



# SCRIPTS DE VENDAS PARA WHATSAPP

Transforme o WhatsApp do seu Pet Shop em uma verdadeira máquina de faturamento.



**Venda Aprovada!**  
Valor total dos produtos contratados R\$ 55,00

há 18m



**Venda Aprovada!**  
Valor total dos serviços contratados R\$ 120,00

há 14m



**Venda Aprovada!**  
Valor total dos produtos contratados R\$ 170,00

há 23m



**Venda Aprovada!**  
Valor total dos serviços contratados R\$ 220,00

há 10m



**Venda Aprovada!**  
Valor total dos serviços contratados R\$ 95,00

há 30m



SUA MENTORA

# TATIANE BEGNOSSI

Tatiane Begnossi é Sócia-Fundadora e Mentora da Degrau Escola de Negócios, referência na profissionalização do mercado pet. Sua trajetória no setor começou em 2013, quando fundou a Geração Pet, empresa que revolucionou o segmento e, anos depois, foi adquirida pela Petland, uma das maiores redes do setor. Como sócia da Petland, Tatiane foi responsável por inaugurar o primeiro Centro de Distribuição nacional da marca e expandir a rede com mais de 50 novas lojas.

Formada em Engenharia Química, Tatiane sempre teve uma visão estratégica para negócios e, ao longo dos anos, desenvolveu métodos testados e validados para aumentar a eficiência e os lucros de pet shops. Sua missão é clara: transformar 30 mil empresários e gerar R\$ 9 bilhões em faturamento nos próximos cinco anos.

Para entender de perto os desafios do setor, Tatiane testou o atendimento de mais de 100 pet shops, analisando as principais falhas e oportunidades de melhoria. Além disso, já atendeu diretamente mais de 7.000 pessoas pelo WhatsApp, realizando centenas de testes até chegar ao modelo ideal de mensagens que realmente convertem em vendas. Hoje, seu conhecimento impacta milhares de empreendedores, ajudando-os a crescer e lucrar mais sem precisar investir em anúncios pagos.



# QUAL O SEU SONHO?



Crescer, construir uma rede de lojas. Ser um(a) empresário(a) bem sucedido(a)!



Minha empresa é um investimento, quero levantar ela, vender e ir para o próximo negócio!



Ter uma empresa boa e rentável, para sustentar minha família e viver de forma confortável

Não importa qual seja seu sonho,  
**a gente vai te ajudar a chegar lá!**



# O QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA SER UM BOM GESTOR OU GESTORA

Todas as etapas da gestão de um negócio são importantes e você precisa saber todas elas. Anota aí onde você precisa olhar sempre:

1. Gestão Financeira
2. Gestão de Compras
3. Gestão de Pessoas
4. Marca e Comunicação Visual
5. Marketing Digital
6. Atendimento e Vendas
7. Digitalização e tecnologias
8. Canais de vendas online



# BÁSICO QUE FUNCIONA

## **A Gestão de um Negócio Pet:**

Todas as etapas da gestão de um negócio são importantes e você precisa saber todas elas. Porém a rotina pode ser nossa pior inimiga e coisas simples acabam escapando pelas nossas mãos...

## **Será que você compraria de você mesmo?**

Nós entramos em contato com mais de 70 pet shops e NENHUM conseguiu fazer um atendimento vendedor pelo whatsapp.

Um cliente em potencial, querendo consumir seus produtos e serviços e você trata ele como se fosse mais uma obrigação do seu dia...

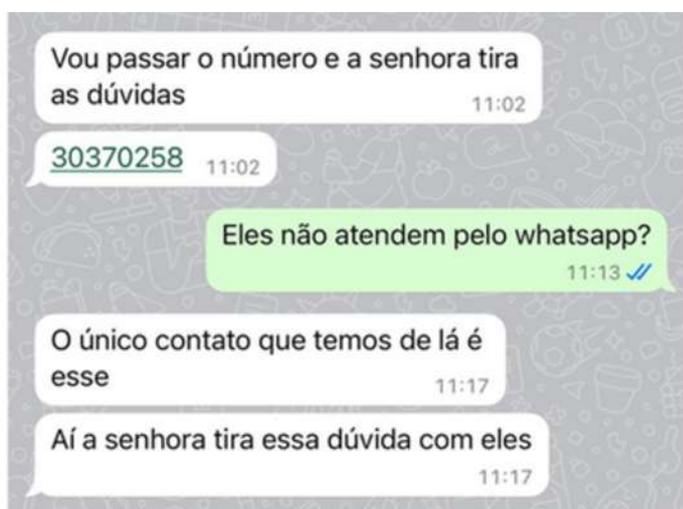
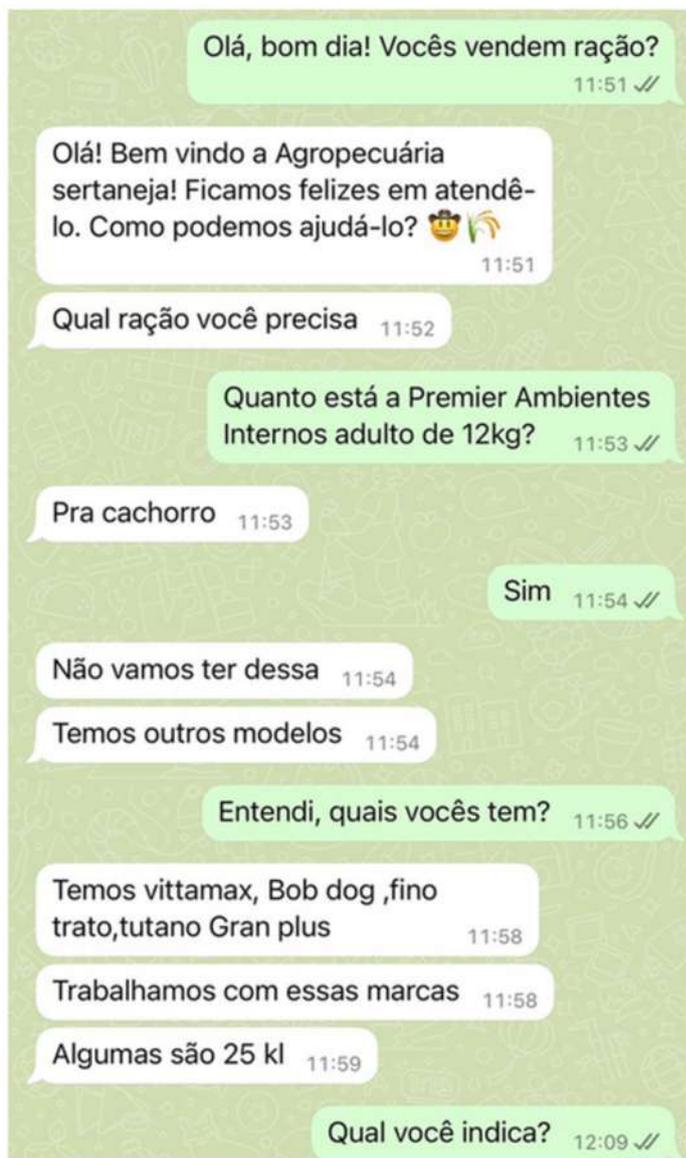
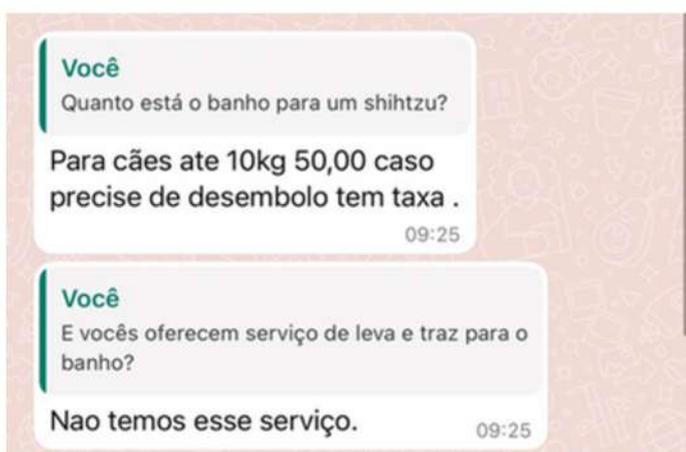
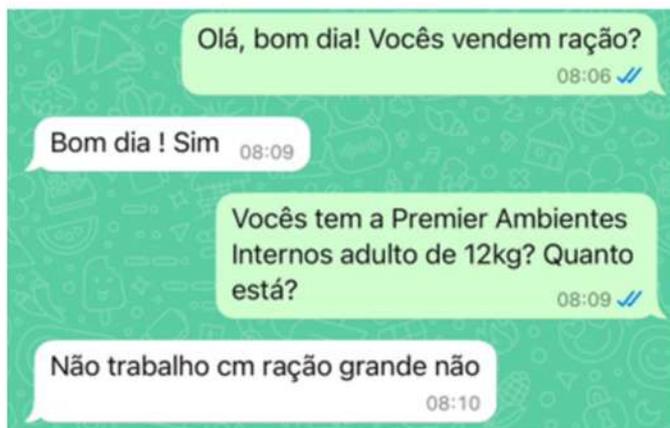
Isso acontece, porque você já está massacrado pela rotina e nem percebe mais as oportunidades perdidas... Mas nós vamos te mostrar!





