



Queridos alunos e alunas,

Neste e-book trataremos das **principais falas durante um telefonema em inglês para negócios**, passando por situações diferentes para que possamos estar o mais preparado possível para lidar com uma situação real.

Não deixe de praticar o estudo ativo e escrever todas as frases à mão no seu caderninho, além de falar em voz alta mais de uma vez e criar situações hipotéticas onde você precise usar cada uma destas situações. Pratique, mesmo que sozinho, na frente do espelho, de alguma maneira, mas pratique. Vamos lá?

Utilizar frases prontas para atendimento ao cliente vale a pena?

Algumas pessoas acreditam que utilizar um roteiro com frases prontas para atendimento ao cliente não é uma prática eficiente. Grande engano! Afinal, o uso correto de expressões, além de valorizar a padronização e, logo, indicar profissionalismo, é essencial para guiar um diálogo.

Nesse cenário, é claro que **você deve adaptar essas frases de atendimento de acordo com a situação enfrentada**, uma vez que imprevistos acontecem, certo?

Também é de extrema importância que você esteja preparado para oferecer um atendimento humanizado. Logo, deve agir com empatia, fugir do gerundismo, jamais cometer erros de português e não se apresentar de modo robotizado.

Ou seja, é crucial estar preparado para fazer bom uso dessas expressões, usando-as no *momento certo* e também utilizando a linguagem comum e as abordagens corretas para melhorar a experiência de quem está do outro lado.



5 frases para recepçionar o cliente

Confira, agora, as melhores frases para recepcionar o cliente e, assim, **causar uma boa impressão logo de cara.**



- **Bem-vindo à [nome de sua empresa]. Como vai? Como posso ajudá-lo agora?** - Welcome to [your company name]. How are you? How can I help you now?
- **Bom dia/boa tarde/boa noite! Meu nome é xxxx. Represento a [nome da empresa]. Como posso auxiliá-lo nesse momento?** - Good morning Good afternoon Good night! My name is xxxx. I represent [company name]. How can I help you at this time?
- **Olá! Meu nome é xxxx. Antes de iniciarmos nossa conversa, gostaria de saber se o sr/sra poderia me dizer o seu número de telefone para que eu possa dar continuidade ao nosso contato caso ele seja descontinuado.** - Hello! My name is xxxx. Before we start our conversation, I would like to know if you could tell me your phone number so that I can continue our contact if it happens to be discontinued.
- **Bom dia/boa tarde/boa noite! Como o sr/sra está hoje? Meu nome é xxxx e estou à sua disposição. Em que posso ajudá-lo(a)?** - Good morning Good afternoon Good night! How are you today? My name is xxxx and I am at your disposal. How can I help you?
- **Bem-vindo à [nome da empresa]. Tudo bem? Meu nome é xxxx. Qual o motivo de seu contato, por favor?** - Welcome to [company name]. Alright? My name is xxxx. What is the reason for your contact, please?



Frases de bom atendimento ao cliente: 4 expressões de confirmação

Em alguns momentos, a solicitação do cliente pode parecer complexa, o que pode gerar interpretações equivocadas. Desse modo, é imprescindível que o agente confirme as informações do cliente para que não ocorra nenhum tipo de mal-entendido.

Sendo assim, o seu time pode utilizar as seguintes expressões:

- **[Nome do cliente], por favor, confirme para mim se eu realmente comprehendi o que o sr/sra me relatou. [Aqui o agente deve repetir o que ele comprehendeu].** – [Customer's Name], please confirm that I really understand what you told me. [Here the agent must repeat what he understood].
- **Então, sr/sra, o que eu entendi foi... Procede? É isso mesmo? Quer acrescentar mais detalhes à sua solicitação?** - So, mr/ms, what I understood was... Proceed? That's right? Want to add more details to your request?
- **Para que a comunicação fique alinhada, o sr/sra pode me dizer, novamente, os principais pontos de sua solicitação, por favor?** - In order for the communication to be aligned, can you tell me again the main points of your request, please?
- **Certo, o sr/sra acredita que o problema esteja acontecendo devido a esse fator [repita a causa]?** - Okay, do you believe the problem is happening because of this factor [repeat cause]?

