

Kit Completo de Scripts de Vendas

Modelos prontos para telefone, WhatsApp, e-mail, atendimento, follow-up, objeções e fechamento

Como usar este material

Copie os modelos, substitua os campos entre colchetes e adapte a linguagem ao seu público. O objetivo não é decorar falas, mas conduzir conversas com clareza, escuta e consistência.

Material gratuito • Versão 1.0

Antes de usar qualquer script

Um script de vendas funciona como um mapa da conversa. Ele ajuda o vendedor a lembrar as etapas essenciais, fazer perguntas melhores e conduzir o contato até um próximo passo claro.

O roteiro não deve transformar o atendimento em uma fala mecânica. Leia, treine, personalize e mantenha espaço para ouvir o cliente. Quanto mais natural for a conversa, melhor.

Regras de uso

- Troque todos os campos entre colchetes por informações reais.
- Use o nome do cliente quando isso acontecer de forma natural.
- Faça uma pergunta por vez.
- Não interrompa respostas importantes.
- Evite promessas que sua empresa não possa cumprir.
- Sempre encerre com um próximo passo definido.

Campos de personalização

Campo	O que preencher
[nome]	Nome da pessoa
[empresa]	Nome da empresa ou marca
[produto/serviço]	Solução oferecida
[problema]	Dor ou dificuldade percebida
[benefício]	Resultado que a solução ajuda a alcançar
[próximo passo]	Reunião, demonstração, proposta ou retorno

1. Script para primeiro contato

Objetivo: Abrir a conversa, gerar confiança e entender o motivo do contato.

Olá, [nome]. Tudo bem? Meu nome é [seu nome] e falo da [empresa].

Antes de apresentar qualquer solução, gostaria de entender melhor o que você procura.

O que levou você a buscar [produto/serviço] neste momento?

Entendi. E qual seria o resultado ideal para você?

Com base no que você contou, posso explicar uma opção que faz sentido para esse cenário.

Podemos avançar para [próximo passo]?

Como adaptar: Inclua uma referência à origem do contato quando houver: indicação, formulário, evento, anúncio ou visita ao site.

2. Script para prospecção por telefone

Objetivo: Iniciar uma abordagem ativa sem parecer invasivo.

Olá, [nome]. Aqui é [seu nome], da [empresa]. Posso tomar um minuto para explicar o motivo da ligação?

Nós ajudamos [perfil de cliente] a [benefício principal].

Tenho conversado com empresas que enfrentam [problema recorrente]. Isso também acontece por aí?

Como vocês lidam com essa questão atualmente?

Pelo que você explicou, pode fazer sentido mostrar como nossa solução funciona.

Você teria disponibilidade para uma conversa de [tempo] em [dia/opção 1] ou [dia/opção 2]?

Como adaptar: Peça permissão logo no início e seja breve. Se a pessoa estiver ocupada, agende um horário específico.

3. Script para WhatsApp

Objetivo: Abordar com objetividade e incentivar uma resposta.

Olá, [nome]. Tudo bem? Sou [seu nome], da [empresa].

Recebi seu contato por [origem] e vi que você tem interesse em [assunto].

Para eu indicar a opção mais adequada, posso fazer duas perguntas rápidas?

1. Qual é sua principal necessidade hoje?

2. Você pretende resolver isso em qual prazo?

Obrigado pelas informações. Pelo seu cenário, a alternativa mais adequada é [solução].

Posso enviar os detalhes e combinar o próximo passo por aqui?

Como adaptar: Evite blocos muito longos. Envie mensagens curtas e espere a resposta antes de avançar.

4. Script para e-mail de prospecção

Objetivo: Gerar interesse em uma primeira abordagem por e-mail.

Assunto: Uma ideia para [objetivo da empresa]

Olá, [nome].

Meu nome é [seu nome] e trabalho na [empresa]. Ajudamos [perfil de cliente] a [benefício].

Ao conhecer um pouco mais sobre a [empresa do cliente], percebi que podemos contribuir em [oportunidade]

específica].

Faz sentido conversarmos por 15 minutos para avaliar se existe aderência?

Tenho disponibilidade em [opção 1] ou [opção 2].

Atenciosamente,

[assinatura]

Como adaptar: Personalize pelo menos uma frase. E-mails genéricos costumam ser ignorados.

