



MATERIAL DE APOIO

# MANUAL DE ATENDIMENTO

o **manual de atendimento** será o seu roteiro de atendimento com a cliente; aqui você terá acesso a mensagens e exemplos para uso pré, durante e pós atendimentos.

## PRÉ-VENDA:

- ➔ mensagens de boas-vindas
- ➔ mensagens de direcionamento e coleta de informações

### **SAUDAÇÃO WHATSAPP BUSINESS:**

exemplo 1:

Olá, obrigada pelo seu contato! ✨

Em breve retornarei. Enquanto isso, pode me enviar aqui de que forma posso te ajudar:

11:45 ✓✓

exemplo 2:

Hey, que bom ter seu contato! ✨

Irei retornar sua mensagem o mais rápido que conseguir, ok?  
Enquanto isso, me envia de que forma posso te ajudar:

11:45 ✓✓

exemplo 3:

Oie, é um prazer estar falando com você. ✨

Como posso te ajudar? Pode me enviar suas dúvidas ou mensagem que eu retornarei o mais breve possível, tudo bem?

11:45 ✓✓

exemplo 4:

Hey! Que bom ter você aqui.

De que forma posso te ajudar?

Meu compromisso é elevar sua autoestima através das sobrancelhas ✨

11:45 ✓✓

## **Coleta:**

- ◆ Qual seu nome, por favor?
- ◆ Você é de qual bairro/cidade?
- ◆ Qual a maior queixa das suas sobrancelhas?



## VENDA:

- mensagens de venda e apresentação de protocolos
- mensagens quebrando objeções
- mensagens de alinhamento

### Apresentação de protocolos:

- fale o que é
- investimento
- para quem é
- formas de pagamento
- detalhes

### EXEMPLO:

A Microblading é uma técnica de indução manual de pigmento, para corrigir falhas, delinear e realçar sobrancelhas. Eu trabalho com a técnica fio a fio, fio a fio e sombra e somente sombra, atendendo assim o seu gosto para o resultado..

A técnica tem durabilidade de 6 meses a 1 ano dependendo dos cuidados, não dói e fica natural pois siga a cor dos seus pelos. No meu atendimento está incluso retoque após 30 dias, ou seja faremos e você volta com 30 dias para analisarmos a cicatrização.

Além também de contar um kit de cuidados pós, para você cuidar da sobrancelha nos primeiros 7 dias.

O valor do investimento é R\$xxxxx em até xx x no cartão de crédito ou R\$xxx a vista. O procedimento leva em torno de 1:30h.

Caso ainda tenha alguma dúvida podemos agendar uma avaliação gratuita 🤗

Atendimento: [coloque seu endereço completo]

[você pode enviar fotos de procedimentos e até do home care]

11:45 ✓✓



# VENDA:

## Quebrando objeções:

**"NÃO TENHO DINHEIRO"**

Quando surgem objeções de preço é possível que a pessoa realmente não tenha dinheiro para pagar e não tenha o que fazer. E se esse for o caso, deixe essa pessoa ir, nem todos são seus clientes e cliente é quem está apto a pagar a você. Para saber se esse é o caso, pergunte:

"[nome] me conta! Quando você diz que não tem dinheiro para x é em todos os formatos de pagamento ou tem algum em que ele fique bom para você?"

11:45 ✓✓

Se a pessoa dizer que tem:

Verifique se esse formato faz sentido para você, se fizer, diga:

"Certo, [nome]. Então se esse pagamento estivesse disponível, você agendaria o seu protocolo xxxx?"

11:45 ✓✓

Com a confirmação da pessoa, diga

"Então estou muito feliz, [nome], porque por mais que não trabalhe com esse formato de pagamento, eu vou abrir uma exceção super especial para você porque eu sei que você se tornará uma cliente fiel. Vamos agendar o seu horário?"

11:45 ✓✓

Se a pessoa dizer que não:

"Certo, [nome], se esse valor está alto para você, me conta, quando você me procurou para fazer as sobancelhas, qual faixa de valor você tinha em mente para investir em si mesma?"