**COMO  
VENDER  
PELO  
WHATSAPP**

# COMO ATENDEM OS PET SHOPS DO BRASIL



## COMEÇANDO...

Se você não viu problema nas mensagens acima, fica aqui  que é sobre isso que precisamos conversar. As mensagens erradas não é somente sobre grosseria, erro de português ou demora na resposta. É sobre falta de conexão com o cliente, falta de argumento de venda, sobre descaso com um cliente em potencial que poderá gastar milhares de reais na sua empresa ao longo da vida do seu pet.

O atendimento pelo WhatsApp pode ser uma grande  ferramenta para fidelizar clientes e aumentar as vendas do seu pet shop. Mas, para isso, é preciso saber se comunicar da forma certa.

Este e-book traz dicas essenciais e exemplos prontos de  mensagens para facilitar o seu dia a dia e garantir que seu cliente tenha um atendimento personalizado e eficiente.

# CONTEÚDO

## **Etapa 1**

Conceitos essenciais para você conseguir desenvolver qualquer atendimento vendedor sem roteiro

## **Etapa 2**

Exemplos de mensagens prontas para você responder qualquer cliente que entra em contato com você

## **Etapa 3**

Funil de atendimento. Exemplos de mensagens para você chamar seu cliente ativamente e fazer vendas

## **Etapa 4**

Treine sua equipe

# ETAPA 1

## Conceitos Essenciais

### Dicas Essenciais para Atender Bem no WhatsApp

#### ✓ **Pense sempre em pessoas, não apenas em vendas**

O cliente não quer sentir que está falando com um robô ou que está recebendo apenas propaganda. Ele quer um atendimento humanizado e uma relação de confiança.



#### ✓ **O atendimento precisa ser personalizado**

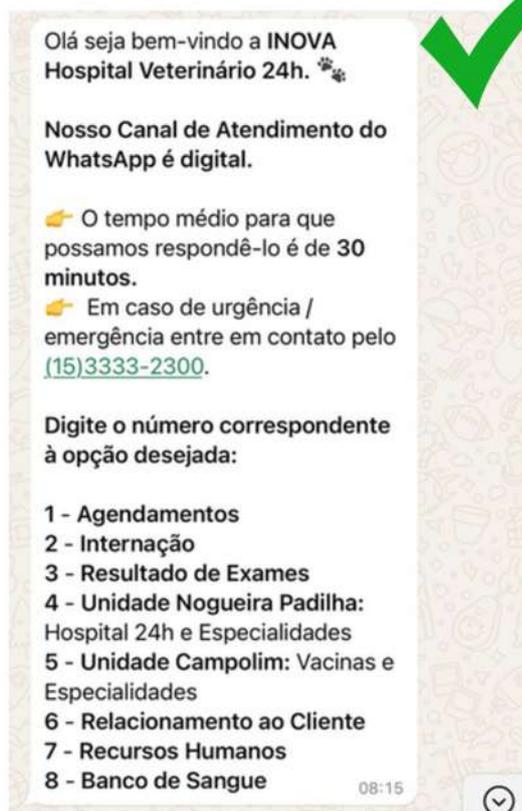
Sempre chame o tutor pelo nome e pergunte o nome do pet. Isso cria conexão e mostra que ele não é apenas mais um cliente.

# ETAPA 1

## Conceitos Essenciais

### ✓ Mensagens automáticas devem ser usadas com cuidado

Elas podem ajudar no início do atendimento, mas não devem parecer impessoais ou trazer informações negativas demais. Nunca comece com “Infelizmente”, JAMAIS coloque um X imenso como emoji. Não deixe link para se safar do atendimento. O cliente que entra em contato com você não é um fardo, não deixe parecer que é!



### ✓ Seja rápido nas respostas

Se a pessoa entrou em contato, é porque precisa de uma solução. O tempo de resposta faz toda a diferença.

# ETAPA 1

## Conceitos Essenciais

### ✓ Termine todas as mensagens com uma pergunta

Até que a venda seja realizada, você não pode deixar a conversa morrer, toda resposta que você der, termine com uma pergunta.

