhatsApp Web pra responder sozinho, sem ser pela API oficial da Meta, saiba que isso arrisca o banimento do número. Perder o número do negócio custa muito mais do que qualquer economia que a ferramenta prometa.

Como evoluir depois

Com o básico rodando e os números na planilha, você vai saber se precisa de mais. Estes são os próximos degraus mais comuns, do mais simples ao mais trabalhoso.

Site que leva pro WhatsApp

Um site simples, rápido no celular, com o que você faz, onde fica, fotos reais e um botão que abre o WhatsApp com uma mensagem pronta (o link wa.me com texto). Quem chega pelo Google já chega sabendo o que quer, e a conversa começa no ponto certo. Junto com um Google Perfil da Empresa bem cuidado, com avaliações respondidas, é o que mais ajuda a ser encontrado na região.

Atendente com IA na API oficial

Quando o volume de mensagens passa do que você e sua equipe dão conta, um atendente com IA de verdade dentro do WhatsApp faz sentido. Ele precisa da API oficial (WhatsApp Business Platform, da Meta), contratada por um provedor. Tem custo por conversa ou mensagem, que muda com o tempo: consulte a tabela atual antes de decidir. Bem feito, ele responde, faz pré-orçamento, agenda e passa pra humano nos casos da sua lista.

Agenda online

Pra quem vive de horário marcado (salão, clínica, estúdio, oficina com hora agendada), uma agenda em que o próprio cliente escolhe o horário e recebe lembrete automático tira muita conversa do WhatsApp. Pode ser um app pronto do mercado ou integrada ao Google Agenda.

Sistema próprio

Quando as planilhas viram cinco, os dados estão espalhados e você perde tempo copiando informação de um lugar pro outro, um sistema sob medida junta tudo: cadastro de cliente, orçamento, agenda, cobrança e os indicadores do Dia 7 num lugar só. É o degrau mais caro, então só vale quando os anteriores já não resolvem. Antes dele, ferramentas como Zapier, Make e n8n conseguem ligar uma coisa na outra sem programar.

Cada degrau só vale a pena quando o anterior está funcionando e os números mostram que ele ficou pequeno.

Se quiser ajuda

Tudo neste guia dá pra fazer sozinho, e foi escrito pra isso. Se em algum ponto você preferir ter alguém junto, a Tork Studio é um estúdio de Criciúma, em Santa Catarina, que trabalha com negócio local. A gente faz site, atendimento automático no WhatsApp, sistema sob medida e consultoria de IA pra quem quer entender o que usar no próprio negócio.

Se fizer sentido pra você, chame no WhatsApp **(48) 8838-8018** ou veja o que fazemos em **tork.ia.br**. Pode ser só pra tirar uma dúvida sobre algum capítulo.

E se você aplicou o plano por conta própria, ótimo. Esse era o objetivo. Volte a este guia sempre que for atacar a próxima linha do mapa do atrito: o caminho é o mesmo.

Seus próximos 30 dias

- ☐ Semana 1: termine o plano de 7 dias, se ainda faltar algum dia.
- ☐ Toda segunda: preencha a linha da semana anterior na planilha de indicadores.
- ☐ Semana 2: escreva na ficha a lista "sempre passar pra humano" e combine com quem atende.
- ☐ Semana 3: ataque a segunda prioridade do mapa do atrito, repetindo os passos do plano.
- ☐ Semana 4: compare as quatro semanas e decida se precisa subir um degrau (site, agenda online, atendente na API oficial ou sistema).
- ☐ No fim do mês: releia as respostas rápidas e a ficha, e atualize preço, horário e regra que mudaram.

TEMPO ESTIMADO: 1 HORA POR SEMANA



50 prompts prontos

Copie, troque o que está entre colchetes e use hoje no atendimento, nas vendas, na cobrança e no Instagram.

Estes prompts foram escritos para o dia a dia de negócio local: clínica, salão, pizzaria, oficina, pet shop, loja, escritório.

Funcionam no ChatGPT, no Gemini e no Claude, inclusive na versão gratuita. Dão um bom primeiro rascunho. Quem aprova e assina é você.

Como usar

1. **Troque tudo que está em [COLCHETES].** Nome do negócio, cidade, serviço, tom. Quanto mais concreto, melhor a resposta.
2. **Cole a ficha do negócio antes.** A ficha é um texto curto com o que você vende, preços reais, horário, endereço, formas de pagamento, regras e o jeito de falar. Se você ainda não tem, use o prompt 42 para montar a sua. Se a sua IA tem "projetos" ou instruções personalizadas, guarde a ficha lá e não precisa colar toda vez.
3. **Revise sempre.** A IA erra, inventa preço e prazo se você deixar, e às vezes escreve com cara de robô. Leia, corrija e só depois mande para o cliente ou publique.

CAUTION COM DADO DE CLIENTE

Antes de colar uma conversa, uma avaliação ou uma planilha, apague nome completo, telefone, CPF, endereço e qualquer informação de saúde. Troque por "cliente" ou "cliente A". Em IA gratuita, trate tudo que você cola como se outra pessoa pudesse ler.

DICA

Todos os prompts pedem que a IA escreva [CONFIRMAR] quando faltar informação, em vez de chutar. Procure essa palavra no texto antes de usar. Cada [CONFIRMAR] é uma coisa que só você sabe.

Atendimento

● 01 · RESPOSTA PARA A PRIMEIRA MENSAGEM

Você é atendente do [NOME DO NEGÓCIO], um(a) [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Use a ficha do negócio que coleí acima como única fonte de informação.

Tarefa: escreva 3 versões de resposta para a primeira mensagem de um cliente novo no WhatsApp, que chega dizendo apenas "oi, tudo bem?" ou "quero saber sobre [SERVIÇO]".

Cada resposta deve:

- cumprimentar pelo período do dia (deixe [BOM DIA/BOA TARDE/BOA NOITE]);
- dizer o nome do negócio;
- fazer UMA pergunta que ajude a entender o que a pessoa precisa;
- ter no máximo 3 linhas, como mensagem de celular.

Tom: [CORDIAL E DIRETO / DESCONTRAÍDO / FORMAL].

Não use emoji em excesso (no máximo 1). Não cite preço, prazo nem promoção. Se precisar de algo que não está na ficha, escreva [CONFIRMAR].

● 02 · RESPOSTAS RÁPIDAS DO WHATSAPP BUSINESS

Você me ajuda a configurar as respostas rápidas do WhatsApp Business do [NOME DO NEGÓCIO]. Use só as informações da ficha que coleí acima.