11:45 ✓✓

É importante entender o quanto a cliente está disposta a investir, pois assim, você poderá ofertar um protocolo com ticket menor, se for o caso.

Se não houver nada que você possa oferecer nesse valor, deixe essa pessoa ir.





# VENDA:

Quebrando objeções:

**"NÃO ACREDITO NO SEU SERVIÇO"**

Essa é uma objeção invisível que vai impedir a cliente de fechar com você, mas que dificilmente vai ser verbalizada. Por isso, essa objeção deve ser antecipada.

## PARA ANTECIPAR:

- 01.** Mostrar depoimentos, seja em prints de feedbacks ou fotos de resultados em clientes;
- 02.** Mostrar embasamento do serviço, científico, por exemplo, do porque o serviço leva ao resultado desejado da cliente para a sobancelha dela;



# VENDA:

Quebrando objeções:

**"SÓ QUERO SABER O PREÇO"**

"[nome], como você é um indivíduo único, e cada caso é um caso, aqui na nossa clínica/studio, fazemos questão de criar uma proposta personalizada com a solução ideal para você ter um resultado excelente.

Por isso, para que eu passe valores, preciso fazer algumas perguntas bem rápidas, e muito importantes para conhecer você melhor:

Quais são suas principais queixas sobre sua sobrancelha?

Qual resultado você deseja alcançar com meu atendimento?

11:45 ✓✓

Ofereça também a possibilidade de agendar uma avaliação presencial gratuita para que ela conheça você e seu trabalho.



# VENDA:

Quebrando objeções:

**"CLIENTE PEDE DESCONTO"**

Oi [nome], tudo bem?

Não trabalho com desconto / ou / diferenciação de preço por quantidade de atendimentos.. meu protocolo de atendimento segue um padrão de alta qualidade em produtos e mão de obra. Ofereço as seguintes formas de pagamento: [discorra sobre quais formas você oferece para aquele protocolo].

Alguns desses ficaria legal para você?

11:45 ✓

*~ se a cliente insistir no desconto*

Então, [nome], eu não trabalho com descontos assim como citado acima. Meu foco como profissional é proporcionar não somente um protocolo para suas sobancelhas como também uma experiência diferenciada, entende? Por isso, meu foco não é trabalhar com descontos.

11:45 ✓

*~ se a cliente falar que irá na concorrência que faz mais barato*

"Entendi. Apesar de lá ter um preço bem abaixo, o que você acha que faltou exatamente pra que você não tivesse interesse em fechar com ele e estar buscando meu trabalho?"

"[nome], percebe que um atendimento premium, de qualidade, faz toda a diferença antes mesmo de agendar? Imagina depois da venda.

Vamos agendar o seu momento de autocuidado?"

11:45 ✓



# VENDA:

## ALINHAMENTO:

pode fazer uma pré-anamnese para protocolos que exijam informações pré determinadas, como:

- gravidez
- amamentação
- medicamentos em uso
- sensibilidades/alergias
- doenças

### Exemplo 1: [enviar após o agendamento]

Muito obrigada pelo seu agendamento, ansiosa para deixar suas sobrancelhas ainda mais lindas. ❤️

👉 Informações importantes pós agendamento:

- Procure sempre chegar no horário agendado. A tolerância nesses casos é de xx minutos. Caso ocorra um atraso maior, você corre o risco de perder o agendamento.
- Caso seja necessário desmarcar ou remarcar um agendamento, por favor, me avise com antecedência para evitar transtornos na agenda.
- Evite trazer acompanhantes para poder curtir o seu momento de autocuidado.

11:45 ✓✓

### Exemplo 2: [enviar após o agendamento]

Muito obrigada pela confiança, nos veremos em breve! ✨

👉 Informações importantes pós agendamento:

- Procure sempre chegar no horário agendado. A tolerância nesses casos é de 10 minutos. Caso ocorra um atraso maior, você corre o risco de perder o agendamento.
- Caso seja necessário desmarcar ou remarcar um agendamento, por favor, me avise com antecedência para evitar transtornos na agenda.
- Evite trazer acompanhantes para poder curtir o seu momento de autocuidado.