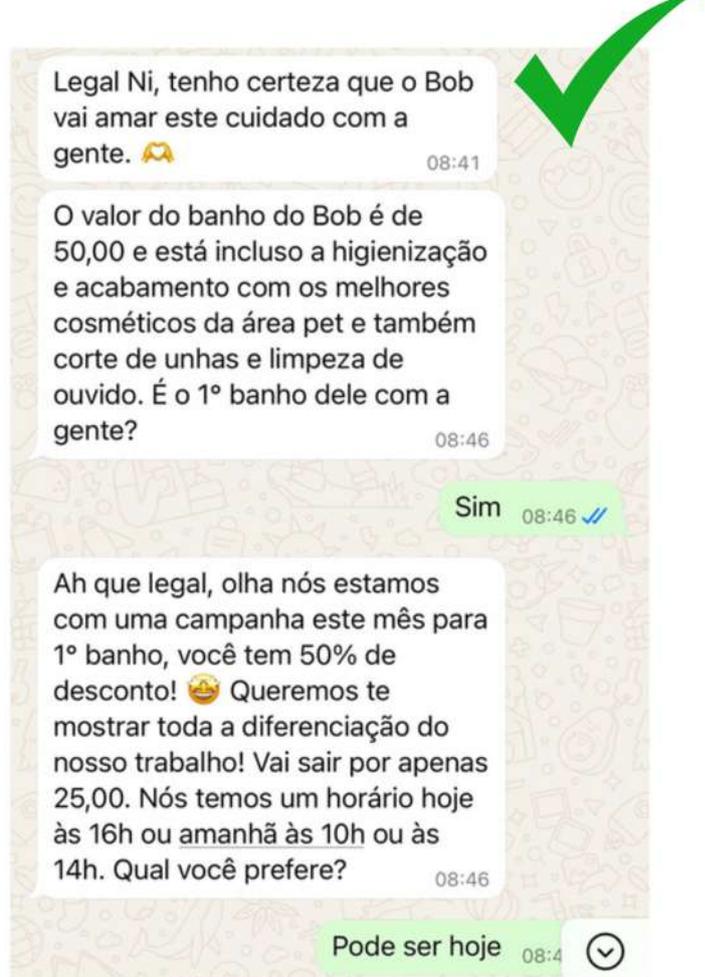
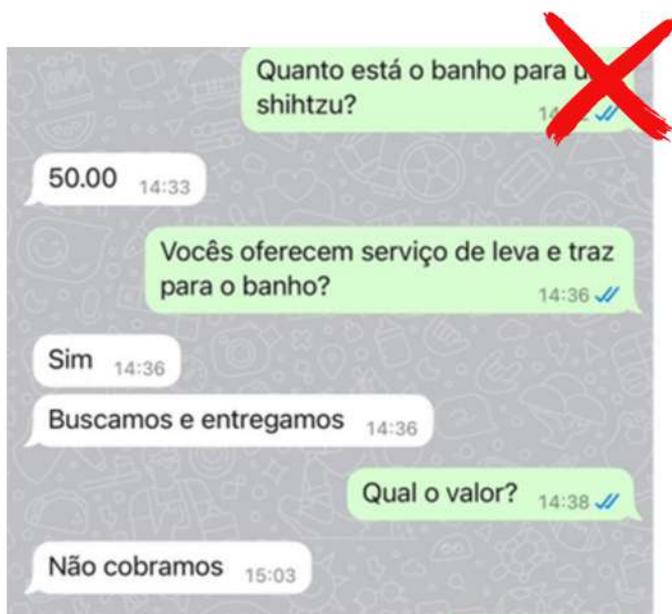
### ✓ Todas as perguntas devem ser fáceis de responder

Evite perguntas abertas demais. Dê opções ao cliente, pois isso facilita a decisão.

Exemplo:

✗ Quando você quer marcar o banho?

✓ Hoje temos horário às 14h e às 17h. Qual funciona melhor para você?



# ETAPA 1

## Conceitos Essenciais

### ✓ Sempre passe ancoragem de preço

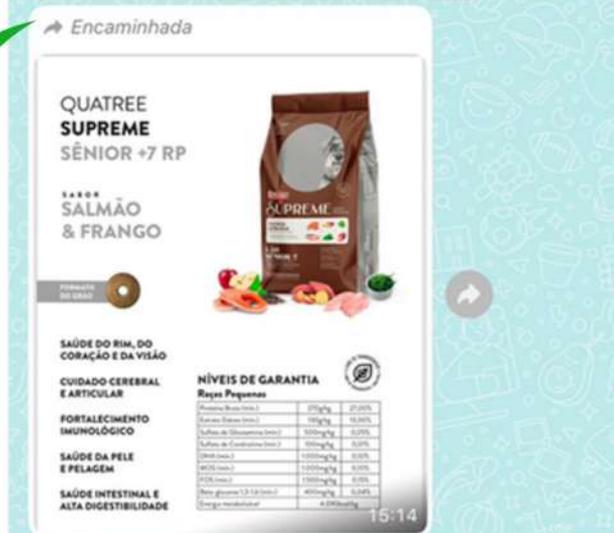
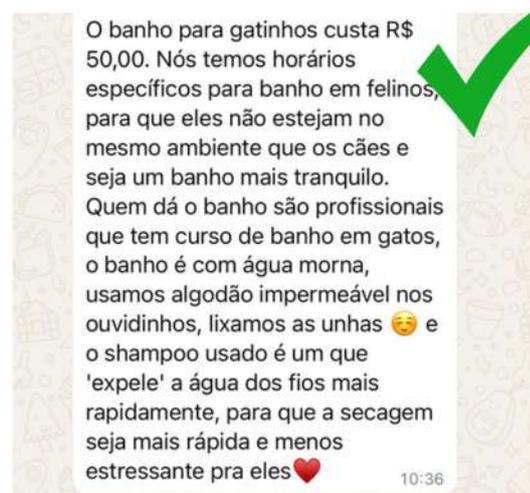
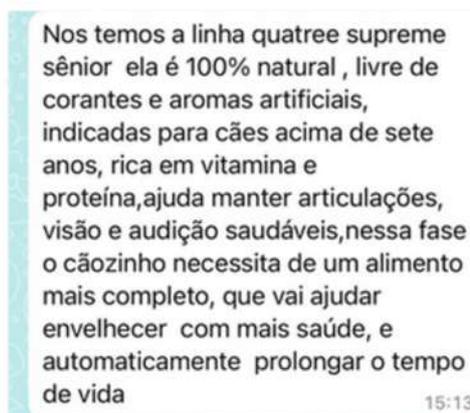
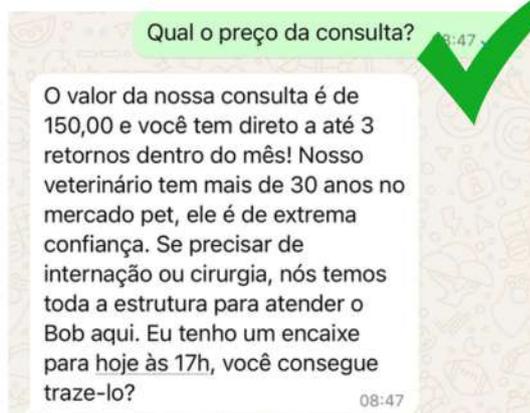
Ao informar valores, agregue valor ao serviço. Fale dos diferenciais, da qualidade dos produtos usados e dos benefícios.