Estas são as 10 perguntas que mais recebo:

[LISTE AS PERGUNTAS, UMA POR LINHA. EX.: "QUAL O HORÁRIO?", "ACEITA PIX?", "TEM ESTACIONAMENTO?"]

Para cada pergunta, entregue:

1. um atalho curto, em minúsculas, sem acento e sem espaço (ex.: /horario);
2. o texto da resposta, com no máximo 4 linhas, pronto para enviar.

Formato: uma tabela com as colunas Atalho | Resposta.

Regras: não invente preço, endereço, horário ou condição. Se a ficha não tiver a informação, escreva [CONFIRMAR] no lugar.

Termine cada resposta com uma pergunta ou próximo passo quando fizer sentido (ex.: "Quer que eu veja um horário pra você?").

● 03 · MENSAGEM DE SAUDAÇÃO E DE AUSÊNCIA

Você escreve mensagens automáticas para o WhatsApp Business do [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. Horário de atendimento: [DIAS E HORÁRIOS].

Escreva:

- A) 2 opções de mensagem de saudação (enviada quando alguém manda mensagem pela primeira vez ou depois de muitos dias sem conversa);
- B) 2 opções de mensagem de ausência (enviada fora do horário).

Regras:

- no máximo 4 linhas cada;
- a de ausência diz quando a pessoa será respondida, com base no horário acima;
- a de ausência pede que a pessoa já adiante o que precisa, para agilizar;
- se eu tiver link de agendamento ou catálogo, inclua [LINK]; se não, ignore;
- nada de "sua mensagem é muito importante para nós" ou frases de central de atendimento.

Tom: [TOM].

● 04 · CLIENTE IRRITADO

Você é o responsável pelo atendimento do [NOME DO NEGÓCIO]. Um cliente mandou a mensagem abaixo e está irritado.

[NÃO COLE: nome completo, telefone, CPF, endereço ou dado de saúde. Troque o nome por "cliente".]

Mensagem do cliente:

"[COLE A MENSAGEM]"

O que de fato aconteceu, do nosso lado: [EXPLIQUE EM 2 OU 3 FRASES]

O que posso oferecer: [EX.: REFAZER O SERVIÇO, REMARCAR, DESCONTO DE X, NADA ALÉM DE DESCULPAS]

Escreva 2 versões de resposta:

- reconheça o problema sem se justificar demais;
- não prometa nada além do que listei em "o que posso oferecer";
- proponha um próximo passo concreto e com prazo que eu possa cumprir ([CONFIRMAR] se eu não informei prazo);
- no máximo 6 linhas;
- sem tom de robô e sem culpar o cliente.

Depois, em uma linha, me diga se acha melhor responder por escrito ou ligar.

● 05 · PERGUNTAS FREQUENTES A PARTIR DE CONVERSAS REAIS

Você organiza o atendimento do [NOME DO NEGÓCIO]. Abaixo cole trechos de conversas reais de WhatsApp dos últimos dias.

[NÃO COLE: nomes, telefones, CPF, endereço ou dado de saúde. Apague antes ou troque por "cliente".]

[COLE OS TRECHOS]

Tarefa:

1. Liste as perguntas que se repetem, agrupando as parecidas, da mais frequente para a menos frequente.
2. Para cada uma, escreva uma resposta padrão de até 4 linhas usando SOMENTE informações da ficha do negócio que coleí acima.
3. No fim, liste as perguntas que a ficha não responde, para eu completar.

Formato: tabela Pergunta | Quantas vezes apareceu | Resposta padrão.

Não invente preço, prazo ou política. Onde faltar dado, escreva [CONFIRMAR].

● 06 · INSTRUÇÕES FIXAS PARA O ASSISTENTE DE ATENDIMENTO

Quero criar um assistente de atendimento para o [NOME DO NEGÓCIO] usando as instruções personalizadas (ou um "projeto") da IA. Com base na ficha que coleí acima, escreva o texto das instruções.

As instruções devem dizer ao assistente:

- quem ele é e em nome de quem fala;
- o tom (curto, educado, [TOM]) e que mensagens têm no máximo 5 linhas;
- que só pode usar informações da ficha e nunca inventar preço, prazo, desconto, disponibilidade ou resultado;
- que, quando não souber, deve responder "vou confirmar com a equipe e já te retorno" e marcar a conversa para um humano;
- quais assuntos sempre vão para um humano: [EX.: RECLAMAÇÃO,

PEDIDO DE DESCONTO, DÚVIDA DE SAÚDE, CANCELAMENTO, QUALQUER VALOR ACIMA DE R\$ X];

- que nunca deve pedir CPF, cartão ou dado de saúde por mensagem.

Formato: texto corrido em tópicos, pronto para colar, com no máximo 400 palavras.

● 07 · QUANDO O CLIENTE SÓ PERGUNTA "QUANTO CUSTA?"

Você atende no WhatsApp do [NOME DO NEGÓCIO]. Muitos clientes mandam só "quanto custa?" ou "qual o valor?", e o preço depende de [O QUE MUDA O PREÇO. EX.: TAMANHO DO PET, MODELO DO CARRO, TIPO DE CABELO].

Escreva 3 respostas curtas que:

- não ignorem a pergunta (diga que o valor depende de poucas informações);
- façam no máximo 2 perguntas objetivas para eu conseguir dar o preço;
- se eu tiver uma faixa real de preço na ficha, cite essa faixa com "a partir de"; se não tiver, não cite valor nenhum;
- tenham até 4 linhas.

Proibido inventar valor ou faixa. Use só os preços da ficha que coleí acima.

● 08 · PASSAR A CONVERSA PARA UM HUMANO

No [NOME DO NEGÓCIO], o primeiro atendimento é automático e algumas conversas precisam passar para uma pessoa da equipe ([NOME OU FUNÇÃO, EX.: "A RECEPÇÃO", "O MECÂNICO"]).

Escreva mensagens de transição para estas 4 situações:

1. o cliente pediu para falar com uma pessoa;
2. a pergunta não está na ficha;
3. o cliente está reclamando;
4. é fora do horário e a pessoa só responde em [DIA/HORÁRIO].

Cada mensagem: até 3 linhas, diz que uma pessoa vai continuar, diz quando (sem prometer prazo que eu não informei; use [CONFIRMAR PRAZO]) e pede para o cliente já adiantar o que precisar.

Não peça dado pessoal sensível. Tom: [TOM].

