

Capítulo 7 – Script Master: Modelos e Frases Prontas

- [Scripts de vendas, aplique o método das vendas](#)
- [Como ser o melhor vendedor? Técnicas de vendas](#)

Scripts de vendas, aplique o método das vendas

▣ SCRIPT 1 — ABERTURA (Primeiro Contato)

▣ Objetivo: gerar conforto e permissão para a conversa

Script base:

“Olá, *[nome]*, tudo bem?
Meu nome é *[seu nome]*. Entrei em contato porque *[motivo legítimo]*.
Antes de continuar, posso te fazer uma pergunta rápida para entender se faz sentido conversarmos?”

▣ Por que funciona:

- Não invade
- Cria permissão
- Demonstra respeito ao tempo do cliente

▣ SCRIPT 2 — DIAGNÓSTICO (Entender antes de vender)

📋 Objetivo: descobrir dor, contexto e prioridade

Script base:

“Hoje, como você resolve [*problema específico*]?”
“O que mais te incomoda nessa situação?”
“Se isso fosse resolvido, o que mudaria no seu dia a dia?”

📋 Regra de ouro:

- 📋 Fale menos que o cliente
- 📋 Escute sem corrigir
- 📋 Confirme entendimento

Confirmação:

“Então, se eu entendi bem, o principal ponto hoje é [*resumo da dor*]. Faz sentido?”

📋 SCRIPT 3 — TRANSIÇÃO PARA A SOLUÇÃO

📋 Objetivo: mostrar que você entendeu antes de apresentar

Script base:

“Pelo que você me contou, o que faria mais diferença agora seria [*benefício principal*].”

Posso te mostrar como algumas pessoas resolvem isso hoje?"

▣ Por que funciona:

- Não empurra produto
- Conecta solução à dor real
- Mantém controle da conversa com elegância

▣ SCRIPT 4 — APRESENTAÇÃO DA SOLUÇÃO (Sem pressão)

▣ Objetivo: traduzir valor, não despejar informações

Estrutura simples:

1. Dor do cliente
2. Como a solução atua
3. Resultado esperado

Script base:

“Você comentou que *[dor]*.
O que fazemos é *[como funciona, de forma simples]*.
Na prática, isso gera *[resultado concreto]*.”

▣ Dica:

Evite termos técnicos se o cliente não usa termos técnicos.

□ SCRIPT 5 — LIDANDO COM OBJEÇÕES (Preço, tempo, dúvida)

□□ Objeção: “Está caro”

“Entendo. Quando você compara, está olhando mais para o valor mensal ou para o impacto que isso pode gerar no longo prazo?”

□□ Reposiciona de preço para valor

□ Objeção: “Preciso pensar”

“Claro, faz sentido.
O que você sente que ainda precisa ficar mais claro para decidir com segurança?”

□□ Mostra respeito e mantém a conversa viva

□□ Objeção: “Não tenho tempo agora”

“Sem problema. Prefere que eu te procure em outro dia ou horário específico?”

□□ Respeita o tempo e preserva o relacionamento

SCRIPT 6 — FECHAMENTO NATURAL (Sem empurrar)

Objetivo: convidar para a decisão

Script base:

“Pelo que conversamos, isso resolve o que hoje mais te incomoda. Quer avançar agora ou prefere alinhar mais algum ponto antes?”

Fecha sem pressão

Mantém o cliente no controle

SCRIPT 7 — FOLLOW-UP (Contato pós-conversa)

Objetivo: retomar sem parecer insistente

Script base:

“Oi, [nome].
Fiquei pensando na nossa conversa sobre [ponto específico] e lembrei de você. Conseguiu refletir sobre aquilo que falamos?”

Humaniza o follow-up

Mostra atenção real

☐☐ SCRIPT 8 — VENDA CONSULTIVA (Vendedor como orientador)

☐☐ Objetivo: vender mesmo quando não vende

“Pelo seu cenário, talvez essa solução não seja a melhor agora. O que faria mais sentido seria *[orientação honesta]*. Se quiser, posso te ajudar nisso.”

☐☐ **Resultado:**

- Ganha confiança
 - Abre portas futuras
 - Constrói reputação
-

☐☐ SCRIPT 9 — ENCERRAMENTO COM VALOR (Venda ou não)

☐☐ Objetivo: deixar boa impressão

“Independentemente da decisão, agradeço o tempo e a conversa.
Se eu puder ajudar em algo no futuro, fico à disposição.”

☐ Poucos fazem isso. Por isso funciona.

☐ COMO USAR ESSES SCRIPTS CORRETAMENTE

- ✓ Adapte ao seu jeito de falar
- ✓ Nunca leia — converse
- ✓ Use como **mapa**, não como roteiro engessado
- ✓ Priorize compreensão antes de convencimento

Como ser o melhor vendedor? Técnicas de vendas

Vendas se Treinam Todos os Dias (Mesmo Fora do Trabalho)

Como transformar a rotina em um campo de treino

Vendas não se aprendem apenas em cursos, livros ou reuniões. Elas se constroem no cotidiano — nas conversas simples, nas escolhas de palavras, na forma como você se posiciona e escuta. Quem entende isso passa a treinar vendas todos os dias, mesmo sem perceber.

A boa notícia é: **qualquer pessoa pode treinar vendas diariamente**, usando situações comuns da vida. A diferença está na consciência e na intenção.