5. Script para atendimento receptivo

Objetivo: Conduzir contatos de pessoas que chegaram por iniciativa própria.

Olá, [nome]. Obrigado por entrar em contato com a [empresa].

Para entender qual opção atende melhor, gostaria de saber: o que você precisa resolver?

Você já utiliza alguma solução atualmente?

Existe alguma prioridade de prazo, orçamento ou característica?

Considerando essas informações, recomendo [solução] porque [motivo].

Posso preparar [proposta/orçamento/demonstração] com base no que conversamos?

Como adaptar: O cliente receptivo já demonstrou interesse, mas ainda precisa ser qualificado. Não pule as perguntas.

6. Script para vendas B2B

Objetivo: Entender impacto, processo de decisão e critérios de compra em outra empresa.

Para começar, como esse processo funciona hoje na [empresa]?

Quais são os principais desafios ou gargalos?

Que impacto isso gera em tempo, custo, produtividade ou receita?

Quem mais participa da avaliação e da decisão?

Quais critérios serão usados para escolher uma solução?

Existe um prazo desejado para implementação?

Com base no cenário, nossa solução pode ajudar em [benefício].

O próximo passo mais útil seria uma demonstração com [áreas envolvidas]. Podemos agendar?

Como adaptar: Em vendas empresariais, investigue impacto e processo decisório. Evite focar apenas nas funcionalidades.

7. Script para vendas B2C

Objetivo: Ajudar o consumidor final a escolher com segurança.

O que você considera mais importante nessa compra?

Você procura algo para uso [pessoal/familiar/profissional]?

Existe alguma preferência de preço, prazo ou característica?

Entre as opções disponíveis, esta atende melhor porque [benefícios].

Há alguma dúvida que esteja impedindo sua decisão?

Podemos concluir seu pedido agora ou prefere receber um resumo para avaliar?

Como adaptar: Use linguagem simples e destaque benefícios concretos para a situação do cliente.

8. Script para follow-up

Objetivo: Retomar uma negociação sem pressionar.

Olá, [nome]. Tudo bem?

Estou retomando nossa conversa sobre [assunto].

Você conseguiu analisar [proposta/material]?

Surgiu alguma dúvida ou informação que eu possa esclarecer?

A proposta ainda faz sentido para este momento?

Se sim, podemos avançar com [próximo passo]. Se a prioridade mudou, também posso ajustar o acompanhamento.

Como adaptar: Evite mensagens como “alguma novidade?”. Relembre o contexto e ofereça ajuda específica.

9. Script para reativar clientes antigos

Objetivo: Retomar relacionamento com quem já comprou ou negociou.

Olá, [nome]. Aqui é [seu nome], da [empresa].

Faz algum tempo desde nosso último contato e gostaria de saber como estão as coisas por aí.

Na época, você utilizou/avaliou [produto ou serviço]. Como foi essa experiência?

Hoje vocês ainda têm necessidade relacionada a [problema]?

Temos [novidade/melhoria/condição] que pode ser relevante para seu cenário.

Posso explicar rapidamente e verificar se faz sentido retomar a conversa?

Como adaptar: Considere o histórico real do cliente. Não trate uma pessoa conhecida como se fosse um contato frio.

10. Scripts para responder objeções

“Está caro.”

Resposta sugerida

Entendo. Para avaliar corretamente, posso perguntar com qual alternativa você está comparando? Além do preço, quais resultados ou condições são mais importantes para sua decisão?

“Preciso pensar.”

Resposta sugerida

Claro. O que você gostaria de analisar com mais cuidado? Existe alguma dúvida específica que eu possa esclarecer antes de você decidir?

“Não tenho tempo agora.”

Resposta sugerida

Sem problema. Qual seria um momento melhor? Posso deixar uma conversa curta agendada para [duas opções de horário].

“Já trabalho com outro fornecedor.”

Resposta sugerida

Entendo. O que você mais valoriza no fornecedor atual? Existe algum ponto que gostaria de melhorar ou comparar?

“Envie uma proposta.”

Resposta sugerida

Posso enviar. Para evitar uma proposta genérica, preciso confirmar três pontos: [necessidade], [prazo] e [critério de decisão].

“Não é prioridade.”

Resposta sugerida

Faz sentido. O que precisaria acontecer para isso se tornar prioridade? Posso retomar o contato em uma data mais adequada?