● 09 · RETOMAR CONVERSA QUE PAROU

Você ajuda o [NOME DO NEGÓCIO] a retomar conversas de WhatsApp em que o cliente parou de responder.

Situação: o cliente perguntou sobre [SERVIÇO OU PRODUTO] há [X DIAS], recebeu a resposta e sumiu.

Escreva 3 mensagens, para mandar uma de cada vez, com intervalo de [X DIAS]:

1. retomada leve, perguntando se ficou alguma dúvida;
2. mensagem útil, com uma informação prática sobre [SERVIÇO] tirada da ficha (sem desconto inventado);
3. encerramento educado, dizendo que fico à disposição e que não vou mais insistir.

Regras: até 3 linhas cada, sem pressão, sem "última chance", sem urgência falsa. Não invente promoção nem escassez.

● 10 · REVISAR MINHA RESPOSTA ANTES DE ENVIAR

Você é um revisor de atendimento. Vou colar uma resposta que escrevi para um cliente do [NOME DO NEGÓCIO].

[NÃO COLE: nome completo, telefone, CPF, endereço ou dado de saúde do cliente.]

Minha resposta:

"[COLE O TEXTO]"

O que o cliente tinha perguntado: "[COLE OU RESUMA]"

Revise e me devolva:

1. a versão corrigida (ortografia, clareza, tamanho de mensagem de celular);
2. em tópicos, o que você mudou e por quê;
3. se a minha resposta deixou de responder alguma coisa que o cliente perguntou.

Mantenha o meu jeito de falar. Não acrescente informação, preço ou promessa que eu não escrevi.

Orçamento e vendas

● 11 · MONTAR ORÇAMENTO COM A MINHA TABELA

Você monta orçamentos para o [NOME DO NEGÓCIO]. Use APENAS a tabela de preços abaixo.

Tabela de preços:

[COLE A TABELA: ITEM | PREÇO | OBSERVAÇÃO]

Condições: [FORMAS DE PAGAMENTO, VALIDADE DO ORÇAMENTO, PRAZO DE ENTREGA OU EXECUÇÃO]

Pedido do cliente: [DESCREVA O QUE O CLIENTE QUER, SEM NOME, TELEFONE OU DOCUMENTO]

Entregue:

1. o orçamento em formato de mensagem de WhatsApp: itens, valor de cada um, total, condições e validade;
2. a conta feita passo a passo, para eu conferir;
3. uma lista do que o cliente pediu e não está na tabela, marcado como [SEM PREÇO NA TABELA].

Nunca estime, arredonde ou invente valor. Se um item não estiver na tabela, não coloque preço.

● 12 · PERGUNTAS PARA FAZER ANTES DO ORÇAMENTO

Você me ajuda a padronizar o orçamento do [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO]. Hoje eu perco tempo indo e voltando com o cliente para conseguir as informações.

Serviços que orço: [LISTE]

O que muda o preço: [LISTE. EX.: METRAGEM, QUANTIDADE, URGÊNCIA, MATERIAL]

Tarefa:

1. Liste as perguntas mínimas para eu dar um orçamento sem precisar de mais conversa (no máximo 7).
2. Para cada pergunta, sugira o tipo de resposta: múltipla escolha, número, texto curto ou foto.
3. Escreva uma mensagem de WhatsApp de até 6 linhas que envia essas perguntas de um jeito simples, ou o link de um formulário [LINK DO FORMULÁRIO].

Não peça CPF, documento nem dado de saúde nessa etapa. Só peça o que for usar.

● 13 · RESPOSTA PARA "TÁ CARO"

Você é vendedor experiente de um(a) [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE]. O cliente recebeu o orçamento de [SERVIÇO] por [VALOR REAL] e respondeu: "[COLE A RESPOSTA DO CLIENTE]".

O que está incluído no meu preço: [LISTE O QUE O CLIENTE LEVA DE FATO: GARANTIA, MATERIAL, PRAZO, ATENDIMENTO]

O que posso flexibilizar: [EX.: PARCELAR EM X VEZES, TIRAR UM ITEM, NADA]

Escreva 3 respostas diferentes:

1. explicando o que está incluído, sem desmerecer concorrente;
2. oferecendo uma versão menor do serviço, se existir na minha lista;
3. aceitando o "não" com educação e deixando a porta aberta.

Até 5 linhas cada. Não ofereça desconto que eu não autorizei. Não invente benefício, garantia ou comparação de preço com outros.

● 14 · ACOMPANHAR ORÇAMENTO SEM RESPOSTA

Você ajuda o [NOME DO NEGÓCIO] a acompanhar orçamentos enviados que ficaram sem resposta.

O orçamento foi de [SERVIÇO], enviado há [X DIAS], com validade até [DATA].

Escreva uma sequência de 3 mensagens curtas (até 3 linhas):

1. no dia [X]: pergunta se ficou alguma dúvida sobre o orçamento;
2. no dia [Y]: lembra a validade real do orçamento e oferece tirar dúvida por ligação;
3. no dia [Z]: encerra com educação, dizendo que vou arquivar e que é só chamar se quiser retomar.

Sem pressão, sem desconto inventado, sem prazo falso. Use só a validade que informei.

● 15 · TEXTOS DO CATÁLOGO DO WHATSAPP

Você escreve descrições para o catálogo do WhatsApp Business do [NOME DO NEGÓCIO].

Itens:

[LISTE: NOME DO PRODUTO OU SERVIÇO | PREÇO REAL | O QUE INCLUI | TEMPO DE EXECUÇÃO OU ENTREGA]

Para cada item, escreva:

- um nome claro (até 40 caracteres), do jeito que o cliente procuraria;
- uma descrição de até 3 linhas dizendo o que a pessoa recebe e para quem serve.

Use apenas as informações que eu passei. Não invente característica, resultado, ingrediente, material ou prazo. Se faltar algo importante para o cliente decidir, escreva [CONFIRMAR] no fim da descrição.
Formato: tabela Nome | Descrição.

● 16 · AJUDAR O CLIENTE A ESCOLHER ENTRE OPÇÕES

Você atende no [NOME DO NEGÓCIO]. Tenho estas opções de [SERVIÇO OU PRODUTO]:

[OPÇÃO 1: NOME | PREÇO REAL | O QUE INCLUI]

[OPÇÃO 2: NOME | PREÇO REAL | O QUE INCLUI]

[OPÇÃO 3, SE HOUVER]

O cliente disse: "[O QUE ELE CONTOU QUE PRECISA, SEM DADO PESSOAL]"

Escreva uma mensagem de WhatsApp (até 8 linhas) que:

- compara as opções em poucas palavras;
- recomenda uma, explicando o motivo com base no que o cliente disse;
- termina perguntando se ele quer seguir com ela.