Frases de atendimento por excelência: 4 mensagens de reconhecimento e solução do problema

Nesse momento, o atendente precisa demonstrar, com mais ênfase, que realmente se importa com o cliente e que direcionará todos seus esforços para solucionar o seu problema.

Porém, alguns cuidados são necessários. Isto é, o agente precisa agir de forma transparente, jamais fazendo uma promessa que não possa cumprir. Confira algumas frases que ele pode aplicar:



- **Entendo totalmente a insatisfação e frustração do sr/sra. Me dedicarei, ao máximo, para resolver sua solicitação rapidamente, ok? - I fully understand your dissatisfaction / frustration. I will do my best to resolve your request quickly, ok?**
- **Compreendo sua posição e os impactos que o seu problema está gerando. Vou verificar agora com uma pessoa especializada como possa ajudá-lo(a) melhor, tudo bem? - I understand your position and the impacts your problem is having. I'm going to check now with a specialized person how I can help you better, okay?**
- **Sinto muito que isso tenha acontecido com o sr/sra. Entendo perfeitamente a sua situação. Vou conversar com toda a equipe e, em breve, entro em contato para informar o andamento de seu pedido. - I'm sorry that this happened to you. I fully understand your situation. I'll talk to the whole team and I'll get in touch shortly to inform you of the progress of your order.**
- **Entendo o que aconteceu e me comprometo a resolver a sua questão. Tentarei solucionar o seu problema rapidamente. Em até, no máximo, [x dias], entro em contato com uma resposta definitiva. - I understand what happened and I am committed to resolving your issue. I will try to solve your problem quickly. Within a maximum of [x days], I will contact you with a definitive answer.**

Para entender como se comunicar com a empatia e compreender o valor dessa abordagem na experiência do cliente, indicamos que assista ao vídeo abaixo (com legendas em português):





3 frases para acalmar o cliente

Como o cliente está enfrentando um problema inesperado que pode estar o prejudicando em setores importantes, é natural que ele demonstre insatisfação por meio de uma comunicação mais agressiva.

Nesse cenário, a melhor opção é que o agente tende desarmá-lo. Ou seja, que demonstre calma, empatia e serenidade, o que pode ser feito por meio das seguintes frases:

- **Sinto muito pelo o que está acontecendo com o sr/sra. Realmente, é uma situação muito desagradável. Eu [nome do atendente], em nome da [empresa], peço sinceras desculpas!** - I'm sorry about what's going on with you. It really is a very unpleasant situation. I [name of operator], on behalf of [company], sincerely apologize!
- **Compreendo perfeitamente o seu ponto de vista. Pode ter certeza de que tentarei encontrar um caminho para solucionar o seu problema o mais rápido possível, ok?** - I fully understand your point of view. Rest assured that I will try to find a way to solve your problem as soon as possible, ok?
- **Peço desculpas pelo inconveniente. Para tentar resolver a sua questão com mais assertividade, gostaria de saber do(a) sr(sra) se há outros detalhes a acrescentar. Se estiver com tempo, poderia me relatá-los, por gentileza?** - I apologize for the inconvenience. To try to resolve your question more assertively, I would like to know from you if there are any further details to add. If you have time, could you report them to me, please?

