



Templates e Modelos de Mensagens

Modelos de Saudação

Nessa etapa, a sua missão é criar uma conexão autêntica com o seu interlocutor. Apresente-se de forma calorosa e fale sobre sua empresa ou negócio, antes de guiar a pessoa para a próxima ação. Lembre-se de mencionar o nome da pessoa para tornar a interação mais pessoal; se o nome não estiver visível, não hesite em perguntar!

Saudação 1:

- "Olá, FULANO! Sou SABRYNA, da equipe do Leonardo Coura. Estou aqui para te ajudar! 😊 Como posso ser útil hoje?"

Saudação 2:

- "Oi, FULANO, como você está? É uma alegria ter você aqui! Eu sou CAROL, parte da equipe do Leonardo Coura. Estou aqui pra te atender, então me conte, como posso ajudar você hoje?"

Saudação 3:

- "Olá, FULANO! Antes de mais nada, quero agradecer por entrar em contato conosco. Quais desafios você está enfrentando e nós podemos te ajudar a resolver? Estou aqui para ouvir!"

Saudação 4:

- "Oi, FULANO! Meu nome é SABRYNA e faço parte da equipe do Leonardo Coura. Estou empolgada para descobrir como podemos trabalhar juntos. O que posso fazer por você hoje?"

Saudação 5:

- "Olá, FULANO! Prazer em te conhecer! Eu sou CAROL, da equipe do Leonardo Coura. Estou aqui para ajudar você a encontrar soluções. Quais são suas expectativas/dúvidas?"

Esses scripts iniciais são projetados para estabelecer uma conexão genuína e encorajar o diálogo. Utilize-os para iniciar conversas significativas!

Modelos de Abordagem Ativa

Nesta etapa, seu objetivo é criar uma conexão autêntica com o lead, capturando sua atenção desde o primeiro contato. O objetivo é iniciar um diálogo que não apenas desperte o interesse, mas também o incentive a considerar seus serviços de forma séria. Abaixo, você encontrará exemplos diretos e específicos que podem ser utilizados para facilitar essa interação:

Abordagem 1:

- "Olá, **FULANO**, tudo bem? Aqui é a **Sabryna**, da equipe do Mateus Dias. Vi que você demonstrou interesse no **[PRODUTO/SERVIÇO]** e gostaria de saber se podemos conversar rapidamente para entender como podemos ajudar você a alcançar seus objetivos."

Abordagem 2:

- "Oi, **FULANO**, como você está? Meu nome é **Carol**, sou da equipe do Mateus Dias. Notei seu interesse no **[PRODUTO/SERVIÇO]** e adoraria discutir como podemos colaborar para atingir suas metas. Podemos falar um minuto?"

Abordagem 3:

- "Olá, **FULANO**! Aqui é a **Sabryna**, da equipe do Mateus Dias. Vi que você se interessou pelo **[PRODUTO/SERVIÇO]** e gostaria de saber se podemos agendar um bate-papo rápido para entender melhor suas necessidades."

Abordagem 4:

- "Oi, **FULANO**, tudo certo? Sou **Carol**, parte da equipe do Mateus Dias. Percebi que você manifestou interesse no **[PRODUTO/SERVIÇO]**. Que tal conversarmos brevemente para ver como podemos ajudá-lo a avançar?"

Abordagem 5:

- "Olá, **FULANO**! Como vai? Aqui é a **Sabryna**, da equipe do Mateus Dias. Notei que você está interessado no **[PRODUTO/SERVIÇO]** e gostaria de saber se podemos conversar um pouco para explorar como podemos atender suas expectativas."

Esses scripts de abordagem ativa são essenciais para estabelecer um primeiro contato eficaz e direto. Utilize-os para iniciar conversas significativas e cultivar relacionamentos que possam levar a novas oportunidades de negócios. A clareza e a objetividade ajudarão a captar a atenção do lead e a criar um espaço para diálogo produtivo.

Modelos Quando o Cliente Diz Que Vai Pensar

Em qualquer processo de vendas, é comum que os clientes expressem a necessidade de tempo para pensar antes de tomar uma decisão. Essa hesitação pode surgir por diversas razões e é crucial que você, como vendedor, consiga identificar e abordar essas dúvidas de forma eficaz. A sua resposta pode ser a chave para ajudá-los a superar incertezas e avançar na jornada de compra. A seguir, apresentamos uma série de exemplos de como você pode responder de maneira envolvente e persuasiva quando um cliente diz que vai pensar.