### ✓ Use fotos e provas sociais para passar autoridade

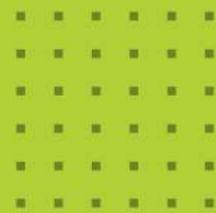
Se for necessário, envie fotos do espaço, dos produtos ou até depoimentos de clientes satisfeitos.

### ✓ Reforce sua credibilidade

Mencione há quanto tempo seu pet shop está no mercado, se já ganhou prêmios, se os profissionais são especializados, etc.



# ETAPA 1



## Conceitos Essenciais

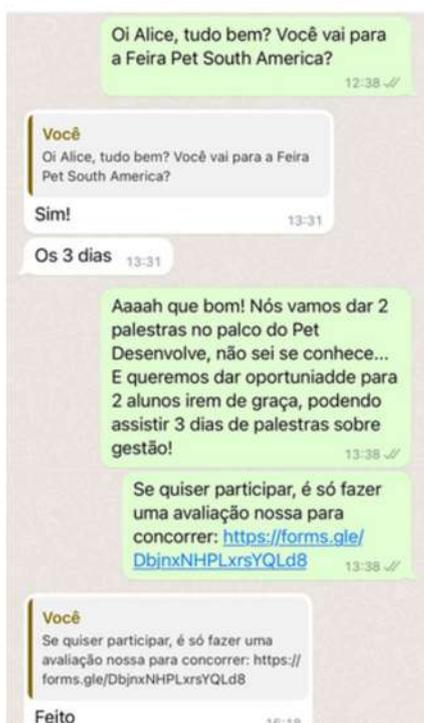
### ✓ As pessoas só respondem se o assunto for do interesse delas

Ao enviar mensagem ativa, tenha em mente que se a mensagem não for relevante, se parecer automática ou se não tiver uma pergunta no final, a tendência é que a pessoa ignore.

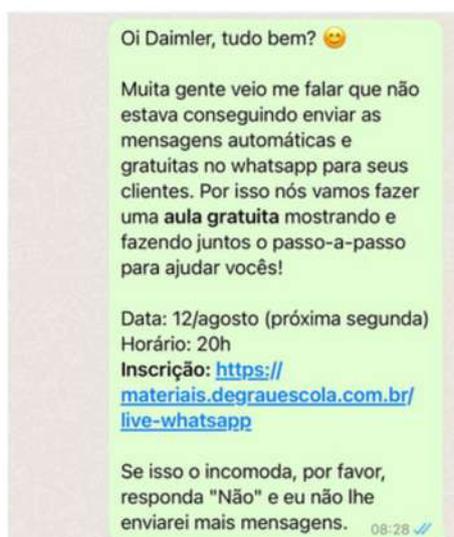
### ✓ Mensagens em massa podem ser: Relacionamento, Informativa e Interativa

Se você tiver alguém pronto(a) para responder, é melhor enviar mensagens de relacionamento. Faça uma pergunta pessoal antes de passar a mensagem principal. Se forem muitas mensagens, já finaliza a informação completa neste texto com o link da chamada da ação. Em um grupo, faça enquetes para fazer as pessoas interagirem e depois disso, pode chamar elas no particular para continuar o assunto.

#### Relacionamento



#### Informativa



#### Interativa



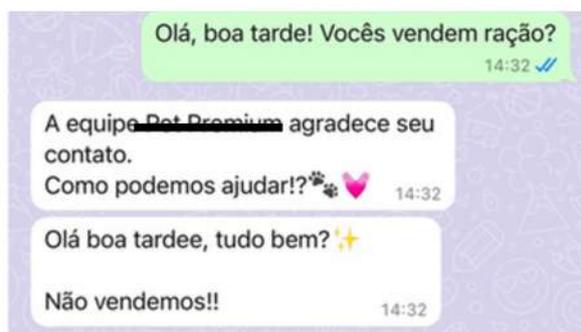
# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

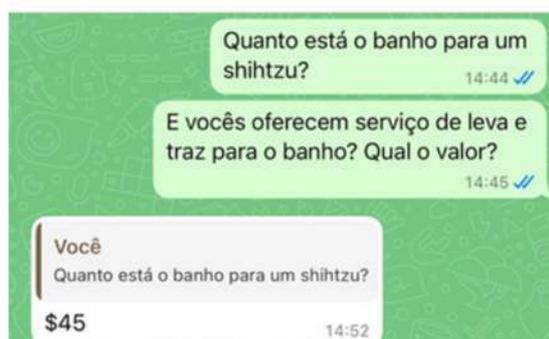
Aqui vamos trabalhar com RESPOSTAS, ou seja, quando alguém entra em contato com a sua empresa e você só precisa responder corretamente.

Hoje em dia está tão difícil conseguir clientes novos, é tão caro atrair um novo cliente e quando alguém por algum acaso encontra seu número e fala com você pela primeira vez, é assim que ele é recebido:

**✗ Ninguém pergunta o nome do cliente e muito menos se apresenta**



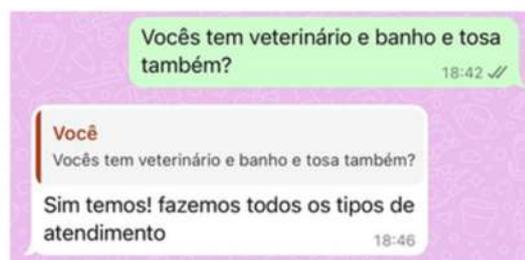
**✗ Todos apresentam o preço seco, sem nenhum benefício**



# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

✗ As mensagens terminam sem nem perguntar se deseja fechar o pedido. Tem um “disponha” ou simplesmente só acaba...



✗ E o pior... NINGUÉM mandou uma mensagem novamente no dia seguinte para tentar resgatar o cliente...



## ROTEIRO DE RESPOSTAS

### Então vamos aos Roteiros...

Pegue este roteiro, adapte a sua realidade e deixe disponível para a pessoa que responde o whatsapp. Além disso é importante ela ENTENDER o porquê de cada mensagem, porque se ela não comprar essa ideia, tudo isso simplesmente vai morrer ou ela vai achar que as mensagens estão compridas demais, etc...

#### 📌 **Quando o cliente pergunta o preço do banho**

Cliente: Oi, qual o preço do banho?