Princípio para tratar objeções

1. Escute sem interromper.
2. Confirme que entendeu a preocupação.
3. Faça uma pergunta para descobrir a causa real.
4. Responda com fatos, contexto e limites claros.
5. Combine o próximo passo ou encerre com respeito.

11. Script para fechamento

Objetivo: Transformar interesse em compromisso claro.

Pelo que conversamos, a solução atende [necessidade] e pode contribuir para [benefício].

Existe alguma dúvida importante antes de avançarmos?

Se estiver tudo certo, o próximo passo é [contrato/pagamento/agendamento/implantação].

Você prefere seguir por [opção 1] ou [opção 2]?

Vou registrar os detalhes e enviar a confirmação ainda hoje.

Como adaptar: Fechar não significa pressionar. Significa confirmar que existe segurança suficiente para o próximo passo.

12. Script para pós-venda

Objetivo: Confirmar satisfação, prevenir problemas e abrir espaço para novas oportunidades.

Olá, [nome]. Gostaria de saber como foi sua experiência com [produto/serviço].

O resultado ficou dentro do que você esperava?

Existe alguma dificuldade ou dúvida que possamos resolver?

Obrigado pelo retorno. Vou registrar seu comentário para nossa equipe.

Quando fizer sentido, também podemos ajudar com [solução complementar].

Posso manter contato para acompanhar sua experiência?

Como adaptar: No pós-venda, priorize a satisfação. Uma nova oferta só deve surgir quando for relevante.

Checklist antes de uma ligação ou reunião

- ☐ Sei quem é o contato e qual função exerce.
- ☐ Conheço a empresa ou o contexto do cliente.
- ☐ Tenho uma hipótese de necessidade, sem tratá-la como certeza.
- ☐ Sei qual é o objetivo da conversa.
- ☐ Preparei perguntas abertas.
- ☐ Tenho exemplos e materiais de apoio disponíveis.
- ☐ Conheço preços, condições e limitações.
- ☐ Sei qual próximo passo pretendo propor.
- ☐ Tenho onde registrar informações e tarefas.

Perguntas de qualificação

- O que você deseja resolver?
- Por que isso é importante neste momento?
- Como a situação é tratada hoje?

- Quais consequências o problema gera?
- Que resultado seria considerado satisfatório?
- Existe um prazo para a decisão ou implementação?
- Quem participa da decisão?
- Quais critérios serão avaliados?
- Existe uma faixa de investimento prevista?
- Qual seria o próximo passo ideal?

Modelo para criar seu próprio script

Etapa	Preenchimento
	Quem receberá a abordagem?
1. Público	
	O que deve acontecer ao final da conversa?
2. Objetivo	
	Como você se apresentará e explicará o contato?
3. Abertura	
	O que precisa descobrir antes de oferecer?
4. Perguntas	
	Como conectará a oferta à necessidade?
5. Solução	
	Quais fatos, demonstrações ou referências podem ajudar?
6. Provas	
	Quais dúvidas aparecem com frequência?
7. Objeções	

Qual ação objetiva será proposta?

8. Próximo passo

Registro de aprendizado

Depois de usar o script, registre o que funcionou e o que precisa ser ajustado.

Pergunta	Anotação
Quais frases geraram mais respostas?	
Em que momento o cliente perdeu interesse?	
Quais objeções apareceram?	
Qual pergunta trouxe informação útil?	
Qual próximo teste será feito?	

Boas práticas finais

- Treine em voz alta antes de usar.
- Adapte a linguagem ao canal e ao perfil do cliente.
- Atualize o script com base em conversas reais.
- Não esconda condições, custos ou limitações.
- Respeite recusas e pedidos para não receber novos contatos.
- Registre informações no CRM ou no processo comercial.
- Avalie qualidade das conversas, não apenas quantidade de contatos.

Lembrete

O melhor script não é o mais longo. É aquele que ajuda o vendedor a ouvir, compreender e conduzir o cliente para uma decisão consciente.

Sobre a Rede Negócio

A Rede Negócio reúne empresas, profissionais e conteúdos sobre marketing, vendas, gestão e empreendedorismo. Este material foi criado para apoiar equipes comerciais e pequenos negócios na organização de seus processos de vendas.

Acesse: <https://redenegocio.com.br>

Uso livre para fins internos. Não revenda este material como produto independente.