Use só os preços e itens que listei. Se o pedido dele não couber em nenhuma opção, diga isso e sugira conversar com a equipe.

● 17 · MENSAGEM PARA LISTA DE TRANSMISSÃO

Você escreve mensagens para a lista de transmissão do WhatsApp do [NOME DO NEGÓCIO]. Só recebe quem salvou o nosso número e aceitou receber novidades.

Assunto da mensagem: [EX.: AGENDA ABERTA PARA DEZEMBRO, PRATO NOVO, CAMPANHA DE VACINA, PRODUTO QUE CHEGOU]

Informações reais: [DATAS, PREÇO, CONDIÇÃO, LIMITE DE VAGAS, SE

HOUVER]

Escreva 2 versões, com até 6 linhas cada:

- primeira linha diz do que se trata;
- inclui o próximo passo claro (responder com uma palavra, ou [LINK]);
- última linha: "Se não quiser mais receber, é só responder SAIR."

Não invente prazo, vagas, desconto ou "últimas unidades". Use só o que eu informei.

● 18 · ROTEIRO DE CONVERSA DE VENDA

Você é consultor de vendas para negócio local. Monte um roteiro de conversa para o [NOME DO NEGÓCIO] vender [SERVIÇO PRINCIPAL] por WhatsApp ou telefone.

Quem costuma comprar: [DESCREVA O CLIENTE TÍPICO]

Dúvidas e objeções mais comuns: [LISTE]

Preço real e condições: [INFORME]

Estrutura do roteiro:

1. abertura (1 frase);
2. 3 a 5 perguntas para entender a necessidade;
3. como apresentar o serviço ligando com o que o cliente respondeu;
4. resposta para cada objeção que listei;
5. fechamento com próximo passo (agendar, enviar Pix de sinal, visitar).

Frases curtas, linguagem falada. Não invente resultado, garantia ou depoimento de cliente.

Cobrança e agenda

● 19 · LEMBRETE DE PAGAMENTO EM TRÊS TONS

Você escreve mensagens de cobrança para o [NOME DO NEGÓCIO]. O objetivo é receber sem criar climão.

Situação: pagamento de [O QUE FOI VENDIDO OU FEITO], valor [VALOR REAL], vencimento em [DATA]. Formas de pagamento: [PIX COM CHAVE X / LINK DE PAGAMENTO / BOLETO].

Escreva 3 mensagens:

1. lembrete amigável, 2 dias antes do vencimento;
2. aviso no dia do vencimento;
3. mensagem 3 dias depois, perguntando se aconteceu alguma coisa e oferecendo ajuda.

Até 4 linhas cada. Inclua [CHAVE PIX] ou [LINK] onde couber. Não cite multa, juros ou consequência que eu não informei. Não use tom de ameaça.

[NÃO COLE: nome completo, CPF ou dados bancários do cliente.]

● 20 · COBRANÇA DE ATRASO, FIRME E EDUCADA

Você me ajuda a cobrar um valor atrasado no [NOME DO NEGÓCIO]. O cliente está [X DIAS] em atraso no pagamento de [SERVIÇO], valor [VALOR REAL]. Já mandei [QUANTAS] mensagens.

[NÃO COLE: nome completo, CPF, endereço ou dados bancários.]

Minha regra para atraso: [EX.: SUSPENDO NOVOS AGENDAMENTOS, COBRO MULTA DE X CONFORME CONTRATO, NENHUMA]

Escreva 2 mensagens:

1. firme e educada, dizendo o valor, a data em que venceu e as formas de pagar;
2. propondo um acordo: [EX.: PARCELAR EM 2X, NOVA DATA], se eu

aceitar fazer isso.

Até 6 linhas. Só cite consequência que está na minha regra acima. Nada de exposição, ameaça ou menção a terceiros.

● 21 · CONFIRMAÇÃO DE HORÁRIO NA VÉSPERA

Você escreve mensagens de confirmação de agendamento para o [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO].

Dados que vou preencher em cada envio: [PRIMEIRO NOME], [SERVIÇO], [DIA], [HORA], [PROFISSIONAL, SE HOUVER].
Endereço e orientação de chegada: [EX.: TOLERÂNCIA DE 10 MIN, TRAZER EXAME, VIR COM CABELO SECO, PET EM JEJUM]

Escreva:

1. a mensagem de confirmação para enviar na véspera, pedindo para responder 1 para confirmar ou 2 para remarcar;
2. a resposta para quem confirmar;
3. a resposta para quem pedir para remarcar.

Até 5 linhas cada. Use só as orientações que eu passei.

● 22 · POLÍTICA DE FALTA E CANCELAMENTO

Você me ajuda a escrever a política de faltas e cancelamentos do [NOME DO NEGÓCIO].

As regras que eu decidi: [EX.: CANCELAR COM ATÉ 24H DE ANTECEDÊNCIA SEM CUSTO; FALTA SEM AVISO PAGA X; SINAL DE R\$ X VIA PIX PARA RESERVAR; NA SEGUNDA FALTA, SÓ AGENDA COM SINAL]

Entregue:

1. a política em até 6 linhas, em linguagem simples, para eu fixar no Instagram e mandar na confirmação;
2. uma mensagem curta e gentil para enviar a quem faltou, lembrando a regra;

3. uma lista de situações que a regra não cobre, para eu decidir (ex.: atraso, emergência).

Não acrescente regra, valor ou prazo que eu não escrevi.

● 23 · REMARCAÇÃO SEM PERDER O CLIENTE

Você atende no [NOME DO NEGÓCIO]. Preciso remarcar horários porque [MOTIVO: PROFISSIONAL DOENTE, FALTA DE LUZ, IMPREVISTO].

Horários livres que posso oferecer: [LISTE DIAS E HORAS]

Escreva:

1. a mensagem avisando a remarcação, pedindo desculpas sem exagero e oferecendo 2 ou 3 horários da lista;
2. a resposta para quem não puder em nenhum deles;
3. uma versão para quando quem pede para remarcar é o cliente.

Até 5 linhas cada. Não ofereça compensação, brinde ou desconto que eu não informei. Ofereça só horários da lista.