Exemplo 1:

- "Entendo perfeitamente, FULANO. É normal querer refletir um pouco antes de tomar uma decisão. Para que eu possa te ajudar melhor, me diga: geralmente, quando alguém menciona que precisa de tempo para pensar, isso está ligado a dúvidas sobre os benefícios ou sobre a forma de pagamento. O que está pensando na sua mente nesse momento?"

Exemplo 2:

- "Compreendo, FULANO. Pensar sobre uma decisão importante é prudente da sua parte! Para ajudar você a fazer a melhor escolha e garantir que você tem todas as informações que precisa, eu adoraria entender... Sobre o que exatamente você precisa pensar?"

Exemplo 3:

- "Claro, FULANO, tomar tempo para pensar é absolutamente compreensível. Apenas para garantir que você não saia com perguntas sem resposta, poderia

compartilhar comigo, você sente que há alguma incerteza em relação aos benefícios que oferecemos ou sobre as formas de pagamento?"

Exemplo 4:

- "É normal querer ponderar, FULANO. A decisão pode ser desafiadora, e eu estou aqui para te apoiar. Para que você tenha clareza, poderia me contar se sua hesitação está relacionada mais aos benefícios que oferecemos ou se a questão é sobre como funciona o pagamento?"

Exemplo 5:

- "Entendo, FULANO. É natural dar um tempo para refletir. Contudo, para que você possa sair dessa conversa com mais clareza, gostaria de saber, normalmente nessa fase meus clientes têm dúvidas sobre os benefícios que estamos oferecendo ou sobre a forma como o pagamento é estruturado! Alguma das duas é o seu caso?"

É importante entender e mapear a hesitação do cliente e a partir disso apresentar as soluções que podem ajudá-lo a lidar com essas situações de maneira mais eficaz, para que ele possa tomar uma ação.

Modelos de Mensagem de Ausência

Quando não estamos disponíveis para atender imediatamente, é fundamental comunicar isso de forma clara e acolhedora. A seguir, apresentamos uma série de exemplos de mensagens que você pode usar para informar os clientes sobre sua ausência, explicando o motivo e assegurando que eles serão atendidos em breve.

Exemplo 1:

- "Olá, FULANO! Estamos em contagem regressiva para transformar o seu negócio e fazer suas vendas dispararem! Em breve, retornaremos seu contato. Enquanto isso, você tem alguma dúvida ou informação importante que gostaria de compartilhar para que eu possa acelerar o seu atendimento?"

Exemplo 2:

- "Olá, FULANO! A contagem regressiva para o seu atendimento já começou, e em breve estaremos de volta com você! Para garantir um atendimento personalizado, por favor, me conte um pouco mais sobre o que o motivou a entrar em contato e

me diga seu nome. Retornaremos em um instante! 😊 Enquanto isso, quais são seus objetivos ou o que você está buscando? Estou aqui para ajudar!"

Exemplo 3:

- "Oi, FULANO! Infelizmente, não estou disponível no momento, mas não se preocupe! Sua mensagem é muito importante para mim. Logo, estarei de volta para te atender. Enquanto isso, poderia me dizer qual é a sua dúvida ou o que você gostaria de alcançar com nossa ajuda?"

Exemplo 4:

- "Olá, FULANO! Estou temporariamente ausente, mas sua mensagem será priorizada assim que retornar. Enquanto isso, me conte: qual é a principal razão do seu contato? Assim, posso me preparar para oferecer o melhor atendimento possível!"

Exemplo 5:

- "Oi, FULANO! No momento, não estou disponível para atendimento, mas já estou ansioso para voltar e ajudar você! Em breve, entrarei em contato novamente. Para otimizar nosso próximo diálogo, você pode me dar mais detalhes sobre o que está buscando? Isso vai ajudar a tornar nosso atendimento ainda mais eficaz!"

Esses exemplos são formulados para assegurar ao cliente que sua preocupação é levada a sério, mesmo na ausência. Além disso, incentivam o engajamento, permitindo que o cliente compartilhe informações úteis enquanto aguarda o atendimento.

