Primeiro Cliente

Da primeira mensagem até o não

As mensagens que uso para falar com donos de empresa, e o que aprendi com as que deram errado.

Guia grátis

@primeirocliente.site

Sua mensagem só tem um trabalho

A

A primeira mensagem não vende. Ela só precisa fazer a pessoa certa responder.

Troquei minha abertura várias vezes até chegar nas versões deste guia, e continuo medindo. O que está aqui é o que sobrou depois de muitos “não”, de mensagens ignoradas e de uma bronca merecida.

As etapas da conversa

1	Achar quem decide
2	Dizer o que você faz em uma frase
3	Pedir permissão para mostrar um exemplo
4	Mostrar e perguntar o que achou
5	Falar o preço quando perguntarem

Regra da conversa: uma ideia e no máximo uma pergunta por mensagem. Dono de pequeno negócio lê entre um atendimento e outro.

A primeira mensagem

Oi, boa tarde! Quem é o responsável pela [Empresa]? Aqui é o [seu nome], eu cuido da presença online de pequenos negócios e queria falar com o dono.

Por que ela é assim

- **Pergunta quem decide.** Muitas vezes quem atende não é o dono.
- **Diz quem você é.** Mensagem misteriosa assusta.
- **Não tem link.** Link de desconhecido parece golpe.
- **Não tem preço.** Ainda não existe motivo para falar disso.

Ajustes que fazem diferença

- Use “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite” de acordo com o horário da cidade dela.
- Escreva o nome curto da empresa, como as pessoas falam.
- Um emoji leve pode deixar a mensagem mais simpática. Teste e veja o que responde melhor.

Quando quem responde é um robô

Muitas empresas têm mensagem automática. Ela não conta como resposta.

2

> [Empresa] agradece seu contato. Como podemos ajudar?

Mande sua mensagem mais uma vez, encurtada, e espere:

> Boa tarde! Quem é o responsável pela [Empresa]? Queria falar com o dono sobre a presença online de vocês.

Se responderem “ele não está”

> Sem problema! Consigo falar com ele em outro horário, ou prefere que eu deixe o recado por aqui?

Se responderem “sou eu” ou “como assim?”

Agora é a hora de explicar. Vá para a próxima página.

Anote o que aconteceu

Marque na planilha: enviado, só robô, respondeu ou não quer. Quem só recebeu robô pode ser retomado depois.

Quando o dono responder

Uma frase sobre o que você faz, uma pergunta. Minha versão longa só me trouxe não.

> Oi, [nome]! Eu monto a presença online de empresas como a sua: aparecer no Google e receber pedido no WhatsApp. Posso te mostrar um exemplo?

Troque a parte final pelo ramo

Ramo	Depois de “receber...”
Lanches e marmita	o pedido pronto no WhatsApp, com itens e endereço
Aluguel para festas	o pedido com os itens e a data da festa
Pet shop	o agendamento de banho e tosa
Oficina	o orçamento com carro e problema descritos
Floricultura	a encomenda com recado e data de entrega

Se você percebeu que a empresa não tem site, pode citar isso, mas só depois de conferir. Empresa que parece sem site no Google às vezes tem um site bom.

Mostrando o exemplo

Se disserem “pode” ou “manda”, mostre um exemplo do mesmo ramo.

Olha um exemplo de como fica para [ramo]: [link]. As informações são de exemplo. O cliente escolhe, e o pedido já chega pronto no WhatsApp. O que você achou?

Quer fazer um exemplo com o nome da empresa?

Peça antes. Se a pessoa autorizar, faça, e deixe claro que preços e detalhes ainda são de exemplo.

Posso montar um exemplo com o nome da [Empresa] pra você ver como ficaria? Se não gostar, sem problema nenhum.

A frase que me deu bronca. Mandei “montei uma coisa com o nome de vocês” quando ainda não tinha montado nada. A resposta foi: “Como o nosso nome? Sem nossa autorização?”. Ela prometia algo falso e soava como uso indevido da marca.

Autorização é por escrito

“Pode me mostrar” autoriza mostrar. Publicar nome, logo ou fotos exige um sim claro, por escrito.

Quando perguntarem o preço

Fale o valor e o que inclui, sem enrolar. Preço escondido parece armadilha.

> Fica R$ [valor] por mês, sem entrada. Nisso já vem a hospedagem, o domínio com o nome da [Empresa], a segurança do site e o suporte comigo. Se precisar mudar preço, foto ou informação, é só me chamar. O prazo mínimo é de [X] meses.

5

O que nunca pode faltar

- **O que está incluso.** A pessoa precisa saber o que compra.
- **Prazo e fidelidade.** Se existe, fale antes de fechar. Já esqueci disso uma vez e precisei corrigir depois.
- **Quando a oferta acaba**, só se for verdade.

Termine com um próximo passo

> Quer que eu deixe o de vocês pronto?

“Qualquer coisa me chama” encerra a conversa. Uma pergunta simples mantém ela viva.

Respostas para as objeções

Concorde com o sentimento, entenda o que está por trás e responda só isso.

Quando dizem	Você responde
“Já tenho Instagram”	“Ótimo, ele continua. A diferença é que quem procura no Google acha você, e o pedido chega pronto no WhatsApp.”
“Tá caro”	“Entendo. Comparando com o quê?” Depois, lembre o que está incluso. Não baixe o preço na primeira resposta.
“Vou pensar”	“Tranquilo. Ficou faltando eu te explicar alguma coisa?”
“Vou ver com meu marido/sócio”	“Claro! Se ele tiver alguma dúvida, é só me chamar.” Marque um dia para retomar.
“Agora não é o momento”	“Sem problema. Quando seria melhor eu te chamar?”
“Já tentei site e não deu certo”	“O que aconteceu?” Ouça antes de explicar. Se não quiser continuar, agradeça.
“Você é daqui?”	Responda a verdade: “Não, eu trabalho pela internet e atendo pelo WhatsApp”.

Quando a pessoa some ou diz não

Retomar é normal. Insistir queima seu número e seu nome.

Quando	O que mandar
Depois de 3 dias	“Conseguiu dar uma olhada no exemplo que te mandei?”
Depois de 7 dias	Algo novo: uma ideia específica para o ramo dela.
Depois de 15 dias	“Vou parar de te incomodar. Se um dia quiser, é só chamar.”

Quando dizem não

> Sem problema, obrigado por responder. Boas vendas!

Tire da lista e não insista.

Se a pessoa reclamar

Peça desculpas sem se justificar, explique o que aconteceu de verdade e pare.

> Peço desculpas, me expressei mal. Não usei o nome nem a logo de vocês em lugar nenhum. Obrigado pelo retorno.

Use essa frase só se for verdade.

O que nunca fazer

- [ ] Dizer que montou algo com o nome da empresa sem ter montado ou sem autorização.
- [ ] Publicar nome, logo ou fotos sem aprovação por escrito.
- [ ] Fingir que é cliente para puxar conversa.
- [ ] Dizer que é da cidade se não for.
- [ ] Prometer “primeiro lugar no Google” ou aumento de vendas.
- [ ] Inventar escassez, desconto ou depoimento.
- [ ] Esconder fidelidade ou taxa.
- [ ] Mandar áudio longo para quem nunca falou com você.
- [ ] Usar disparo automático em massa.

Ainda não tem para quem mandar?
O guia grátis de como montar sua lista no Google Maps está no link da bio do @primeirocliente.site.

Resultado depende de você e do seu mercado: este material não é promessa de ganho.