Resposta:

*(caso não tenha o nome do cliente no whatsapp)*

📞 Olá, tudo bem? Meu nome é [SEU NOME], sou do [NOME DO PET SHOP]. Qual o seu nome? 😊

*(caso tenha o nome do cliente)*

📞 Olá [NOME DO CLIENTE], tudo bem? Meu nome é [SEU NOME], sou do [NOME DO PET SHOP]. Antes de passar os valores do banho, me conta um pouquinho sobre o seu pet:

1. Qual o nome dele ou dela?
2. Qual a raça?
3. Qual a idade?
4. Ele tem alguma necessidade especial?

Cliente responde

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

📞 Legal NOME DO CLIENTE, tenho certeza que o NOME DO CACHORRO vai amar este cuidado com a gente.

📞 O valor do banho do NOME DO CACHORRO é de 50,00 e está incluso a higienização e acabamento com os melhores cosméticos da área pet e também corte de unhas e limpeza de ouvido. É o 1º banho dele com a gente?

Se o cliente responde: *sim*

📞 Ah que legal, olha nós estamos com uma campanha este mês para 1º banho, você tem 50% de desconto! 🎉 Queremos te mostrar toda a diferenciação do nosso trabalho para você! Vai sair por apenas 25,00. Nós temos um horário hoje às 16h ou amanhã às 10h ou às 14h. Qual você prefere?

***(Pense que o cliente está cotando com outros pet shops também e você precisa dar algum benefício para converter este cliente. Ao dar o 1º banho, ele pode se tornar seu cliente e te render milhares de reais ao longo da vida!)***

Se o cliente responde: *não*

📞 Ah que legal, estou vendo aqui que faz um tempinho que ele não volta mesmo. Para receber o NOME DO CACHORRO novamente, vou acrescentar uma escovação dentária grátis 🐾. Nós temos um horário hoje às 16h ou amanhã às 10h ou às 14h. Qual seria melhor?

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

ou (qdo não acha o cadastro)

☑ Ah que legal, então vocês já conhecem nosso trabalho! Nós temos condições especiais para clientes no pacote também. Quando você consegue trazer ele e eu já te apresento o que temos de especial para vocês? Nós temos um horário hoje às 16h ou amanhã às 10h ou às 14h. Qual seria melhor?

***(caso não queira dar desconto, você pode partir para outra pergunta antes de perguntar já se quer marcar, pode usar prova social e já ter fotos de antes e depois de várias raças e usa uma imagem de um cão da raça do cliente)***

☑ O valor do banho do NOME DO CACHORRO é de 50,00 e está incluso a higienização e acabamento com os melhores cosméticos da área pet e também corte de unhas e limpeza de ouvido. Posso te mandar uma foto do antes e depois do \_\_\_\_, um Shih tzu cliente nosso?

Sim



☑ Você precisa do banho para hoje?

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

### **Quando o cliente pergunta o preço da consulta**

Aqui não vamos fazer o cumprimento novamente. Veja como fizemos no exemplo anterior:

1. Chamar pelo nome do cliente se tiver gravado no whatsapp;
2. Se apresenta;
3. Pergunta o nome dele, caso não tenha gravado;
4. Pergunta sobre o pet dele.

Cliente: Qual o preço da consulta?

Resposta:

 O valor da nossa consulta é de 150,00 e você tem direto a até 3 retornos dentro do mês! Nosso veterinário tem mais de 30 anos no mercado pet, ele é de extrema confiança. Se precisar de internação ou cirurgia, nos temos toda a estrutura para atender o NOME DO CACHORRO aqui. Você gostaria de agendar para hoje ainda?

***(esta é uma pergunta de fácil resposta, você ainda não está pedindo para agendar, está perguntando se precisaria ser para hoje ou não e a partir daí vai surgir uma conversa para finalizar no agendamento)***

Perguntas finais substitutas:

- Qual o nome do seu pet?
- É uma consulta de rotina ou o [NOME DO PET] está doente?
- É a sua 1º vez na nossa clínica?

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

### Quando o cliente pergunta o preço de um produto

Após a recepção da mensagem:

Cliente: Oi, quanto custa a ração [MARCA]?

#### ***Supondo que você tenha a ração em estoque***

Resposta:

 Olá, [NOME DO CLIENTE]! A ração [MARCA] está por R\$ 234,90 o pacote de 12kg. Essa linha é ótima porque tem ingredientes naturais e ajuda na saúde do seu pet!

 Hoje temos uma promoção: na compra de um saco, você ganha um sachê grátis. Você gostaria de reservar um para retirada ou prefere que a gente entregue?

#### ***Supondo que você não tenha a ração em estoque, mas que consiga encomendar***

Resposta:

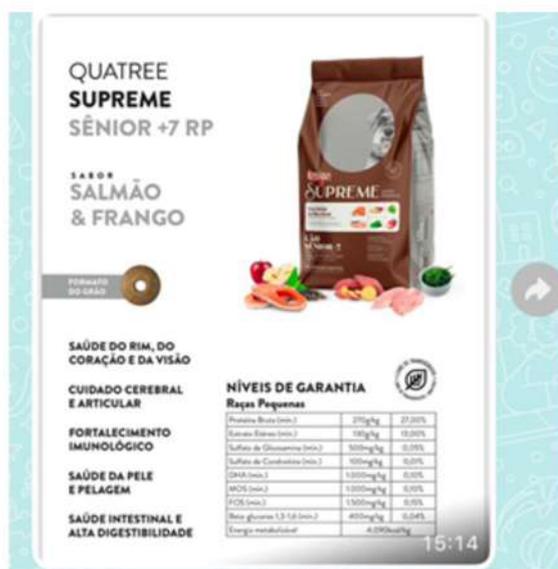
 NOME DO CLIENTE, esta ração está para chegar na semana que vem, o preço dela é R\$ 234,90 e nós conseguimos te entregar na terça-feira até às 18h. Posso já deixar encomendado ou você precisa para hoje?

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

**Supondo que você não tenha a ração em estoque, e que não consiga encomendar ou o cliente não possa esperar**

📞 NOME DO CLIENTE, para hoje eu não tenho especificamente esta ração, porém eu tenho uma marca que é melhor em qualidade do que a Premier, com um valor muito similar, vou te enviar:



📞 Ela custa 218,90 o pacote de 10kg, e caso o NOME DO CACHORRO não goste, a marca tem um programa de satisfação garantida que te devolve seu dinheiro integralmente.

📞 Envio um Petisco também de brinde para o NOME DO CACHORRO. Ele gosta de bifeinho de carne?

**Lembrando que aqui você precisa conhecer exatamente a ração que o cliente está buscando. Se ele busca uma Premier Ambientes Internos Adultos de 12kg, você precisa buscar e saber que ela custa 234,90. Portanto ofereça um produto de qualidade similar e preço similar!**

# ETAPA 2

## ROTEIRO DE RESPOSTAS

### Quando o cliente já chega disposto a agendar um serviço ou comprar um produto

Após a recepção da mensagem e fechamento da venda, você precisa aumentar o ticket médio vendendo mais para ele.

