



SCRIPT DE  
VENDAS

Supere as objeções  
do atendimento  
on-line e **aumente**  
**as vendas!**

# ÍNDICE

**03 Introdução**

**04 Primeiro atendimento |  
Consulta de preço**

**05 Primeiro atendimento |  
Dúvidas**

**06 Primeiro atendimento |  
Informações**

**07 Estratégias de vendas |  
Mostrar valor**

**08 Estratégias de vendas |  
Quando diz está caro**

**09 Estratégias de vendas |  
Quando não retorna mais**



No cenário atual dos negócios, a importância de um atendimento humanizado para impulsionar as vendas nunca foi tão evidente.

A experiência do cliente é fundamental, e a chave para estabelecer conexões duradouras.

Como superar as objeções comuns em vendas e transformá-las em oportunidades para o seu negócio?

Este script fornecerá estratégias práticas para vencer as principais barreiras que impedem o fechamento de vendas..

Descubra como lidar com objeções e transformar clientes potenciais em compradores satisfeitos

LEMBRETE!

Esse script é facilmente adaptado a diferentes nichos então lembre-se de moldá-lo conforme as necessidades e particularidades do seu negócio e a sua forma de se comunicar, auxiliando-o a conquistar não apenas clientes, mas defensores da sua marca.

Nossa cliente/exemplo nas conversas será a Maria, lembre-se de sempre chamar o cliente pelo nome pessoal dele.

### Consulta de Preços

- Resposta 1: "Olá, Maria! Agradecemos seu interesse em nossos produtos. Os preços variam de acordo com as opções disponíveis. Posso te fornecer uma cotação mais precisa se você me disser exatamente o que está procurando. Qual produto ou serviço você deseja saber o preço?"
- Resposta 2: "Olá, Maria! Para te oferecer o melhor preço, precisamos entender suas necessidades com mais detalhes. Poderia me dizer quais recursos ou especificações são importantes para você? Assim, podemos encontrar a melhor opção dentro do seu orçamento."
- Resposta 3: "Olá, Maria! Os preços variam de acordo com os modelos e características dos produtos. Por favor, me informe o modelo ou serviço de seu interesse, e ficarei feliz em fornecer as informações de preço."
- Resposta 4: "Olá, Maria! Estamos felizes em ajudar com os preços. Para uma cotação precisa, por favor, informe-nos o produto específico ou serviço que você deseja. Assim, poderemos fornecer todas as informações necessárias."
- Resposta 5: "Olá, Maria! Nossos preços são competitivos e variam de acordo com diferentes opções. Para te fornecer um orçamento preciso, por favor, nos diga mais sobre suas necessidades, como quantidade, especificações, ou características que são importantes para você."

### Dúvidas sobre Produtos/Serviços

- Resposta 1: "Olá, Maria! Estamos aqui para ajudar com suas dúvidas. Que produto ou serviço específico você gostaria de saber mais? Dessa forma, posso fornecer informações detalhadas."
- Resposta 2: "Olá, Maria! Ficarei feliz em responder suas dúvidas. Por favor, me diga o nome ou descrição do produto/serviço que você está considerando, e estou à disposição para fornecer informações completas."
- Resposta 3: "Olá, Maria! Nossos produtos/serviços têm muitos detalhes interessantes. Pode me dizer qual deles está despertando seu interesse? Assim, posso fornecer informações relevantes."
- Resposta 4: "Olá, Maria! Suas dúvidas são importantes. Qual categoria ou área de produtos/serviços você gostaria de explorar? Estou pronto para esclarecer todas as suas questões."
- Resposta 5: "Olá, Maria! Obrigado por perguntar. Se você tiver alguma pergunta sobre nossos produtos ou serviços, não hesite em me dizer o que está em sua mente. Estou à disposição para fornecer as informações de que você precisa."

### Solicitação de Informações

- Resposta 1: "Olá, Maria! Estamos aqui para ajudar com suas dúvidas. Que produto ou serviço específico você gostaria de saber mais? Dessa forma, posso fornecer informações detalhadas."
- Resposta 2: "Olá, Maria! Ficarei feliz em responder suas dúvidas. Por favor, me diga o nome ou descrição do produto/serviço que você está considerando, e estou à disposição para fornecer informações completas."
- Resposta 3: "Olá, Maria! Nossos produtos/serviços têm muitos detalhes interessantes. Pode me dizer qual deles está despertando seu interesse? Assim, posso fornecer informações relevantes."
- Resposta 4: "Olá, Maria! Suas dúvidas são importantes. Qual categoria ou área de produtos/serviços você gostaria de explorar? Estou pronto para esclarecer todas as suas questões."
- Resposta 5: "Olá, Maria! Obrigado por perguntar. Se você tiver alguma pergunta sobre nossos produtos ou serviços, não hesite em me dizer o que está em sua mente. Estou à disposição para fornecer as informações de que você precisa."