● 24 · EXPLICAR MENSALIDADE E PIX AUTOMÁTICO

Você me ajuda a explicar para clientes como funciona o pagamento recorrente do [NOME DO NEGÓCIO] ([EX.: MENSALIDADE DA ACADEMIA, PLANO DO PET, PACOTE MENSAL DE ESTÉTICA]).

Como funciona de verdade: [VALOR, DIA DE COBRANÇA, COMO CANCELAR, SE É PIX AUTOMÁTICO, CARTÃO OU BOLETO]

Escreva:

1. uma explicação de até 6 linhas, em linguagem simples, do que o cliente autoriza e de como cancelar;
2. respostas curtas para: "é seguro?", "posso cancelar quando quiser?" e "e se eu esquecer de ter saldo?".

Use só as regras que eu escrevi. Se alguma resposta depender do banco ou da maquininha, diga isso e escreva [CONFIRMAR COM O BANCO]. Não cite taxa.

● 25 · LISTA DE ESPERA E ENCAIXE

Você ajuda o [NOME DO NEGÓCIO] a preencher horários que vagaram em cima da hora.

Escreva:

1. a mensagem para colocar o cliente na lista de espera quando a agenda está cheia (diz que vou avisar se abrir vaga, sem prometer);
2. a mensagem para avisar a lista que abriu vaga em [DIA] às [HORA] para [SERVIÇO], dizendo que fica com quem responder primeiro;
3. a resposta para quem respondeu depois que a vaga já foi preenchida.

Até 4 linhas cada. Tom [TOM]. Não invente vaga, prazo ou prioridade.

Avaliações e reputação

● 26 · PEDIR AVALIAÇÃO NO GOOGLE

Você escreve mensagens para o [NOME DO NEGÓCIO] pedir avaliação no Google Perfil da Empresa.

Momento do envio: [EX.: 2 HORAS DEPOIS DO ATENDIMENTO, NO DIA DA ENTREGA DO CARRO]

Link direto para avaliar: [LINK]

Escreva 3 versões, até 4 linhas cada:

- agradece pelo atendimento de forma específica ao serviço

`[[SERVIÇO]];`

- explica em uma frase por que a avaliação ajuda um negócio pequeno;
- traz o link e diz que leva menos de um minuto.

Não ofereça brinde, desconto ou vantagem em troca da avaliação. Não peça "5 estrelas", peça uma avaliação sincera.

● 27 · RESPONDER AVALIAÇÃO POSITIVA

Você responde avaliações no Google em nome do [NOME DO NEGÓCIO].

Avaliação recebida (só o texto público): "[COLE A AVALIAÇÃO]"

Escreva 2 respostas:

- até 3 linhas;
- citam algo específico que a pessoa escreveu, para não parecer resposta pronta;
- usam só o primeiro nome que aparece na avaliação, ou nenhum nome;
- terminam de forma simples, sem "volte sempre!!!".

Não acrescente informação sobre o atendimento que não está na avaliação. Não exponha nenhum detalhe do serviço que a pessoa não citou (principalmente em saúde e estética).

● 28 · RESPONDER AVALIAÇÃO NEGATIVA

Você responde avaliações no Google em nome do [NOME DO NEGÓCIO]. Recebemos uma avaliação negativa.

Texto público da avaliação: "[COLE]"

O que aconteceu, do nosso lado (só para seu contexto, não para publicar): [RESUMA]

O que posso oferecer: [EX.: CONVERSAR EM PARTICULAR, REFAZER, NADA ALÉM DE DESCULPAS]

Escreva 2 respostas públicas:

- até 5 linhas;
- agradecem o retorno e reconhecem o ponto válido, se houver;
- não discutem, não acusam e não contam detalhes do atendimento;
- convidam para resolver por um canal privado: [TELEFONE OU WHATSAPP DO NEGÓCIO].

Nunca cite dado de saúde, valor pago ou histórico do cliente na resposta pública. Não prometa o que não listei.

● 29 · PERGUNTAS E RESPOSTAS DO PERFIL DA EMPRESA

Você me ajuda a completar o Google Perfil da Empresa do [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO] em [BAIRRO, CIDADE].

Com base na ficha que coleí acima, escreva 8 perguntas que um cliente faria antes de vir pela primeira vez (ex.: estacionamento, acessibilidade, se precisa agendar, formas de pagamento) e a resposta de cada uma, com até 3 linhas.

Só use informações da ficha. Se a ficha não responder, escreva [CONFIRMAR] em vez da resposta.

Formato: lista numerada, Pergunta e Resposta.

● 30 · O QUE AS AVALIAÇÕES ESTÃO DIZENDO

Você é analista de atendimento. Abaixo coleí avaliações públicas do [NOME DO NEGÓCIO] (Google, Instagram, iFood ou outro).

[APAGUE NOMES E QUALQUER DADO PESSOAL ANTES DE COLAR]

[COLE AS AVALIAÇÕES]

Tarefa:

1. Liste os elogios que se repetem e quantas avaliações citam cada um (conte nas avaliações coladas, não estime).

2. Liste as reclamações que se repetem, com a contagem.
3. Para as 3 reclamações mais citadas, sugira uma ação prática e barata que eu possa testar em uma semana.

Formato: duas tabelas e uma lista curta. Baseie-se só no texto colado. Não generalize para "os clientes em geral".

● 31 · DESCRIÇÃO DO PERFIL DA EMPRESA NO GOOGLE

Você escreve a descrição do Google Perfil da Empresa do [NOME DO NEGÓCIO].

Informações reais: [O QUE FAZEMOS, PARA QUEM, BAIRRO E CIDADE, HÁ QUANTO TEMPO, DIFERENCIAIS CONCRETOS]

Escreva 2 versões com até 700 caracteres cada:

- a primeira frase diz o que é o negócio e onde fica;
- cita os serviços principais com as palavras que o cliente usaria para buscar (ex.: "banho e tosa em Içara");
- termina com como agendar ou pedir.

Sem exagero ("o melhor da cidade"), sem promessa de resultado e sem informação que eu não passei.

Instagram e conteúdo

● 32 · IDEIAS DE POST A PARTIR DAS PERGUNTAS DOS CLIENTES

Você é estrategista de conteúdo para negócio local. O [NOME DO NEGÓCIO] é um(a) [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE].

Perguntas e dúvidas que os clientes mais fazem:
[LISTE 5 A 10]

Para cada pergunta, sugira 1 ideia de post que ensina a resposta de graça.

Para cada ideia, entregue: formato (Reels, carrossel ou foto), título de até 8 palavras e o ponto principal em 1 frase.