Exemplos de abordagem:

-  Estou vendo aqui no sistema que o Antipulgas do NOME DO CACHORRO já venceu. Posso mandar com ele mais um comprimido de Bravecto?
-  Podemos adicionar a tosa higiênica por mais 20,00? Ela é bem importante para raças de pelos longos. Ela engloba corte da pelagem genital e anal, barriga, patas e entre dedos, olhos e orelhas.
-  NOME DO CLIENTE, já separei sua ração, mas quero te mostrar as promoções da semana, posso te mandar o catálogo?
-  Além do banho, essa semana estamos com 20% de desconto na hidratação, vai fazer muito bem para o pelo do NOME DO CACHORRO. É importante fazer uma hidratação pelo menos 1 x a cada 4 banhos. Podemos fazer?
-  NOME DO CLIENTE, o que acha de levar um petisco natural para o NOME DO CACHORRO neste pedido? Vem 12 unidades e ele está com valor promocional, de 24,90 está por apenas 19,90 hoje. Posso incluir?

# ETAPA 2



## Transformando Leads em Clientes

Quando um cliente entra em contato com você e não fecha, ele ainda não é um cliente, é um “lead” e nosso esforço tem que ser em transforma-lo em cliente. Portanto, vamos fazer novas tentativas ativas de contato com ele.

Anote o contato dele em um Funil de CRM, numa planilha no excel ou num caderninho, o importante é organizar e entrar em contato com ele novamente. Sugestão de Mensagem Ativa:

<b>1 DIA DEPOIS</b>	Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Ainda tenho o produto que você precisa em estoque, mas é 1 unidade só, posso reservar para você?	sem retorno	
<b>3 DIAS DEPOIS</b>	Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Não recebi seu retorno e queremos muito conhecer o NOME DO CACHORRO, por isso quero oferecer um cupom de exclusivo para vocês de R\$ 20,00 de desconto em qualquer produto ou serviço da nossa empresa. Você aceita?		sem retorno
<b>7 DIAS DEPOIS</b>	Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Não recebi seu retorno, imagino que esteja corrido aí para você... Mas se conseguir me ajudar e responder essa avaliação de 2 perguntinhas sobre nossa empresa, eu agradeço demais! 🙏		sem retorno

Caso não consiga converter em venda depois dessas 3 tentativas, separe o contato em uma outra lista para envio de promoção, convite para evento, novidade, entre outros assuntos, pelo menos 1 x por mês!



## CRM - Mensagens Ativas

### Customer Relationship Management

Aqui está o ouro escondido do pet shop. Quase nenhum se comunica ativamente com seu cliente, então chegou a hora de nos destacar!

O 1º passo obviamente é ter cadastro de todos os clientes e cadastrar em seu nome todas as suas compras. Para um cadastro básico, é preciso Nome, CPF (para a nota fiscal), whatsapp e e-mail. Depois você pode aprofundar e pedir nome do pet, data de nascimento, idade, raça, etc...

Para o envio destas mensagens em massa, eu gosto de indicar uma extensão do navegador google chrome chamada Bulk Sender, porque é barata, é simples e funciona muito bem. Temos uma outra aula sobre isso, mas aqui vamos focar no conteúdo das mensagens.

Aí você precisa começar a segmentar os clientes para enviar mensagens que sejam relevantes para eles e sem um sistema de CRM ou um cadastro mais completo do cliente, você consegue fazer isso usando seus dados de compras.

Exemplos de segmentações:

- Clientes que compraram produtos de Gato ou Cachorro;
- Clientes que não compram nada há mais de 90 dias;
- Clientes que compram os produtos da Marca "X";
- Clientes que deram banho há 15 dias atrás;
- Clientes com necessidades especiais "rações medicamentosas";
- Homens e mulheres;
- Etc

## Para manter o cliente engajado e aumentar as chances dele voltar ao seu pet shop, crie uma rotina de mensagens

### 📌 Pós-venda: 1 dia após a visita e compra

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, gerente da NOME DO PET SHOP. 😊 Estou passando para saber o que achou do seu atendimento de ontem? Deu tudo certinho?

*(caso a resposta do cliente seja positiva)*

Que bom NOME DO CLIENTE! Fico muito feliz em saber, qualquer coisa que você precisar, pode me chamar por aqui, ok?! Vai ser um prazer te receber novamente!

*(outra mensagem)*

Ah e já ia me esquecendo.... Se puder nos avaliar no Google, vai nos ajudar demais! 🙏 É bem rapidinho, só clicar nesse link: LINK DO GOOGLE MEU NEGÓCIO

*(no caso da resposta ser negativa, não pede avaliação, foca em resolver o problema para tornar o cliente satisfeito e depois pedir avaliação. Avaliação no google é pública, então só peça para quem vcs tiverem certeza que está satisfeito!)*

# Lembrete de recompra de produtos e serviços recorrentes

## 📌 15 dias depois do último banho, sem agendamento

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. 😊 Já faz 15 dias que o NOME DO CACHORRO não vem para o banho. Estamos preocupados e com saudades DELE (OU DELA). Está tudo bem? Vamos deixar agendado já? Você consegue trazer ELE (OU ELA) amanhã?

## 📌 30 dias depois do último banho, sem agendamento

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. Como o NOME DO CACHORRO está? Estou preocupada com ele, está tudo bem?

## 📌 60 dias depois do último banho, sem agendamento

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. Hoje tem campanha de desconto em banho!!!! 5 vagas só... NOME DO CACHORRO vem?

## 📌 90 dias depois do último banho, sem agendamento

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. Faz muito tempo que não recebemos o NOME DO CACHORRO aqui e achamos que talvez fizemos algo errado e queremos muito melhorar. Se puder responder nossa pesquisa anônima, tenho certeza que vai nos ajudar demais: [LINK DA AVALIAÇÃO](#). Gratidão! 🙏

## 📌 30 dias depois do antipulgas Simparic, Nexgard, entre outros

Bom dia NOME DO CLIENTE, você está bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. 😊 Estou entrando em contato, porque está vencendo hoje a ação do antipulgas do NOME DO CACHORRO. Para manter sua casa limpinha e ELE (OU ELA) saudável, precisamos aplicar novamente já. Você gostou do MARCA DO ANTIPULGAS ANTERIOR ou quer que te apresente outras opções?

