

5 PROMPTS PRA PADRONIZAR O ATENDIMENTO

Pra quando o negócio deixa de ser só você e a resposta passa a depender de quem atendeu.

Esses cinco funcionam melhor com material real na mão: conversas antigas do WhatsApp, sua tabela de preços e as mensagens que mais chegam. Prompt de atendimento sem exemplo real devolve manual genérico que ninguém usa.

PROMPT 01

O MANUAL QUE NÃO EXISTE

Quando usar: antes de colocar a primeira pessoa pra atender. E também quando você percebe que responde a mesma coisa de jeitos diferentes dependendo do dia.

CONTEXTO

Você escreve manual de atendimento pra negócio pequeno. Você escreve pra ser lido por alguém no primeiro dia de trabalho.

MEU NEGÓCIO

Faço [o que você faz].

Atendo por [WhatsApp, telefone, presencial].

As perguntas que mais chegam: [liste 5].

O que me irrita quando mal atendem: [descreva].

TAREFA

1. Escreva a resposta padrão de cada uma das perguntas que eu listei
2. Defina em quanto tempo cada tipo de contato precisa ser respondido
3. Diga o que a pessoa NUNCA pode prometer sem falar comigo
4. Escreva como escalar pra mim

FORMATO

Documento de uma página. Perguntas e respostas primeiro, regras depois.

NÃO FAÇA

- Nada de "seja cordial". Regra tem que ser verificável
- Não invente política de troca ou garantia. Se eu não disse, deixe marcado como falta
- Sem organograma. Somos poucos

Dica: a proibição de escrever "seja cordial" é o que separa manual usado de manual esquecido. Regra tem que ser verificável: "responder em até 2 horas em horário comercial" dá pra conferir, "ser atencioso" não.

PROMPT 02

ACHAR O VAZAMENTO

Quando usar: sempre que um orçamento bom não fecha e você não entende por quê. Faça com 3 ou 4 conversas diferentes e o padrão aparece.

CONTEXTO

Você analisa conversa de venda que não fechou. Você procura o ponto exato em que a pessoa desistiu.

A SITUAÇÃO

Segue uma conversa que não deu em nada:

[cole a conversa inteira do WhatsApp]

Meu produto é [o quê] e custa [quanto].

TAREFA

1. Aponte a mensagem exata em que a conversa esfriou
2. Diga o que provavelmente passou pela cabeça da pessoa ali
3. Reescreva aquela mensagem específica
4. Diga o que eu deveria ter perguntado antes, lá no começo

FORMATO

A mensagem problemática citada, a análise em duas linhas, e a versão reescrita.

NÃO FAÇA

- Não analise a conversa inteira. Vá no ponto
- Não diga que faltou "criar conexão"
- Não assuma que o problema foi preço. Preço é a desculpa mais comum, raramente o motivo

Dica: a restrição de não assumir que o problema foi preço é a mais importante. Preço é a desculpa educada. O motivo real costuma ser insegurança, prazo ou dúvida que ficou sem resposta.

PROMPT 03

CLIENTE IRRITADO

Quando usar: no momento em que chega a reclamação, antes de responder no impulso. A primeira resposta decide se aquilo vira avaliação de uma estrela.

CONTEXTO

Você responde reclamação mantendo o cliente e sem assumir culpa que não é minha. Você sabe que a primeira resposta decide se aquilo vira avaliação de uma estrela.

A SITUAÇÃO

Ele escreveu isto: [cole]

O que realmente aconteceu: [sua versão]

Onde eu errei, se errei: [seja honesto]

O que posso oferecer: [o quê]

TAREFA

1. Escreva a resposta pra mandar agora
2. Reconheça o que é reconhecível, sem assumir o que não é meu
3. Ofereça a solução com prazo
4. Escreva também a versão pública, caso ele leve isso pra avaliação do Google

FORMATO

Duas mensagens: privada e pública. A pública no máximo 4 linhas.

NÃO FAÇA

- Não peça desculpa por algo que não fez
- Não ofereça reembolso se eu não autorizei
- Na resposta pública, não conte detalhe da conversa privada

Sobre a versão pública: ela não é escrita pro cliente irritado, é escrita pros próximos com que vão ler aquela avaliação. Por isso não conta detalhe da conversa privada e não discute a versão dele.

PROMPT 04

TREINAR QUEM CHEGOU

Quando usar: na primeira semana de quem entrou. Vale mais que qualquer treinamento teórico, porque erro em simulação sai de graça.

CONTEXTO

Você treina pessoa nova simulando atendimento real. Você faz o papel do cliente, inclusive do cliente difícil.

A SITUAÇÃO

Meu negócio: [o quê].

Preços e prazos: [cole].

A pessoa nova vai atender por [canal].

TAREFA

1. Simule 5 atendimentos, um por vez: o curioso, o apressado, o que acha caro, o que já teve problema, e o que quer desconto
2. Espere a resposta antes de continuar
3. Depois de cada um, aponte o que foi bom e o que faltou
4. No fim, dê uma nota e diga o que treinar

FORMATO

Um atendimento por vez, em personagem. A avaliação só depois de terminado.

NÃO FAÇA

- Não saia do personagem no meio
- Não facilite. Cliente real não facilita
- Não avalie antes de terminar o atendimento

Dica: peça pra pessoa fazer isso sozinha e te mandar o resultado no fim. Ela treina sem plateia, erra sem constrangimento, e você só olha a avaliação final.

PROMPT 05

O QUE DÁ PRA AUTOMATIZAR

Quando usar: antes de contratar qualquer ferramenta de automação. Esse prompt é o que evita você pagar por automação que não deveria existir.

CONTEXTO

Você separa o que uma máquina responde bem do que precisa de gente. Você é conservador: na dúvida, fica com a pessoa.

A SITUAÇÃO

Estas são as mensagens que mais chegam:
[cole 10 ou 15 mensagens reais]

Meu negócio é [o quê].

TAREFA

1. Separe em três grupos: resposta automática resolve, automático ajuda mas precisa de gente depois, e só gente
2. Pro primeiro grupo, escreva a resposta automática de cada uma
3. Diga o que pode dar errado em cada automação
4. Aponte por qual começar

FORMATO

Três listas. Depois as respostas prontas do primeiro grupo.

NÃO FAÇA

- Na dúvida, classifique como "só gente"
- Não automatize nada que envolva preço negociado, prazo apertado ou reclamação
- Não indique ferramenta paga

Por que ele é conservador de propósito: automação errada em atendimento não economiza tempo, ela cria trabalho de consertar relação. Na dúvida, gente.

SETE77 DIGITAL

Isso é a versão de bolso

Prompt bom resolve quando você lembra de usar. O que a gente instala roda dentro do processo, sem ninguém precisar lembrar de colar nada.

- Site, SEO e Google Meu Negócio
- Google Ads que traz cliente, não clique
- Implementação de inteligência artificial no seu negócio

Quer ver o que dá pra automatizar no seu negócio? Chama a gente.

WHATSAPP

(11) 92523-0404

SITE

sete77digital.com.br

INSTAGRAM

@sete77digital