Frases de atendimento ao cliente: 4 mensagens para oferecer instrução

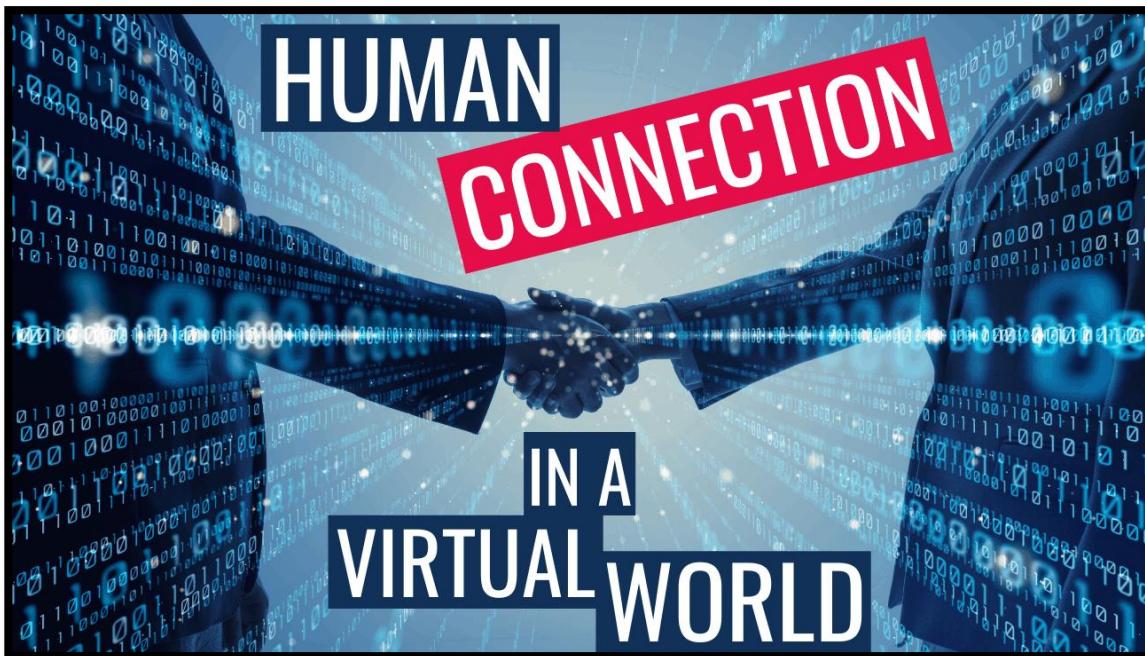
Há outras frases prontas para atendimento ao cliente importantes que seu time precisa conhecer e aplicar, como as mensagens para oferecer instrução, como as descritas abaixo:

- **A primeira coisa que o sr/sra precisa fazer é...** - The first thing you need to do is...
- **Que tal resolvemos juntos essa questão? Para isso, basta que o sr/sra...** - How about we resolve this issue together? For that, just that you...
- **O sr/sra está tendo dificuldades nesse processo? Quer que eu repita o procedimento? Podemos começar tudo novamente, caso prefira.** - Are you



having difficulties in this process? Do you want me to repeat the procedure? We can start all over again if you prefer.

- **O sr/sra está com tempo? Faço essa pergunta porque a minha orientação levará cerca de [x minutos], tudo bem? - Do you have time? I ask this question because my orientation will take about [x minutes], okay?**



Frases prontas para atendimento ao cliente: 4 mensagens de espera

Nessa lista de frases prontas para atendimento ao cliente não poderiam deixar de aparecer as mensagens de espera. Afinal, é essencial que o seu time informe quanto tempo o cliente terá que aguardar.

Aqui, é vital, também, que o atendente seja transparente. Ou seja, ele precisa esclarecer quanto tempo, de fato, o cliente terá que aguardar, mesmo que a estimativa não seja das melhores. Seguem alguns exemplos:

- **Estou tentando solucionar seu problema com agilidade. No entanto, como o sistema está fora do ar, é possível que o sr/sra tenha que esperar por cerca de [x minutos], pode ser? - I am trying to solve your problem quickly. However, as the system is down, is it possible that you wait for about [x minutes]?**



- **Gostaria de saber se o sr/sra se importaria se eu o(a) colocasse em espera por um minuto? É que preciso verificar os seus dados no sistema.**
- I would like to know if you would mind if I put you on hold for a minute? I need to verify your data in the system.
- **Conversei com o gerente do departamento e ele me informou que a sua solicitação será resolvida em [x minutos]. Quer esperar ou prefere que eu entre em contato com o sr/sra com a solução depois?** - I spoke with the department manager and he informed me that your request will be resolved in [x minutes]. Do you want to wait or would you prefer that I contact you with the solution later?
- **Sr/sra (nome do cliente), eu preciso colocá-lo em espera por 5 minutos. Enquanto aguarda, que tal dar uma olhada em nosso site? Também estamos presentes nas redes sociais. O sr/sra faz uso de alguma delas?** - Mr/Mrs (customer name), I need to put you on hold for 5 minutes. While you wait, how about taking a look at our website? We are also present on social media. Do you use any of them?