*\*\*Fazer a mesma mensagem depois de 90 dias do Bravecto, 8 meses da coleira Seresto e assim por diante*

## 📌 30 dias depois da compra da ração

Bom dia NOME DO CLIENTE, você está bem? Vi que faz um tempinho que você comprou a ração do NOME DO PET e queria garantir que ele não fique sem! Quer que eu já separe um pacote pra você? Hoje estamos com entrega grátis na sua região! 🚚🐕

*\*\*Estas mensagens você pode escolher o público e enviar para qualquer outro produto, mas funciona melhor com produtos de alta recorrência: Banho, Ração, Antipulgas, Tapete Higiênico, Areia Higiênica, etc.*

Lembrando também que você precisa dar o toque da sua personalidade nas mensagens. Qual o seu tom de voz? Você é mais carinhoso(a), engraçado(a), objetivo(a),...?

# Outros motivos de contatos

MOTIVO

Convite para Evento

CLIENTES

Toda a base de clientes

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem?

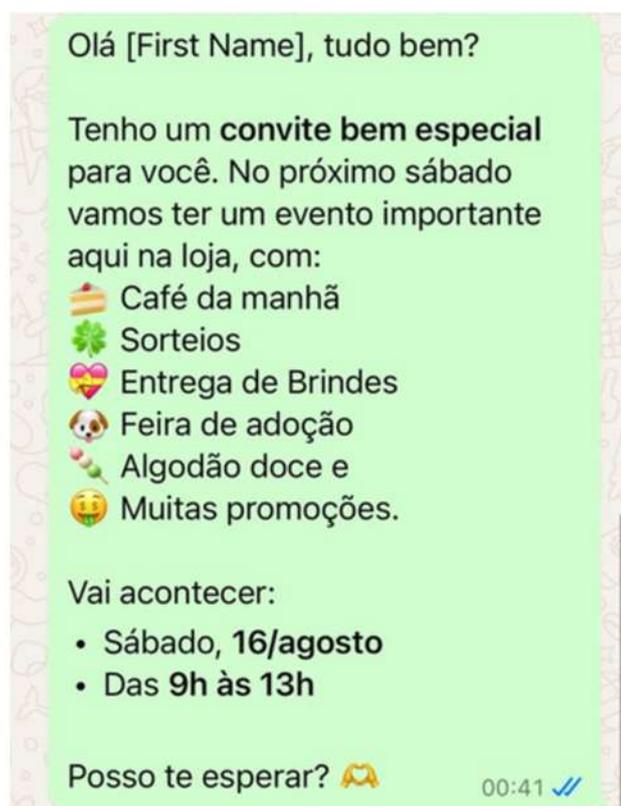
Tenho um convite bem especial para você. No próximo sábado vamos ter um evento importante aqui na loja, com:

- Café da manhã
- Sorteios
- Entrega de Brindes
- Feira de adoção
- Algodão Doce e
- Muitas promoções.

Vai acontecer:

- Sábado, 22/fevereiro
- Das 9h às 13h

Posso te esperar?



## Outros motivos de contatos

**MOTIVO**

Cupom para reativação  
de Cliente

**CLIENTES**

Clientes que não compram  
há mais de 90 dias

Olá NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME, da NOME DO PET SHOP. Faz muito tempo que não te vejo por aqui 😞 Não sei o que houve, mas consegui um cupom bem especial de desconto para você voltar 🤍. Posso te passar agora?

Olá [First Name], tudo bem? Faz tempo que a gente não se vê né?! Estamos sentindo sua falta e do [Last Name] aqui no pet. Eu tenho um cupom de desconto bem atrativo e queria oferecer para você. Você tem interesse? 11:3

Olá [First Name], tudo bem? Que saudade de vocês! Pelas minhas contas não nos vemos fazem uns 3 meses 😱 [Last Name] está bem? Consegue passar aqui um dia desses? Temos algumas novidades pra te contar 🥰 11:40 ✓

Olá [First Name], tudo bem? Quanto tempo! [Last Name] está bem? Eu tô com algumas campanhas em banho, vocês tem interesse?

[First Name], tudo bem? Que saudade de vocês! 😭 [Last Name] faz tanta falta aqui! Quando vocês vem visitar a gente? 11:43 ✓

## Outros motivos de contatos

MOTIVO

Conteúdo para fortalecimento do relacionamento

CLIENTES

Clientes ativos que compraram nos últimos 60 dias separado de cão e gato

Olá NOME DO CLIENTE, bom dia! ☀️

Informativo mensal **Dogs New:**

Você já reparou se o NOME DO CACHORRO fica agitado à noite e demora para pegar no sono? 🤤🐕 Assim como nós, os cães também precisam de uma rotina relaxante antes de dormir!

Aqui vão algumas dicas simples que você pode testar hoje mesmo:

- ✓ Evite brincadeiras muito agitadas perto do horário de dormir.
- ✓ Faça uma massagem leve no corpinho dele – principalmente nas orelhas e nas costas.
- ✓ Use um tapetinho ou caminha confortável sempre no mesmo local.
- ✓ Experimente oferecer um petisco natural calmante, como um pedacinho de banana ou camomila na ração.

Me conta, você já faz alguma dessas coisas ou quer tentar alguma hoje? 🐾💙

Aqui, use e abuse do ChatGPT

## Outros motivos de contatos

MOTIVO

Conteúdo para fortalecimento do relacionamento

CLIENTES

Clientes ativos que compraram nos últimos 60 dias separado de cão e gato

Olá NOME DO CLIENTE, bom dia! ☀️

Informativo mensal **Cats New**:

Se tem uma coisa que incomoda os gatos (e os tutores também) são as temidas bolas de pelo! 😼🐾 Elas podem causar engasgos e desconforto, mas você pode ajudar o NOME DO GATO com algumas ações simples:

- ✓ Escove os pelos dele regularmente para remover os fios soltos.
- ✓ Ofereça um pouquinho de malte para ajudar na digestão.
- ✓ Inclua mais fibras na alimentação, como pedacinhos de abóbora cozida.
- ✓ Estimule o gato a beber mais água – fontes de água corrente ajudam muito!

Já testou alguma dessas dicas? Como é o NOME DO GATO com a escovação? Me conta! 😊💙

Aqui, use e abuse do ChatGPT

# Outros motivos de contatos

MOTIVO

Campanha Promocional

CLIENTES

Perfil de Clientes que compram os produtos promocionais

NOME DO CLIENTE, tudo certo por aí? Estou passando para te mostrar uma oportunidade que achei a cara da NOME DO PET. Esta semana estamos com até 50% de desconto nas camas! Posso te mandar fotos?

OU

Oi NOME DO CLIENTE, tudo bem? Aqui é a SEU NOME da NOME DO PET SHOP. Dá uma olhada na oferta da semana:

- Rações N&D com até 10% de desconto!
- Brinquedos com até 50% de desconto!
- Sachês Dog Chow Leve 12 Pague 10

Quer ver fotos dos produtos?