EXEMPLO DE SCRIPT PARA LEVAR O CLIENTE DO INSTAGRAM PARA O WHATSAPP

A interação com clientes potenciais nas redes sociais, como o Instagram, é uma oportunidade valiosa para construir relacionamentos e oferecer seus serviços de forma mais direta. Direcioná-los para uma conversa mais detalhada no WhatsApp pode facilitar a comunicação e o processo de venda. Abaixo, apresentamos exemplos de respostas para vocês guiá-los para o WhatsApp.

Exemplo 1:

- "Oi, FULANO! Tudo bem com você? 😊 Fico muito feliz pelo seu interesse! Para que eu possa te fornecer as informações mais relevantes sobre os nossos serviços, você poderia me passar seu WhatsApp? Assim, podemos conversar melhor!"

Exemplo 2:

- "Olá, FULANO! Como você está? É ótimo receber seu contato! 🎉 Para que eu possa te explicar tudo de forma mais detalhada, poderia compartilhar seu WhatsApp comigo? Estou aqui para ajudar!"

Exemplo 3:

- "Oi, FULANO! Espero que você esteja bem! É um prazer saber do seu interesse nos nossos serviços. Para que eu possa te dar todas as informações de maneira mais prática, você poderia me passar seu número do WhatsApp? Assim, podemos falar melhor!"

Exemplo 4:

- "Olá, FULANO! Tudo certo por aí? Fico muito contente com seu contato! 😊 Para que eu possa te explicar da melhor forma possível sobre o que oferecemos, você pode me enviar seu WhatsApp? Estou ansioso para nossa conversa!"

Exemplo 5:

- "Oi, FULANO! Como vai? Que bom que você está interessado nos nossos serviços! Para te passar todas as informações de maneira mais fácil, você pode compartilhar seu número do WhatsApp comigo? Vamos conversar!"

Esses exemplos agora estão ajustados para se adequar ao seu produto ou serviço, sem mencionar treinamentos. Se precisar de mais alterações, é só avisar!

EXEMPLO PARA ENTRAR EM CONTATO COM UMA INDICAÇÃO

Ao entrar em contato com uma indicação, é importante manter um tom amigável e profissional, estabelecendo uma conexão imediata e demonstrando o motivo do contato. Aqui estão alguns exemplos que você pode usar:

Exemplo 1:

- "Boa tarde, FULANA! Como você está? Aqui é o Leonardo Coura. Estou entrando em contato porque a Larissa me falou muito bem de você e acredita que você merece prosperar fazendo o que ama. Acredito que podemos encontrar uma solução que se encaixe perfeitamente nas suas necessidades. Quando seria um bom momento para agendarmos nossa conversa? O horário de 14h de hoje ou amanhã funciona para você?"

Exemplo 2:

- "Olá, FULANA! Espero que você esteja bem! Aqui é o Leonardo Coura. Recebi seu contato da Larissa, que mencionou que você é uma pessoa que merece prosperar no que ama. Estou animado para explorar como posso ajudar você! Que tal agendarmos uma conversa? Está disponível às 14h hoje ou amanhã?"

Exemplo 3:

- "Olá, FULANA! Tudo certo? Sou o Leonardo Coura. A Larissa indicou seu contato e mencionou que você está em busca de oportunidades para prosperar no que ama. Estou aqui para ajudar! Qual horário seria melhor para falarmos? Podemos agendar às 14h de hoje ou amanhã?"

Exemplo 4:

- "Boa tarde, FULANA! Como vai? Aqui é o Leonardo Coura. A Larissa me passou seu contato, acreditando que você tem um grande potencial para prosperar fazendo o que ama. Estou aqui para te apoiar nesse caminho! Quando podemos conversar? O horário de 14h hoje ou amanhã funciona para você?"

Exemplo 5:

- "Olá, FULANA! Espero que você esteja tendo um bom dia! Aqui é o Leonardo Coura. Estou te contatando porque a Larissa destacou você como alguém que merece crescer fazendo o que ama. Vamos conversar sobre como posso te ajudar? Podemos agendar para às 14h de hoje ou amanhã. O que prefere?"

Esses exemplos são projetados para estabelecer uma conexão imediata, demonstrar apreço pela indicação e facilitar um próximo passo claro para a conversa.