11:45 ✓✓

**ALINHAMENTO:** recusar a atender a cliente

"Como profissional, tenho o direito de recusar o atendimento do serviço a qualquer um que se comporte de maneira imprópria ou que seu estado de saúde possa influenciar os efeitos do serviço."

11:45 ✓✓



# PRÉ-ATENDIMENTO

→ mensagem de confirmação de horário

→ mensagem de alinhamento

## CONFIRMAÇÃO DE HORÁRIO:

### Exemplo 1:

Olá, tudo bem xxxxx? Estou enviando essa mensagem para confirmar nosso agendamento amanhã as xx:xxh. Posso confirmar? ✨

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada e até! ❤️

11:45 ✓✓

### Exemplo 2:

Olá, bom dia! Está confirmado nosso agendamento amanhã as xx:xxh? ✨

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada desde já! ❤️

11:45 ✓✓

### Exemplo 3:

Olá, tudo bem xxxxx? ✨

Temos um horário agendado amanhã as xx:xxh para realizar xxxx. Posso confirmar na agenda?

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada, beijos! ❤️

11:45 ✓✓



# PRÉ-ATENDIMENTO

## **ALINHAMENTO:**

% antecipada para agendar um horário após a cliente desmarcar/  
não comparecer ou como regra de agendamento:

### **Exemplo 1:**

Perfeito. Para confirmação do agendamento, é necessário o pagamento de um sinal de R\$xx,xx. Esse sinal será abatido no valor do procedimento.

Opções de pagamento: cartão de crédito ou pix.

Atenção: pagamento válido pelas próximas 8 horas para garantir a sua vaga. Caso haja desmarque com menos de 12h de antecedência, não haverá devolução do sinal, perdendo assim o valor integral do mesmo. Em caso de remarcação de horário, o valor do sinal ficará disponível para a próxima data.

De que maneira você gostaria de concretizar o sinal?

11:45 ✓✓

### **Exemplo 2:**

xxxxxx devido ao seu histórico de cancelamento e remarcações/remarcação de horário haverá a necessidade de um sinal para um novo agendamento.

Atenção: o valor do sinal será abatido no valor do procedimento. Em caso de desmarque com menos de 12h de antecedência, o valor do sinal não será devolvido.

Opções de pagamento: cartão de crédito ou pix.

Conto com a sua compreensão!

De que maneira você gostaria de concretizar o sinal?

11:45 ✓✓



# PÓS-ATENDIMENTO

- mensagem de followup (no whatsapp, google meu negócio)
- mensagem de convite para lista vip (lista de transmissão)
- mensagem de revenda

## **FOLLOWUP:**

### Exemplo 1:

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho.

Prezo muito pela qualidade da entrega aqui no studio, e por isso, gostaria de colher um feedback seu, tudo bem? Você poderia me responder essas perguntas?

- de 0 a 10, qual nota você daria a experiência do meu atendimento? o que fez você decidir essa nota?
- de 0 a 10, quanto você gostou do resultado entregue nas sobrancelhas?
- você recomendaria o meu trabalho a outra pessoa?

Muito obrigada! Ao responder, automaticamente você ganhará um brinde/presente/oportunidade na próxima vinda até o studio, beijos ❤️🌟

11:45 ✓✓

### Exemplo 2:

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho.

Prezo muito pela qualidade da entrega aqui no studio, e por isso, gostaria de colher um feedback seu, tudo bem? Você poderia deixar um feedback na minha empresa no Google?