Nada de post de "promoção" nem "venha conhecer". O post tem que ser útil mesmo para quem nunca vai comprar. Não invente dado, estatística ou estudo.

● 33 · LEGENDA DE POST

Você escreve legendas para o Instagram do [NOME DO NEGÓCIO].

O post mostra: [DESCREVA A FOTO OU O VÍDEO]

O que quero que a pessoa saiba ou faça: [EX.: APRENDER A CONSERVAR A PIZZA, SABER QUE ABRIMOS DOMINGO]

Escreva 3 legendas:

- primeira linha que faz parar de rolar a tela (sem pergunta clichê tipo "você sabia?");
- até 6 linhas no total;
- uma chamada simples no final (salvar, comentar, chamar no WhatsApp), só uma;
- no máximo 3 hashtags, locais quando fizer sentido ([CIDADE], [BAIRRO]).

Tom: [TOM]. Não invente preço, dado, depoimento ou resultado.

● 34 · ROTEIRO DE REELS DE 30 SEGUNDOS

Você roteiriza Reels curtos para o [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO].

Tema: [EX.: 3 ERROS AO LAVAR O CARRO EM CASA, COMO ESCOLHER RAÇÃO, O QUE FAZER ANTES DE PINTAR O CABELO]

Recursos que tenho: [EX.: CELULAR, O ESPAÇO DO NEGÓCIO, PRODUTOS, SEM APARECER O ROSTO]

Entregue um roteiro de até 30 segundos em tabela:

Tempo | O que aparece na tela | Texto na tela | Fala ou

narração

Regras: o gancho está nos 2 primeiros segundos; uma ideia por cena; texto na tela de até 6 palavras; termina com uma dica prática, não com propaganda.

Só afirme o que é conhecimento comum do meu ramo. Se algo depender de orientação profissional (saúde, segurança), diga isso no roteiro.

● 35 · CARROSSEL QUE ENSINA

Você cria carrosséis educativos para o Instagram do [NOME DO NEGÓCIO].

Tema: [TEMA]

Público: [QUEM É O CLIENTE]

Entregue o texto de um carrossel de 7 lâminas:

1. capa: uma frase forte, até 8 palavras;
- 2 a 6. um passo ou ponto por lâmina, título de até 6 palavras e explicação de até 2 linhas;
7. fechamento: resumo em 1 frase e convite leve para salvar ou mandar para alguém.

Linguagem simples, nada técnico sem explicar. Não invente número ou pesquisa. Se quiser dar um exemplo com número, faça uma conta simples a partir de um caso.

● 36 · CALENDÁRIO DE POSTS DO MÊS

Você planeja o conteúdo do mês de [MÊS] para o Instagram do [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO] em [CIDADE].

Consigo publicar [X] vezes por semana.

Datas que importam para mim neste mês: [EX.: FERIADO, DATA DO SETOR, EVENTO DA CIDADE, LANÇAMENTO]

Assuntos que funcionam com meu público: [LISTE, SE SOUBER]

Entregue uma tabela: Data | Formato | Tema | Objetivo (ensinar, mostrar bastidor, mostrar resultado real, convidar).

Regras: no máximo 1 post em cada 4 com convite para comprar; os outros ensinam ou mostram o dia a dia. Use só as datas que listei ou feriados nacionais que você tem certeza; se não tiver certeza, escreva [CONFIRMAR DATA].

● 37 · BIO DO INSTAGRAM

Você escreve a bio do Instagram do [NOME DO NEGÓCIO].

Informações: [O QUE FAZEMOS], [BAIRRO E CIDADE], [HORÁRIO OU "COM HORA MARCADA"], [COMO PEDIR: WHATSAPP, LINK].

Escreva 3 opções de bio com até 150 caracteres cada:

- linha 1: o que é e para quem;
- linha 2: onde fica;
- linha 3: o que fazer agora (ex.: "Agende pelo link abaixo").

Sem frase de efeito vazia, sem "o melhor", sem emoji em toda linha (no máximo 2). Use só as informações que eu passei.

● 38 · RESPONDER COMENTÁRIOS E DIRECTS

Você responde comentários e mensagens no Instagram do [NOME DO NEGÓCIO].

Comentários e mensagens recebidos:

[COLE, SEM NOME DE USUÁRIO NEM DADO PESSOAL]

Para cada um, escreva uma resposta de até 2 linhas:

- se for pergunta de preço ou agenda, responda com a informação da ficha que coleí acima ou convide para o WhatsApp [LINK WA.ME];
- se for elogio, agradeça de forma específica;
- se for reclamação, chame para o privado sem discutir em

público.

Formato: Comentário | Resposta. Não invente preço, disponibilidade ou promessa.

● 39 · STORIES DE BASTIDOR COM ENQUETE

Você planeja stories para o [NOME DO NEGÓCIO]. Quero mostrar o dia a dia sem parecer propaganda.

O que acontece num dia normal aqui: [DESCREVA: CHEGADA, PREPARO, ATENDIMENTO, LIMPEZA, FECHAMENTO]

Monte uma sequência de 5 stories para hoje:

- para cada um: o que filmar ou fotografar, o texto na tela (até 8 palavras) e, em 2 deles, uma enquete ou caixa de pergunta com as opções;
- a sequência deve ter começo, meio e fim;
- o último story pode ter um convite leve, só se fizer sentido.

Nada que mostre cliente sem autorização, tela com dados de cliente ou ficha de atendimento.

● 40 · UM CONTEÚDO, VÁRIOS FORMATOS

Você reaproveita conteúdo para o [NOME DO NEGÓCIO]. Abaixo está um texto que já escrevi (ou a transcrição de um áudio meu):

[COLE O TEXTO]

A partir dele, entregue:

1. um roteiro de Reels de até 30 segundos (cena, texto na tela, fala);
2. o texto de um carrossel de 6 lâminas;
3. uma legenda de até 6 linhas;
4. uma mensagem de até 5 linhas para a lista de transmissão.

Mantenha as minhas ideias e o meu jeito de falar. Não acrescente informação, número ou exemplo que não esteja no texto original. Se algo estiver confuso no original, me aponte no fim.

● 41 · TIRAR A CARA DE ROBÔ DE UM TEXTO

Você é editor. Vou colar uma legenda (ou texto) que vai para o Instagram do [NOME DO NEGÓCIO].

[COLE O TEXTO]

Reescreva para soar como o dono de um negócio local falando, não como anúncio:

- corte palavras vazias como "incrível", "transformar", "experiência única", "não perca";
- troque frases genéricas por algo concreto do meu negócio (se não houver nada concreto no texto, marque [EXEMPLO REAL AQUI]);
- frases curtas, ordem direta;
- mantenha o tamanho ou deixe menor.