EXEMPLO PARA DESCOBRIR O QUE O LEAD ESPERA DO SERVIÇO/PRODUTO

Descobrir as expectativas e desafios do lead é essencial para entender como seu serviço ou produto pode agregar valor à sua vida. Aqui estão alguns exemplos de como você pode fazer isso de maneira eficaz:

Exemplo 1:

- "Olá, FULANO! Para que eu possa te ajudar da melhor maneira, gostaria de saber: qual é o maior desafio que você enfrenta atualmente e que acredita que nosso serviço/produto poderia resolver? Estou aqui para ouvir!"

Exemplo 2:

- "Oi, FULANO! Estou curioso para entender suas necessidades. O que você gostaria de ver na minha apresentação que te ajudaria a ter certeza de que este serviço/produto é exatamente o que você precisa? Suas expectativas são importantes para nós!"

Exemplo 3:

- "Oi, FULANO! Para que possamos oferecer a solução ideal, qual seria o principal obstáculo que você está enfrentando agora e que pensa que nosso serviço/produto poderia ajudar a superar? Estou ansioso para saber sua opinião!"

Exemplo 4:

- "Olá, FULANO! Para garantir que nossa conversa seja a mais produtiva possível, poderia me contar qual é a sua principal expectativa em relação ao nosso serviço/produto? O que você gostaria de ver para se sentir confiante na sua escolha?"

Exemplo 5:

- "Oi, FULANO! Estou aqui para te ajudar! Quais são os desafios que você enfrenta hoje e que acredita que nosso serviço/produto pode resolver? Saber mais sobre suas necessidades me ajudará a personalizar a melhor solução para você."

Esses exemplos são projetados para abrir um canal de comunicação, permitindo que você compreenda melhor as necessidades do lead e alinhe sua oferta de forma mais eficaz.

EXEMPLO PARA QUANDO O CLIENTE ESTÁ COM FALTA DE TEMPO PARA ENTENDER SOBRE O PRODUTO/SERVIÇO

Quando um cliente menciona que está sem tempo, é crucial ser respeitoso e direto, focando no que é mais relevante para ele. Aqui estão alguns exemplos que você pode usar:

Exemplo 1:

- "Oi, FULANO! Compreendo perfeitamente que o seu tempo é limitado. Para que eu possa te ajudar da melhor forma, poderia me dizer qual é o aspecto mais importante que você busca em um produto como o nosso? Assim, poderei me concentrar nesse ponto específico."

Exemplo 2:

- "Olá, FULANO! Sei que a correria do dia a dia pode dificultar encontrar tempo para entender tudo. Que tal me dizer o que é mais crucial para você em nosso produto? Assim, poderei destacar exatamente o que atende às suas necessidades!"

Exemplo 3:

- "Oi, FULANO! Entendo que você está ocupado. Para facilitar, gostaria de saber: qual é a prioridade que você tem em mente ao considerar nosso produto? Assim, posso focar diretamente nas informações que realmente importam para você."

Exemplo 4:

- "Olá, FULANO! Sei que o tempo é precioso. Para que nossa conversa seja mais eficiente, poderia me informar qual aspecto do nosso produto é mais fundamental para você? Assim, poderei te fornecer as informações mais relevantes de forma rápida."

Exemplo 5:

- "Oi, FULANO! Compreendo que a falta de tempo pode ser um desafio. Para otimizar nosso diálogo, me diga o que é mais importante para você ao considerar nosso produto. Farei questão de me concentrar apenas nesse ponto!"

Esses exemplos são projetados para mostrar empatia pela situação do cliente e garantir que a conversa seja produtiva e relevante para suas necessidades.

EXEMPLO PARA QUANDO O CLIENTE PEDE DEPOIMENTOS SOBRE SEU PRODUTO

Quando um cliente solicita depoimentos sobre seu produto ou serviço, é importante responder de forma receptiva e fornecer informações que construam credibilidade. Aqui estão alguns exemplos que você pode usar:

Exemplo 1:

- "Oi, FULANO! Com certeza, é muito válido saber o que nossos clientes têm a dizer sobre o nosso serviço/produto. A experiência de quem já utilizou é essencial para tomar uma decisão informada. Vou compartilhar alguns depoimentos que refletem a satisfação de nossos clientes!"

Exemplo 2:

- "Olá, FULANO! Entendo completamente sua curiosidade em saber mais sobre a opinião dos nossos clientes. É sempre bom ouvir quem já teve experiências positivas! Vou te enviar alguns depoimentos que destacam como nosso serviço/produto fez a diferença para eles."