### **Respostas que visam destacar o valor e despertar o interesse do cliente antes de abordar diretamente o preço do produto ou serviço**

- Olá, Maria! Nosso produto é muito mais do que um valor em si. Ele oferece [destaque a um benefício específico, como durabilidade, eficiência, exclusividade]. Isso garante [benefício tangível] e uma experiência única. Estou aqui para fornecer mais detalhes sobre como ele pode atender às suas necessidades. Que tal agendarmos uma conversa para explorar melhor esses diferenciais?"
- "Olá, Maria! Compreendo sua busca pelo preço. Antes disso, gostaria de ressaltar que nosso produto é reconhecido por [inserir uma característica diferencial]. Isso permite que nossos clientes [benefício específico]. Que tal eu te apresentar mais detalhes sobre esses aspectos antes de abordarmos o valor?"
- "Olá, Maria! Nossos produtos são construídos com [destacar um ponto forte, como matéria-prima de alta qualidade, design inovador]. Isso significa que eles [benefício direto]. Posso mostrar a você como nosso produto se destaca em [ponto-chave] e como pode atender suas necessidades?"
- "Olá, Maria! Entendemos que o preço é importante, mas acreditamos que a qualidade e os benefícios do produto devem vir em primeiro lugar. Nossos clientes frequentemente elogiam [inserir um ponto forte, como eficiência, durabilidade, design]. Gostaria de saber mais sobre como esses atributos podem ajudar a resolver suas necessidades?"
- "Olá, Maria! O valor dos nossos produtos vai muito além do preço. Eles oferecem [ponto forte, como durabilidade, versatilidade, desempenho]. Essas características garantem [benefício direto]. Vamos explorar mais sobre essas vantagens para que você possa entender melhor como nosso produto se encaixa em suas expectativas?"

### Quando o cliente diz: "Está caro!"

- "Entendo sua preocupação, Maria. Nosso compromisso é oferecer qualidade e valor pelo investimento. Quais características ou funcionalidades você considera mais importantes? Assim, posso te mostrar como o produto pode atender suas necessidades."
- "Compreendo, Maria. Nosso objetivo é garantir que nossos clientes estejam satisfeitos com o investimento feito. Você consideraria [oferecer uma solução alternativa ou um pacote customizado]? Posso encontrar opções que se adequem ao seu orçamento."
- "Entendo a sua visão, Maria. Nosso produto é projetado para entregar [destaque um benefício único]. Posso te explicar como esse benefício se traduz em economia a longo prazo e no valor agregado que ele oferece."
- "Compreendo sua perspectiva, Maria. Nosso foco é oferecer um produto que atenda às suas expectativas. Para ajudar, estou disposto a fornecer [bônus, descontos ou condições especiais] para tornar a oferta mais atrativa. Gostaria de discutir essas opções?"
- "Entendo sua preocupação com o custo, Maria. Gostaria de ouvir mais sobre o que você espera obter com o produto e o que o faria se sentir mais confortável com o investimento. Estou aqui para encontrar a melhor solução para você."

Essas respostas buscam mostrar empatia, compreensão e disposição para encontrar um terreno comum, ressaltando o valor do produto e, ao mesmo tempo, buscando maneiras de atender às preocupações de preço do cliente. Lembre-se de adaptar essas respostas conforme necessário, com base na situação e no produto/serviço oferecido.

### O que dizer ou fazer quando pessoa não te respondeu mais

- **Seguir com uma Mensagem Gentil de Acompanhamento:**
  - "Olá, Maria! Espero que esteja tudo bem. Gostaria de saber se teve a oportunidade de considerar [inserir um ponto chave sobre o produto]? Estou à disposição para responder qualquer dúvida que possa surgir."
- **Apresentar uma Oferta Especial ou Novos Benefícios:**
  - "Olá, Maria! Estamos oferecendo uma oferta especial por tempo limitado. Além disso, descobrimos [insira um novo benefício ou destaque do produto]. Gostaria de discutir como isso pode ser vantajoso para você?"
- **Enfatizar a Escassez ou Próximos Passos:**
  - "Olá, Maria! Nosso estoque limitado está se esgotando rapidamente. Se estiver interessada, ficarei feliz em reservar [produto específico] para você. Também estou disponível para discutir os próximos passos."
- **Oferecer um Conteúdo de Valor Adicional:**
  - "Olá, Maria! Encontrei um artigo/informação interessante sobre [um tema relacionado ao produto]. Acredito que pode ser útil para a sua consideração. Posso enviar para você?"
- **Propor Uma Conversa Breve para Entender Melhor Suas Necessidades:**
  - "Olá, Maria! Gostaria de entender melhor suas necessidades e discutir como nosso produto pode atender a essas demandas. Estou disponível para uma conversa rápida ou responder qualquer pergunta que tenha."

Lembre-se de manter a comunicação respeitosa, sempre oferecendo valor, seja através de informações relevantes, ofertas especiais ou simplesmente demonstrando interesse genuíno nas necessidades de Maria. Esteja aberto para esclarecer dúvidas ou fornecer informações adicionais, sempre respeitando o tempo e espaço do cliente.

Agora que você já sabe superar objeções, e como treinar seus vendedores é hora de maximizar as oportunidades de vendas e conseguir demanda para sua equipe conseguir vender.

Por isso te oferecemos uma **consultoria gratuita** para mostrar como você pode fazer isso utilizando apenas as redes sociais.

AGENDAR  
**GRÁTIS**