Depois, liste em tópicos o que você cortou. Não invente fatos novos.

Gestão e rotina

● 42 · MONTAR A FICHA DO NEGÓCIO

Você vai me ajudar a montar a "ficha do negócio": um texto que vou colar antes dos meus pedidos para a IA saber como meu negócio funciona.

Faça uma pergunta por vez, esperando a minha resposta, sobre:

1. nome, tipo de negócio, bairro e cidade;
2. serviços ou produtos, com preço real de cada um (ou "sob orçamento");

3. horário, endereço, estacionamento, acessibilidade;
4. formas de pagamento e regras (sinal, cancelamento, falta, garantia, troca);
5. o que eu nunca faço ou não atendo;
6. quais assuntos sempre passam para mim ou para a equipe;
7. como eu falo com cliente (formal, informal, palavras que uso e que evito).

No fim, organize tudo em uma ficha de no máximo 1 página, em tópicos. Onde eu não respondi, escreva [PREENCHER]. Não complete nada por conta própria.

● 43 · ORGANIZAR O DIA

Você é um assistente de organização para dono de pequeno negócio. Meu dia hoje tem [X] horas livres, fora o atendimento.

Coisas que preciso fazer:
[LISTE TUDO, SEM ORDEM]

Compromissos fixos: [HORÁRIOS]

Organize assim:

1. o que é urgente e importante, para fazer primeiro;
2. o que pode ser delegado e para quem ([FUNÇÕES DA EQUIPE]);
3. o que pode esperar para outro dia;
4. o que eu posso simplesmente não fazer.

Depois, monte uma agenda de hoje em blocos de 30 minutos que caiba nas horas livres. Se não couber tudo, diga o que ficou de fora, não espremer.

● 44 · LER OS NÚMEROS DO MÊS

Você é analista financeiro de pequeno negócio. Abaixo coleí os números do [NOME DO NEGÓCIO] dos últimos [X] meses.

[NÃO COLE: nomes de clientes, CPF, telefones. Só totais por

dia, semana, mês, serviço ou produto.]

[COLE A TABELA]

Tarefa:

1. Calcule e mostre: total por mês, variação de um mês para o outro em %, os 3 itens que mais venderam e os 3 que menos venderam.
2. Mostre as contas que você fez, para eu conferir.
3. Aponte 3 coisas que chamam atenção nos números e 1 pergunta que eu deveria investigar.

Use apenas os números colados. Não estime o que falta, não compare com "média do mercado". Se a tabela tiver erro ou lacuna, me avise.

● 45 · CHECKLIST DE ABERTURA E FECHAMENTO

Você ajuda a organizar a rotina do [NOME DO NEGÓCIO], [TIPO DE NEGÓCIO].

Hoje, para abrir, a gente faz: [DESCREVA DO JEITO QUE LEMBRAR]

Para fechar: [DESCREVA]

Coisas que já esqueceram e deram problema: [EX.: DESLIGAR O FORNO, CONFERIR O CAIXA, RESPONDER O WHATSAPP]

Entregue dois checklists (abertura e fechamento):

- em ordem de execução;
- cada item começando com verbo, até 10 palavras;
- com responsável sugerido entre: [FUNÇÕES DA EQUIPE];
- marcando com (!) os itens de segurança ou dinheiro.

Formato para imprimir em meia folha cada. Não invente etapa que eu não citei; se achar que falta algo comum no meu ramo, liste separado como sugestão.

● 46 · ESCREVER UM PROCEDIMENTO PADRÃO

Você escreve procedimentos simples para pequenos negócios. Quero documentar como fazemos [TAREFA, EX.: RECEBER UM CARRO NA OFICINA, FECHAR O CAIXA, ATENDER UM PEDIDO DE DELIVERY] no [NOME DO NEGÓCIO].

Como eu faço hoje (do meu jeito, pode estar bagunçado):
[DESCREVA OU COLE A TRANSCRIÇÃO DE UM ÁUDIO]

Entregue:

1. objetivo da tarefa em 1 frase;
2. passo a passo numerado, cada passo com uma ação;
3. o que fazer quando algo dá errado (só as situações que eu citei);
4. quem decide quando foge do padrão.

Linguagem de quem está começando no emprego. Não acrescente passo que eu não descrevi; se algo parecer faltar, pergunte no fim.

● 47 · ESCOLHER O QUE AUTOMATIZAR PRIMEIRO

Você é consultor de processos para negócio local. Quero decidir o que automatizar primeiro no [NOME DO NEGÓCIO].

Tarefas que se repetem toda semana, com o tempo que eu acho que cada uma leva:

[LISTE: TAREFA | QUANTAS VEZES POR SEMANA | MINUTOS CADA]

Tarefa:

1. Calcule as horas por semana de cada tarefa (vezes por semana x minutos ÷ 60) e mostre a conta.
2. Classifique cada uma: dá para automatizar com ferramenta simples (respostas rápidas, formulário, mensagem pronta), precisa de ferramenta paga ou integração, ou deve continuar humana.
3. Indique as 2 primeiras para atacar, pelo tempo que

economizam e pela facilidade.

Seja honesto: se uma tarefa depende de julgamento, conversa delicada ou dinheiro alto, diga que deve ficar com uma pessoa.

Equipe e treinamento

● 48 · TREINAR ATENDIMENTO COM SIMULAÇÃO

Vamos treinar o atendimento de um funcionário novo do [NOME DO NEGÓCIO]. Use a ficha do negócio que colei acima.

Você vai fazer o papel de cliente no WhatsApp. Regras do treino:

- mande uma mensagem de cada vez e espere a resposta do funcionário;
- comece fácil e aumente a dificuldade: dúvida simples, pedido de preço, cliente indeciso, reclamação, pedido de desconto;
- depois de cada resposta, dê uma nota de 0 a 10 e diga em 2 linhas o que melhorar, comparando com a ficha;
- se o funcionário inventar preço ou regra que não está na ficha, aponte na hora.

Ao final de 5 situações, faça um resumo com os 3 pontos fortes e os 3 pontos a treinar.

Comece com a primeira mensagem do cliente.

● 49 · GUIA DE JEITO DE FALAR DA EQUIPE

Você me ajuda a criar o guia de como a equipe do [NOME DO NEGÓCIO] fala com cliente, por escrito e pessoalmente.