3 frases para gerar conexão com o cliente

Enquanto o cliente aguarda, é importante que o **agente tente criar uma conexão com ele**. Essa prática contribui para o fortalecimento da relação cliente empresa e também demonstra simpatia, gentileza e respeito. Contudo, o atendente deve tomar muito cuidado para não ser invasivo.

Algumas frases que o seu time pode utilizar para quebrar o gelo são:

- **O sr/sra tem um sotaque diferente, bonito! Onde nasceu?** - You have a different accent, pretty! Where were you born?
- **Como está o tempo em sua cidade hoje? Aqui esfriou bastante!** - How is the weather in your city today? It got quite cold here!
- **Não se preocupe, sua dúvida é muito comum. Para isso que estou aqui, não é mesmo?** - Don't worry, your question is very common. That's what I'm here for, isn't it?



3 frases para encerrar a chamada

Após resolver a solicitação do cliente, é imprescindível concluir o contato de modo positivo. Para tanto, a sua equipe pode aplicar as frases a seguir:

- **Espero ter conseguido resolver a sua demanda da melhor forma possível.**
O sr/sra precisa de mais alguma coisa ou posso finalizar a nossa chamada? - I hope I managed to solve your demand in the best way possible.
Do you need anything else or can I end our call?
- **O sr/sra tem mais alguma dúvida? Posso ajudá-lo em outra questão?** - Do you have any further questions? Can I help you with another question?
- **Foi um prazer atendê-lo. Caso tenha alguma outra dúvida, não hesite em me procurar novamente!** - It was a pleasure to serve you. If you have any other questions, don't hesitate to contact me again!

3 mensagens de agradecimento ao cliente

Demonstrar gratidão é muito importante para fortalecer o relacionamento com o cliente. Sendo assim, é fundamental orientar o seu time para que agradeça seus clientes, o que pode ser feito por meio das seguintes mensagens:

- **Muito obrigado(a) por seu contato. O seu feedback irá nos ajudar muito a aprimorar nossos produtos (ou serviços).** - Thank you very much for your contact. Your feedback will greatly help us improve our products (or services).
- **A sua opinião é muito importante para a [nome da empresa]. Por favor, entre em contato sempre que precisar. Obrigado(a)!** - Your opinion is very important to [company name]. Please get in touch whenever you need it.
Thanks!
- **Você é um cliente especial! Quero muito agradecer por sua sugestão. Não tenha dúvidas de que seu feedback será repassado para a diretoria da [nome da empresa]. Conte sempre com a gente!** - You are a special customer! I really want to thank you for your suggestion. Please have no doubt that your feedback will be forwarded to the [company name] board. Always count on us!



3 frases de satisfação do cliente: expressões para colher feedbacks

Para garantir a satisfação do cliente, há frases que a sua equipe pode adotar na hora de realizar uma pesquisa, por exemplo. Seguem algumas:

- Olá, tudo bem? Sou [nome do atendente] da [nome da empresa]. O sr/sra efetuou uma compra com a gente, certo? Gostaria de saber como foi esse processo. O nosso produto/serviço atendeu às suas expectativas? - Hey how is everything? I'm [name of operator] from [company name]. You made a purchase with us, right? I would like to know how this process went. Did our product/service meet your expectations?
- Aqui é [nome do agente] da [nome da empresa]. Como vai? Consta em meu sistema que o sr/sra comprou o nosso produto x. Ficou satisfeito com sua compra? Caso não, poderia me relatar os motivos, por gentileza? - This is [name of agent] from [name of company]. How are you? It appears in my system that you purchased our product x. Are you satisfied with your purchase? If not, could you please tell me the reasons?
- Bom dia/boa tarde/boa noite. Sou [nome do atendente] da [nome da empresa]. O sr/sra teria três minutinhos? Só gostaria de saber se correu tudo bem em seu processo de compra e se o sr/sra indicaria o nosso produto/serviço para um amigo ou familiar. Podemos conversar agora? Garanto que será breve! - Good morning Good afternoon Good night. I'm [name of operator] from [company name]. Would you have three minutes? I just wanted to know if everything went well in your purchase process and if you would recommend our product/service to a friend or family member. We can talk now? I guarantee it will be soon!