Exemplo 3:

- "Oi, FULANO! É ótimo que você queira saber mais sobre as experiências de outros clientes. Ter uma visão externa pode realmente ajudar na sua decisão. Deixe-me compartilhar alguns depoimentos que mostram o impacto que nosso serviço/produto teve em diversas situações!"

Exemplo 4:

- "Olá, FULANO! Faz todo o sentido você querer ouvir o que outros pensam sobre nosso serviço/produto. As experiências dos nossos clientes são fundamentais para entender o valor que oferecemos. Vou te enviar algumas opiniões que refletem o que eles acham!"

Exemplo 5:

- "Oi, FULANO! Eu concordo que é essencial saber o que nossos clientes dizem sobre o nosso serviço/produto. Eles têm ótimas histórias para compartilhar! Vou encaminhar alguns depoimentos que destacam as experiências positivas que tiveram."

Esses exemplos são projetados para demonstrar abertura e prontidão em fornecer informações, ajudando a construir a confiança do cliente na sua oferta.

EXEMPLO PARA FAZER PESQUISA

Quando você deseja realizar uma pesquisa, é importante transmitir sua intenção de melhoria de forma clara e convidativa. Aqui está uma versão aprimorada do seu exemplo:

Exemplo:

- "Olá, FULANO! Como você está? 😊 Aqui na nossa empresa, temos um compromisso constante em oferecer o melhor atendimento e garantir que nossos clientes alcancem resultados excepcionais. Para isso, estamos sempre em busca de melhorias e sua opinião é fundamental nesse processo. Poderia nos ajudar dedicando apenas 1 minuto do seu tempo para responder uma breve pesquisa? O link está abaixo! Posso contar com você? [link]. Tenha um dia incrível!"

Esse exemplo mantém a essência da sua mensagem original, mas aprimora a linguagem e a estrutura, tornando-a mais envolvente e amigável.

EXEMPLO PARA RECUPERAÇÃO DE BOLETO E COMPRA

Primeiro Contato:

- "Bom dia, FULANO! Aqui é o Leonardo Coura, tudo bem com você? 😊 Recebi a informação de que você iniciou a compra do NOME DO PRODUTO, mas ainda não teve acesso ao conteúdo. Às vezes, o pagamento pode demorar a compensar na plataforma. Para que eu possa liberar seu acesso e você comece a transformar seus resultados o quanto antes, poderia me enviar o comprovante de pagamento?"
- "Se surgir alguma dúvida, não hesite em me chamar. Estou aqui para ajudar! Vou deixar o link para o boleto ou arquivo novamente, caso você precise. [link]"

Cliente:

- "Oi, Léo! Ainda não tive tempo de fazer o pagamento. Assim que eu realizar, te envio. Obrigada!"
- "Combinado, FULANO! Assim que você enviar o comprovante, já liberamos seu acesso."

Caso a pessoa envie o comprovante rapidamente:

- "Parabéns pela sua decisão, FULANO! 🎉 Já liberei seu acesso! Se tiver qualquer dúvida, fique à vontade para me perguntar!"

Caso a pessoa não responda após 24 horas:

- "Bom dia, FULANO! Estou entrando em contato novamente, pois não tive seu retorno. Deu tudo certo com a sua adesão? Estou aqui para ajudar com qualquer dúvida que você tenha. Afinal, vender é ajudar alguém!"

Esses exemplos visam criar uma comunicação amigável e eficaz, mantendo a clareza e a disposição para ajudar, o que pode aumentar a chance de conversão e satisfação do cliente.

EXEMPLO PARA FALAR COM CLIENTE QUE CITA A CONCORRÊNCIA PARA VOCÊ COBRAR MENOS

Quando um cliente menciona a concorrência e sugere que você deve cobrar menos, é uma oportunidade para reafirmar seu valor e estabelecer sua autoridade. Aqui está um exemplo de como responder de maneira confiante e elegante:

Exemplo:

- "Entendo, FULANO, que você tenha essa percepção, mas gostaria de destacar que, se o preço é o seu principal critério de escolha, talvez eu não seja a melhor opção para você. No entanto, se a sua prioridade está em (QUALIDADE, RESULTADO), ficarei feliz em agendar um horário para conversarmos sobre como posso ajudar a atender suas necessidades. Qual é sua prioridade hoje?"