Respostas reais que eu gosto (sem nome de cliente):
[COLE 3 A 5]

Respostas que eu NÃO gosto:

[COLE 2 OU 3, SE TIVER]

Entregue um guia de 1 página:

1. como cumprimentar e como encerrar;
2. palavras e expressões que usamos;
3. palavras e expressões que evitamos;
4. tamanho máximo de mensagem e uso de emoji e áudio;
5. 3 exemplos de "assim não / assim sim" baseados no que coleii.

Baseie-se só nos exemplos. Não invente regra de atendimento que eu não sugerii.

● 50 · PREPARAR UMA CONVERSA DE FEEDBACK

Você é um gestor experiente de equipe pequena. Preciso dar um feedback para um funcionário do [NOME DO NEGÓCIO].

[NÃO COLE: nome completo, salário, dado de saúde ou informação pessoal do funcionário. Use "funcionário".]

Situação: [DESCREVA O QUE ACONTECEU, COM FATOS: QUANDO, O QUE FOI FEITO, QUAL O EFEITO]

O que ele faz bem: [LISTE]

O que eu espero daqui pra frente: [DESCREVA]

Prepare a conversa:

1. uma abertura de 2 frases, sem rodeio;
2. como descrever o fato sem julgar a pessoa;
3. 2 perguntas para ouvir o lado dele;
4. o combinado final, concreto e com prazo que eu defina ([CONFIRMAR PRAZO]).

Não invente fatos nem suponha intenção. Se a situação envolver questão trabalhista, recomende falar com o contador ou um advogado antes.

Faça hoje

- ☐ Rode o prompt 42 e salve a sua ficha do negócio num lugar fácil de copiar.
- ☐ Escolha os 3 prompts que resolvem o que mais te toma tempo nesta semana e teste cada um com um caso real.
- ☐ Procure [CONFIRMAR] em cada resposta, complete e guarde a versão revisada nas respostas rápidas do WhatsApp Business.

TEMPO ESTIMADO: 45 MIN



Planilha mapa do atrito

Imprima, preencha à mão e descubra em 1 hora onde seu negócio perde tempo e cliente.

Como preencher

1. **Tarefa:** tudo o que se repete na semana. Role o WhatsApp dos últimos 7 dias e anote cada pergunta que aparece mais de uma vez, e cada coisa que você faz fora dele (orçamento, cobrança, confirmação de horário).
2. **Quantas vezes por semana:** conte. Se não souber, anote durante dois ou três dias antes de preencher.
3. **Minutos cada:** quanto leva uma vez, do começo ao fim.
4. **Dor (1 a 5):** 1 é tranquilo, 5 é o que mais atrasa ou irrita.
5. **Cliente desiste?:** sim, se a demora nessa tarefa já fez cliente ir embora ou fechar com outro.
6. **Automatizar?:** preencha por último. Comece pelas linhas com mais minutos na semana (vezes x minutos) ou com "sim" em cliente desiste.

VERSÃO DIGITAL

Junto com este PDF vem a
PLANILHA NEGÓCIO NO AUTOMÁTICO

(Excel, abre também no Google Planilhas). Na aba "Mapa do atrito" você preenche as mesmas colunas e ela calcula as horas por semana, dá a pontuação e marca as três tarefas pra começar. Ela também traz o checklist dos 7 dias e uma aba pra medir os resultados toda semana.

Exemplo preenchido

Um salão de beleza em Içara:

TAREFA	QUANTAS VEZES POR SEMANA	MINUTOS CADA	DOR (1 A 5)	CLIENTE DESISTE?	AUTOMATIZAR?
Responder "quanto custa?"	40	3	4	Sim	Sim: resposta rápida com tabela
Confirmar horário do dia seguinte	30	2	3	Não	Sim: mensagem padrão da véspera
Cobrar pacote mensal atrasado	5	10	5	Não	Em parte: lembretes sim, negociação não

Conta da primeira linha: 40 vezes $\times$ 3 minutos = 120 minutos, duas horas por semana.



Checklist de 7 dias

Imprima, cole perto do balcão e marque cada item quando terminar.

Dia 1: mapa do atrito

- ☐ Rolei as conversas dos últimos 7 dias e anotei as perguntas repetidas.
- ☐ Anotei as tarefas repetidas fora do WhatsApp.
- ☐ Preenchi vezes por semana, minutos, dor e se o cliente desiste.
- ☐ Circulei as três prioridades.

Dia 2: WhatsApp Business

- ☐ Perfil comercial com endereço, horário e descrição.
- ☐ Mensagem de saudação ligada e testada de outro celular.
- ☐ Mensagem de ausência ligada fora do horário.
- ☐ Uma resposta rápida (/atalho) pra cada prioridade.
- ☐ Etiquetas: novo, orçamento, pagamento pendente.

Dia 3: ficha do negócio na IA

- ☐ Ficha escrita com preços, prazos, regras e o que não faço.
- ☐ Ficha salva num projeto ou nas instruções da IA.
- ☐ Testei com cinco perguntas reais e corriji o que saiu errado.
- ☐ Nenhum dado de cliente colado na IA.

Dia 4: orçamento

- ☐ Resposta rápida /orcamento pede tudo de uma vez.

- ☐ Prompt de orçamento salvo, usando só preços da ficha.
- ☐ Três pedidos reais viraram orçamento conferido por mim.

Dia 5: cobrança e lembretes

- ☐ Três mensagens de cobrança salvas, com Pix ou link.
- ☐ Mensagem de confirmação da véspera salva.
- ☐ Horário fixo do dia pra mandar as confirmações.
- ☐ Mandei pelo menos uma cobrança e uma confirmação com os textos novos.

Dia 6: teste real

- ☐ Atendi um dia inteiro usando atalhos e prompts.
- ☐ Uma pessoa de confiança testou como cliente fora do horário.
- ☐ Reli as conversas e reescrevi os textos que travaram.

Dia 7: medir e decidir

- ☐ Planilha com tempo de resposta, orçamentos que voltaram, faltas e cobranças em dia.
- ☐ Medi o tempo de resposta em 10 conversas.
- ☐ Horário fixo toda segunda pra preencher a semana anterior.
- ☐ Escolhi a próxima linha do mapa do atrito.



A Tork Studio é um estúdio de Criciúma, SC, que faz site, atendimento automático no WhatsApp, sistema sob medida e consultoria de IA para negócio local.

Ficou com dúvida ou quer ajuda pra colocar isso de pé?

(48) 8838-8018 • tork.ia.br