☐ Treino 1 — Aprender a ouvir (no supermercado, em casa, com amigos)

☐ Situação comum

Uma conversa informal com alguém reclamando de algo:

|

“Esse celular não dura a bateria.”

“Esse serviço está muito caro.”

“Estou cansado do meu trabalho.”

☐☐ Como isso treina vendas

Em vendas, ouvir é mais importante do que falar.

O treino aqui é **não interromper** e **não oferecer solução imediata**.

☐☐ Exercício prático

Em vez de responder rápido, treine perguntas:

“O que mais te incomoda nisso?”

“Desde quando isso acontece?”

“Se pudesse mudar uma coisa, qual seria?”

☐☐ **Habilidade treinada:** diagnóstico de necessidades

☐☐ **Resultado em vendas:** propostas mais precisas

☐☐ Treino 2 — Explicar algo simples com clareza (família e amigos)

☐☐ Situação comum

Explicar algo cotidiano:

Como usar um aplicativo

Como funciona um serviço

Como organizar algo

☐☐ Como isso treina vendas

Vender é **traduzir complexidade em simplicidade**.

☐☐ Exercício prático

Explique o mesmo assunto de três formas:

Em 30 segundos

Em uma frase

Usando um exemplo do dia a dia

☐☐ **Habilidade treinada:** comunicação clara

☐☐ **Resultado em vendas:** menos objeções por confusão

☐☐ Treino 3 — Criar empatia intencional (atendimentos cotidianos)

☐☐ Situação comum

Contato com atendentes, motoristas, caixas, recepcionistas.

☐☐ Como isso treina vendas

Empatia gera conexão — conexão gera confiança.

☐☐ Exercício prático

Antes de pedir algo, faça:

Um comentário humano:

“Dia cheio hoje?”

“Esse lugar sempre é movimentado assim?”

Observe como a postura da pessoa muda.

☐☐ **Habilidade treinada:** rapport

☐☐ **Resultado em vendas:** clientes mais abertos

☐ Treino 4 — Lidar com o “não” sem se frustrar

☐☐ Situação comum

Convites recusados, ideias rejeitadas, pedidos negados.

☐☐ Como isso treina vendas

O “não” faz parte da profissão.

O treino é **não levar para o lado pessoal**.

☐☐ Exercício prático

Ao receber um “não”, treine responder mentalmente:

“O que posso aprender com isso?”

“O não é para a proposta ou para o momento?”

☐☐ **Habilidade treinada:** resiliência

☐☐ **Resultado em vendas:** persistência equilibrada

☐☐ ♂ Treino 5 — Postura, tom de voz e presença

☐☐ Situação comum

Conversas presenciais ou chamadas telefônicas.

☐☐ Como isso treina vendas

As pessoas compram **mais da sua segurança do que do seu discurso.**

☐☐ Exercício prático

Observe conscientemente:

Sua postura corporal

Seu tom de voz

Sua velocidade ao falar

Treine:

Falar 10% mais devagar

Olhar nos olhos

Evitar pedir desculpa sem motivo

☐☐ **Habilidade treinada:** autoridade natural

☐☐ **Resultado em vendas:** mais credibilidade

☐☐ Treino 6 — Resolver pequenos problemas do dia a dia

☐☐ Situação comum

Alguém pede ajuda para resolver algo simples.

☐☐ Como isso treina vendas

Vendas são soluções, não discursos.

☐☐ Exercício prático

Treine responder com estrutura:

Entenda o problema

Confirme se entendeu

Ofereça uma solução clara

☐☐ **Habilidade treinada:** proposta de valor

☐☐ **Resultado em vendas:** soluções mais objetivas

☐☐ Treino 7 — Analisar por que você compra

☐☐ Situação comum

Quando você decide comprar algo.

☐☐ Como isso treina vendas

Bons vendedores entendem o **comportamento de compra**.

☐☐ Exercício prático

Pergunte-se:

O que me convenceu?

Foi preço, emoção, urgência ou confiança?

Quem influenciou minha decisão?

☐☐ **Habilidade treinada:** leitura de comportamento

☐☐ **Resultado em vendas:** argumentos mais eficazes

☐ Treino 8 — Respeitar o tempo do outro

☐☐ Situação comum

Alguém diz: “Agora não posso decidir.”

☐☐ Como isso treina vendas

Pressionar gera resistência. Respeitar gera retorno.

☐☐ Exercício prático

Treine frases como:

“Perfeito, quando seria um bom momento para retomarmos?”

“Posso te chamar em outro dia?”

☐☐ **Habilidade treinada:** timing de vendas

☐☐ **Resultado em vendas:** menos rejeição

☐☐ Treino 9 — Vender ideias (não produtos)

☐☐ Situação comum

Convencer alguém a:

Ir a um lugar

Mudar um plano

Testar algo novo

☐☐ Como isso treina vendas

Ideias são vendidas antes de produtos.

☐☐ Exercício prático

Estruture sua fala em:

Benefício

Exemplo

Resultado esperado

☐☐ **Habilidade treinada:** persuasão ética

☐☐ **Resultado em vendas:** argumentos mais naturais

☐☐ Encerramento do capítulo

Quem espera o horário de trabalho para treinar vendas evolui lentamente.

Quem transforma a rotina em treino evolui todos os dias.

Vendas não são um ato isolado — são um **conjunto de micro-habilidades humanas**, treinadas no cotidiano. Ao dominar essas pequenas interações, você constrói, sem perceber, a base de grandes resultados.