Por que utilizar frases prontas para atendimento ao cliente?

Ao utilizar frases prontas para atendimento ao cliente, uma empresa demonstra preparo e profissionalismo. Além disso, essas expressões servem como um roteiro para que os diálogos sigam da melhor maneira.

“Um cliente satisfeito é a melhor estratégia de negócios.” – Michael LeBoeuf (autor e palestrante americano).



Frases mais curtas e diretas

Existem também as frases mais curtas e diretas para guiarem uma conversa, iniciar um diálogo ou até mesmo terminar. Vamos conferir algumas:

- **Alô! O Ricardo está, por favor?:** Hello! Is Ricardo there, please?
- **Posso falar com John, por favor?:** Can I speak to John, please?
- **É ele / ela.:** This is he / she. ou Speaking.
- **Quem está falando?:** Who's speaking?
- **Quem deseja, por favor?:** May I ask who's calling?
- **Como posso te ajudar?:** How can I help you?
- **Estou ligando a respeito da conferência:** I'm calling about the conference.
- **Aqui é Sara (falando).:** This is Sara (speaking).
- **Aguarde na linha, por favor.:** Hold the line, please.
- **Um momento, por favor.:** One moment, please.
- **Vou te transferir para o departamento de vendas.:** I'll put you through to the Sales Department.
- **Sinto muito. A linha está ocupada.:** I'm sorry. The line's busy.
- **O ramal está ocupado.:** The extension is engaged.
- **O Sr. Santos não está disponível no momento.:** Mr Santos is not available at the moment.
- **Por favor, tente mais tarde.:** Please try later.
- **Por favor, deixe um recado após o sinal.:** Please leave a message after the tone.
- **Sinto muito. É engano.:** Sorry. Wrong number.
- **O telefone está mudo.:** The line's dead.
- **Não há sinal de celular.:** There's no cell signal.
- **A bateria está acabando.:** The battery is low.
- **Tenho de recarregar a bateria.:** I have to recharge the battery.
- **A ligação caiu.:** I've been cut off.
- **A conexão está ruim.:** The connection's bad.
- **Eu não consigo te ouvir muito bem.:** I can't hear you very well.
- **Ninguém responde.:** There's no reply.
- **Por favor, não desligue.:** Please don't hang up.



- **Posso deixar um recado?:** Can I leave a message?
 - **Posso anotar um recado?:** Can I take a message?
 - **Por favor, diga-lhe que o Marcelo ligou.:** Please tell him / her that Marcelo called.
 - **Vou ligar de novo mais tarde.:** I'll call again later.
 - **Peça para ele ligar para mim de volta, por favor.:** Ask him to call me back, please.
 - **Qual é seu número?:** What's your number?
 - **Meu número é 1234-5678.:** My number is 1234-5678.
 - **Ligue para mim.:** Call me.
 - **Você pode usar o telefone público.:** You can use the public phone.
 - **Você tem de digitar o código da operadora.:** You have to dial the carrier code.
 - **Qual é o código de DDI para a Inglaterra?:** What's the country code for England?
 - **Qual é o código de DDD para Recife?:** What's the area code for Recife?
 - **Obrigado/a por ligar.:** Thanks for calling.
-

É isto, pessoal. Aproveitem o material e pratiquem o estudo ativo nas nossas aulas para que o seu estudo seja muito mais eficiente e você fique preparado para lidar com situações reais no seu dia a dia de trabalho.

Lembrem-se que para qualquer dúvida, estamos à inteira disposição através de algum dos nossos canais de comunicação. Instagram, Telegram ou WhatsApp. Conte conosco!

Nos vemos por aí.