[link do seu google meu negócio]

Muito obrigada! Ao enviar o seu feedback, automaticamente você ganhará um brinde/presente/oportunidade na próxima vinda até o studio, beijos ❤️🌟

11:45 ✓✓



# PÓS-VENDA

## **LISTA VIP NA LISTA DE TRANSMISSÃO:**

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho e te fazer um convite:

Eu possuo uma LISTA VIP de clientes que recebem mensagens exclusivas com ofertas, oportunidades, brindes e novidades. Você gostaria de participar? Se sim, me envia a palavra "SIM" aqui:"

após ela enviar o SIM, basta retornar:

"Perfeito! Irei te adicionar agora. Para receber todas as informações, salve esse meu contato na agenda. Em breve, você receberá uma surpresa!"

11:45 ✓✓





# PÓS-VENDA

## RESGATE DE ATENDIMENTOS E REVENDA

[envio único ou lista de transmissão]:

### Exemplo 1:

Oiii xxxx, como você está?

Estou passando para te lembrar da importância de cuidar das suas sobrancelhas. Autoestima é tudo na vida de uma mulher! ✨

Saiba que estou a disposição para te ajudar com isso, com os melhores protocolos:

- fale sobre 1 protocolo
- fale sobre 1 protocolo
- fale sobre 1 protocolo

Você gostaria de agendar um horário para suas sobrancelhas?

11:45 ✓✓

### Exemplo 2:

Hey xxxx, tudo bem?

Já se passaram xx dias desde que te vi. Como estão suas sobrancelhas?

Não deixe para garantir o seu horário em cima da hora, agende com antecedência e garanta seu autocuidado. ✨

11:45 ✓✓

### Exemplo 3:

Olá, xxxx tudo bem?

Tenho um presente para você! 🎁

Dos dias xx a xx todas as clientes que agendarem um horário para os procedimentos xxx, xxx, xxx irão ganhar:

- qual presente?
- qual presente?

Garanta agora mesmo seu horário e ganhe seu 🎁.

11:45 ✓✓



# ROTEIRO

qual é o roteiro para cada protocolo?

*EXEMPLO: **DESIGN PERSONALIZADO COM HENNA***

- ◆ contato
- ◆ agendamento
- ◆ confirmação do horário
- ◆ montagem da bancada
- ◆ recepção da cliente
- ◆ ficha de anamnese e contrato
- ◆ análise das sobrancelhas com a cliente
- ◆ mapeamento personalizado
- ◆ epilação dos pelos
- ◆ finalização com henna
- ◆ explicação do home care
- ◆ agendar retorno da cliente em 20/30 dias



## PAGAMENTO



crie esse mesmo roteiro para  
*TODOS* os  
protocolos  
que você possuir no seu studio.

Todos os direitos reservados a Rainha do Tebori LTDA.  
O conteúdo é de uso exclusivo para alunas da metodologia Rainha do Tebori.





MATERIAL DE APOIO

# MANUAL DE ATENDIMENTO

o **manual de atendimento** será o seu roteiro de atendimento com a cliente; aqui você terá acesso a mensagens e exemplos para uso pré, durante e pós atendimentos.

## PRÉ-VENDA:

- ➔ mensagens de boas-vindas
- ➔ mensagens de direcionamento e coleta de informações

### **SAUDAÇÃO WHATSAPP BUSINESS:**

exemplo 1:

Olá, obrigada pelo seu contato! ✨

Em breve retornarei. Enquanto isso, pode me enviar aqui de que forma posso te ajudar:

11:45 ✓✓

exemplo 2:

Hey, que bom ter seu contato! ✨

Irei retornar sua mensagem o mais rápido que conseguir, ok?  
Enquanto isso, me envia de que forma posso te ajudar:

11:45 ✓✓

exemplo 3:

Oie, é um prazer estar falando com você. ✨

Como posso te ajudar? Pode me enviar suas dúvidas ou mensagem que eu retornarei o mais breve possível, tudo bem?

11:45 ✓✓

exemplo 4:

Hey! Que bom ter você aqui.

De que forma posso te ajudar?

Meu compromisso é elevar sua autoestima através das sobrancelhas ✨

11:45 ✓✓

## **Coleta:**

- ◆ Qual seu nome, por favor?
- ◆ Você é de qual bairro/cidade?
- ◆ Qual a maior queixa das suas sobrancelhas?