Tema **Carnaval**

SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
					01fev	02fev
<b>Principal:</b> 20% de desconto no Antipulgas x <b>Secundário:</b> Até 50% de desconto em Brinquedos <b>Secundário:</b> Feche seu pacote de banho e ganhe 1 Hidratação e 1 tosa higiênica						
03fev	04fev	05fev	06fev	07fev	08fev	09fev
<b>Principal:</b> Até 10% de desconto em rações selecionadas <b>Secundário:</b> Compre 10 e leve 12 sachês <b>Secundário:</b> Novidades em peitorais com 15% OFF						
Evento: Café da Manhã, Feia de Adoção e brindes						
10fev	11fev	12fev	13fev	14fev	15fev	16fev
<b>Principal:</b> Combo 3 Tapetes Higiênicos ou 3 Areias de Gatos com 20% de desconto <b>Secundário:</b> 10% de desconto na vermifugação do seu cão <b>Secundário:</b> Indique 1 amigo para o banho e ganhe 1 banho tropical						
17fev	18fev	19fev	20fev	21fev	22fev	23fev
<b>Principal:</b> Combo Anti Estresse (Brinquedo+Petisco) com 30% de desconto <b>Secundário:</b> até 50% de desconto em camas selecionadas <b>Secundário:</b> 10% de desconto em banho						
Evento: PRÉ-CARNAVAL (cenário de fotos, estoura balão, desfile de fantasias, etc)						
24fev	25fev	26fev	27fev	28fev	01mar	02mar
<b>Principal:</b> 20% de desconto na Fonte bebedouro <b>Secundário:</b> até 50% de desconto em camas selecionadas <b>Secundário:</b> 10% de desconto em antipulgas						

**Sugestões:**  
 1. Realizar Ciclo de Ofertas Semanais (Seg a Dom)  
 2. Inserir pelo menos 3 ofertas: 1 principal e outras 2 secundárias  
 3. Realizar pelo menos 2 eventos ao mês (sábado pós pagamento, sábado pós "vale")  
 4. Tentar sempre conseguir desconto com fornecedor, mas é possível tirar um pouco da sua margem também

Defina as campanhas semanais e faça os envios

## Outros motivos de contatos

MOTIVO

Aniversário do Pet

CLIENTES

Verificar a partir do cadastro do cliente

Olá NOME DO CLIENTE, bom dia! ☀️ Que dia feliz, aniversário do nosso querido NOME DO PET! 🎉 O que você acha de dar uma cesta recheada de mimos pra ele de presente? Nós vamos contribuir com um Petisco Natural que ele vai amar! Quer ver as opções?



Olá NOME DO CLIENTE, bom dia! ☀️

Que dia feliz, aniversário do nosso querido NOME DO PET! 🎉 Desejamos muita saúde para ele e muitos anos de felicidades para toda a família. Temos um mimo para ele, consegue passar aqui para retirar hoje?

FELIZ ANIVERSÁRIO, NOME DO PET!!! 🎉

NOME DO CLIENTE, é uma honra ter vocês como nossos clientes. Vocês fazem todo o esforço valer a pena! 💖 Nós temos uma surpresa para o NOME DO PET: nesta semana vamos dar uma hidratação grátis para ele sair daqui pronto para viver este novo ciclo de vida. Vamos já marcar o próximo banho?

## Outros motivos de contatos

**MOTIVO**

**Campanha de Prevenção  
Veterinária**

**CLIENTES**

**Toda a base, separando em  
cães e gatos**

Olá NOME DO CLIENTE, bom dia! ☀️ Aqui é a SEU NOME, da NOME DA CLÍNICA. Estou passando para te convidar para participar do nosso plano de prevenção de saúde para o NOME DO PET. Posso te apresentar como vai funcionar?

\*\*A divulgação de serviços veterinários podem ser feitas num canal interno com os dados dos seus clientes. Mesmo assim para evitar problema é melhor não passar valores de descontos em mensagens em massa, somente para quem responder sua mensagem de que tem interesse, aí sim, você envia o que tem no plano, valores, descontos e tudo mais

## TREINAMENTO DA EQUIPE

### **Não adianta definir seu roteiro sem treinar seu time**

- Escreva as suas mensagens com seu tom de voz, com seus emojis, com a sua personalidade, não simplesmente copie e cole daqui. Pegue a ideia e escreva o seu roteiro;
- Eleja 30 principais perguntas que te fazem no whatsapp e coloque em um documento de word com as respostas prontas para seu time utilizar:

*Ex.: Vocês fazem entrega?*

Resposta:

Sim, nós sempre preferimos te receber aqui para tomar aquele café gostoso, mas se não puder nós entregamos sim, todos os dias! Me passa seu endereço para te dar mais detalhes?

(...)

Para o seu endereço, temos uma taxa de entrega de 10,00 e você vai receber hoje com todo cuidado e agilidade. Como é seu 1º pedido de entrega conosco, vou mandar um brinde surpresa para seu pet. Qual o nome dele?

- Chame todos que irão responder ou atender via whatsapp e repasse todas as dicas que teve aqui na etapa 1 e depois o seu próprio roteiro de mensagens;
- Faça testes se um tipo de mensagem não está funcionando, mude rapidamente e teste outra abordagem!

## TREINAMENTO DA EQUIPE

### REGRAS BÁSICAS DE VENDAS

- Chame sempre o seu cliente pelo nome dele e do seu pet;
- Se apresente sempre que começar uma conversa;
- Dê algo pessoal seu, algum comentário, entregue algo sobre você para criar conexão;
- Faça perguntas de simples resposta para conseguir o máximo de sim's do seu cliente antes do "sim" final. Ex.: "Você acha que ele vai gostar?", "Ele curtiu o último banho?", "Essa ração é muito boa né?", etc... Quando for a pergunta: "Vamos agendar?" ou "Posso reservar?" ou "Posso entregar?", o sim virá muito mais fácil;
- Nunca passe o custo do produto ou do serviço, sem mostrar antes os benefícios do que você entrega, o que tem a mais, vantagens que faz com que seu preço pareça barato perto de tudo que você entrega;
- Não utilize frases negativas, não explore o lado ruim da coisa, sempre o lado bom. Troque: "Infelizmente não temos serviços de táxi dog" por "Hoje nós optamos por não trabalhar com táxi dog, por considerar muito estressante e prejudicial para o cachorro. Queremos que este momento seja de relaxamento e que ajude sua saúde e bem-estar. Você consegue trazê-lo? Prometo passar um cafézinho para você! 🍵"
- Só responda com áudio se o cliente enviou áudio também;
- Dê atenção ao cliente, seja positivo, foque em resolver o problema do cliente e não o seu!

A space shuttle is shown launching vertically against a dark purple background filled with stars. The shuttle is white with a red nose cone and is surrounded by a large plume of white smoke and fire. The overall scene is set in space.

# EDEGRAU



[www.degrauescola.com.br](http://www.degrauescola.com.br)