Esse exemplo enfatiza sua posição como autoridade e direciona a conversa para os benefícios reais que você oferece, ao mesmo tempo que mantém uma postura respeitosa e profissional.

EXEMPLO PARA RESPONDER UM COMENTÁRIO

Cliente:

- "Oi Léo, seu produto/serviço serve para quem é da ÁREA DE ATUAÇÃO?"

Resposta:

- "Oi, @FULANO! Tudo bem com você? 😊 Sim, a minha mentoria é totalmente aplicável à sua ÁREA DE ATUAÇÃO! Na verdade, já trabalho com várias clientes desse setor que têm alcançado resultados incríveis. Você receberá uma orientação personalizada, adaptada às suas necessidades específicas. Para dar o próximo passo, basta clicar no link do meu perfil e preencher a aplicação para ser considerada. Estou ansioso para te ajudar a alcançar seus objetivos!"

Esse exemplo mantém o tom acolhedor e encorajador, destacando a relevância da sua mentoria e incentivando a ação. Se precisar de mais ajustes, é só avisar!

EXEMPLO PARA VENDA DE SERVIÇO

A Arte de Vender com Relacionamento e Direcionamento

Se você já é meu aluno ou acompanha meu trabalho, sabe que vender é muito mais do que uma simples transação; trata-se de construir relacionamentos significativos com um direcionamento claro. Com um script bem estruturado, o processo se torna mais natural e eficiente, permitindo que você conduza a conversa com confiança.

O Script: A Base da Comunicação Eficaz

Lembre-se: este script é uma ferramenta versátil que pode ser aplicada em diversas áreas de atuação. No entanto, é fundamental adaptá-lo conforme sua profissão.

Informações Importantes para Usar o Script:

- Compreenda o que o cliente realmente busca.
- Utilize-o quando o cliente entrar em contato com você.
- Chame o cliente pelo nome nas perguntas importantes, mas não em todas!

1. Primeiro Contato com o Cliente

Quando um cliente se manifesta, sua mentalidade influencia a comunicação. É crucial lembrar que nem todos são seus clientes ideais e que, por mais que pareça óbvio, pode haver dúvidas sobre o resultado que você oferece. O primeiro passo é diagnosticar as necessidades do cliente.

Exemplo de Mensagem Inicial:

- "Bom dia, FULANO! Tudo bem com você? Qual é o seu objetivo ao buscar nosso serviço?"

Observação:

Se a pessoa não souber quem você é, como no caso de um WhatsApp registrado como "empresa X", apresente-se:

Exemplo Alternativo:

- "Bom dia, FULANO! Tudo bem? Meu nome é (SEU NOME) e estou aqui para ajudar. Qual é o seu objetivo?"

Se o cliente for direto, pergunte mais detalhes, como o que é importante para ele nesse serviço ou o que o motivou a procurá-lo neste momento. Esteja atenta às respostas e mencione que seu serviço tem etapas específicas para resolver os problemas apresentados.

2. Validação do Objetivo do Cliente

Após identificar o ponto A, ou seja, o problema que ele enfrenta, valide o objetivo. Pergunte o que ele realmente espera em termos de resultado.

Exemplo de Pergunta:

- "Então, só para confirmar, você está atualmente (descrever estado atual) e está buscando (descrever resultado desejado). O que é mais importante nisso para você?"

3. Apresentação do Serviço e Benefícios

Agora é o momento de apresentar seu serviço e seus benefícios de forma clara e objetiva.

Exemplo de Apresentação:

- "Diante do que você me disse, acredita que nosso serviço está alinhado com suas necessidades?"

4. Agendamento da Reunião

Agora, é hora de agendar uma reunião. Informe que todas as dúvidas serão esclarecidas nesse encontro.

5. Proximidade do Agendamento

Certifique-se de marcar a reunião para um dia próximo ao contato inicial.

6. Validação e Negociação Durante a Reunião

Na reunião, valide as informações coletadas e reforce a apresentação do seu serviço. A partir daí, inicie a negociação.

7. Quebra de Objeções

Para evitar objeções, já aborde-as durante a apresentação do serviço. Se surgirem, utilize as técnicas do treinamento Contorno de Objeções e Fechamento.