## VENDA:

- mensagens de venda e apresentação de protocolos
- mensagens quebrando objeções
- mensagens de alinhamento

### Apresentação de protocolos:

- fale o que é
- investimento
- para quem é
- formas de pagamento
- detalhes

### EXEMPLO:

A Microblading é uma técnica de indução manual de pigmento, para corrigir falhas, delinear e realçar sobrancelhas. Eu trabalho com a técnica fio a fio, fio a fio e sombra e somente sombra, atendendo assim o seu gosto para o resultado..

A técnica tem durabilidade de 6 meses a 1 ano dependendo dos cuidados, não dói e fica natural pois siga a cor dos seus pelos. No meu atendimento está incluso retoque após 30 dias, ou seja faremos e você volta com 30 dias para analisarmos a cicatrização.

Além também de contar um kit de cuidados pós, para você cuidar da sobrancelha nos primeiros 7 dias.

O valor do investimento é R\$xxxxx em até xx x no cartão de crédito ou R\$xxx a vista. O procedimento leva em torno de 1:30h.

Caso ainda tenha alguma dúvida podemos agendar uma avaliação gratuita 🤗

Atendimento: [coloque seu endereço completo]

[você pode enviar fotos de procedimentos e até do home care]

11:45 ✓✓



# VENDA:

Quebrando objeções:

**"NÃO TENHO DINHEIRO"**

A Microblading é uma técnica de indução manual de pigmento, para corrigir falhas, delinear e realçar sobrancelhas. Eu trabalho com a técnica fio a fio, fio a fio e sombra e somente sombra, atendendo assim o seu gosto para o resultado..

A técnica tem durabilidade de 6 meses a 1 ano dependendo dos cuidados, não dói e fica natural pois sigo a cor dos seus pelos. No meu atendimento está incluso retoque após 30 dias, ou seja faremos e você volta com 30 dias para analisarmos a cicatrização.

Além também de contar um kit de cuidados pós, para você cuidar da sobrancelha nos primeiros 7 dias.

O valor do investimento é R\$xxxxx em até xx x no cartão de crédito ou R\$xxx a vista. O procedimento leva em torno de 1:30h.

Caso ainda tenha alguma dúvida podemos agendar uma avaliação gratuita 🤗

Atendimento: [coloque seu endereço completo]

[você pode enviar fotos de procedimentos e até do home care]

11:45 ✓✓



# VENDA:

Quebrando objeções:

**"NÃO ACREDITO NO SEU SERVIÇO"**

Essa é uma objeção invisível que vai impedir a cliente de fechar com você, mas que dificilmente vai ser verbalizada. Por isso, essa objeção deve ser antecipada.

## PARA ANTECIPAR:

- 01.** Mostrar depoimentos, seja em prints de feedbacks ou fotos de resultados em clientes;
- 02.** Mostrar embasamento do serviço, científico, por exemplo, do porque o serviço leva ao resultado desejado da cliente para a sobancelha dela;





# VENDA:

Quebrando objeções:

**"SÓ QUERO SABER O PREÇO"**

"[nome], como você é um indivíduo único, e cada caso é um caso, aqui na nossa clínica/studio, fazemos questão de criar uma proposta personalizada com a solução ideal para você ter um resultado excelente.

Por isso, para que eu passe valores, preciso fazer algumas perguntas bem rápidas, e muito importantes para conhecer você melhor:

Quais são suas principais queixas sobre sua sobrancelha?

Qual resultado você deseja alcançar com meu atendimento?

11:45 ✓✓

Ofereça também a possibilidade de agendar uma avaliação presencial gratuita para que ela conheça você e seu trabalho.



# VENDA:

Quebrando objeções:

**"CLIENTE PEDE DESCONTO"**

Oi [nome], tudo bem?

Não trabalho com desconto / ou / diferenciação de preço por quantidade de atendimentos.. meu protocolo de atendimento segue um padrão de alta qualidade em produtos e mão de obra. Ofereço as seguintes formas de pagamento: [discorra sobre quais formas você oferece para aquele protocolo].

Alguns desses ficaria legal para você?

11:45 ✓

*~ se a cliente insistir no desconto*

Então, [nome], eu não trabalho com descontos assim como citado acima. Meu foco como profissional é proporcionar não somente um protocolo para suas sobancelhas como também uma experiência diferenciada, entende? Por isso, meu foco não é trabalhar com descontos.

11:45 ✓

*~ se a cliente falar que irá na concorrência que faz mais barato*

"Entendi. Apesar de lá ter um preço bem abaixo, o que você acha que faltou exatamente pra que você não tivesse interesse em fechar com ele e estar buscando meu trabalho?"

"[nome], percebe que um atendimento premium, de qualidade, faz toda a diferença antes mesmo de agendar? Imagina depois da venda.

Vamos agendar o seu momento de autocuidado?"

11:45 ✓



# VENDA:

## ALINHAMENTO:

pode fazer uma pré-anamnese para protocolos que exijam informações pré determinadas, como:

- gravidez
- amamentação
- medicamentos em uso
- sensibilidades/alergias
- doenças

### Exemplo 1: [enviar após o agendamento]

Muito obrigada pelo seu agendamento, ansiosa para deixar suas sobrancelhas ainda mais lindas. ❤️

👉 Informações importantes pós agendamento:

- Procure sempre chegar no horário agendado. A tolerância nesses casos é de xx minutos. Caso ocorra um atraso maior, você corre o risco de perder o agendamento.
- Caso seja necessário desmarcar ou remarcar um agendamento, por favor, me avise com antecedência para evitar transtornos na agenda.
- Evite trazer acompanhantes para poder curtir o seu momento de autocuidado.

11:45 ✓✓

### Exemplo 2: [enviar após o agendamento]

Muito obrigada pela confiança, nos veremos em breve! ✨

👉 Informações importantes pós agendamento:

- Procure sempre chegar no horário agendado. A tolerância nesses casos é de 10 minutos. Caso ocorra um atraso maior, você corre o risco de perder o agendamento.
- Caso seja necessário desmarcar ou remarcar um agendamento, por favor, me avise com antecedência para evitar transtornos na agenda.
- Evite trazer acompanhantes para poder curtir o seu momento de autocuidado.

11:45 ✓✓

**ALINHAMENTO:** recusar a atender a cliente

"Como profissional, tenho o direito de recusar o atendimento do serviço a qualquer um que se comporte de maneira imprópria ou que seu estado de saúde possa influenciar os efeitos do serviço."

11:45 ✓✓



# PRÉ-ATENDIMENTO

→ mensagem de confirmação de horário

→ mensagem de alinhamento

## CONFIRMAÇÃO DE HORÁRIO:

### Exemplo 1:

Olá, tudo bem xxxxx? Estou enviando essa mensagem para confirmar nosso agendamento amanhã as xx:xxh. Posso confirmar? ✨

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada e até! ❤️

11:45 ✓✓

### Exemplo 2:

Olá, bom dia! Está confirmado nosso agendamento amanhã as xx:xxh? ✨

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada desde já! ❤️

11:45 ✓✓

### Exemplo 3:

Olá, tudo bem xxxxx? ✨

Temos um horário agendado amanhã as xx:xxh para realizar xxxx. Posso confirmar na agenda?

- Caso não seja possível comparecer, por favor, me avise o quanto antes.

Muito obrigada, beijos! ❤️

11:45 ✓✓



# PRÉ-ATENDIMENTO

## **ALINHAMENTO:**

% antecipada para agendar um horário após a cliente desmarcar/  
não comparecer ou como regra de agendamento:

### **Exemplo 1:**

Perfeito. Para confirmação do agendamento, é necessário o pagamento de um sinal de R\$xx,xx. Esse sinal será abatido no valor do procedimento.

Opções de pagamento: cartão de crédito ou pix.

Atenção: pagamento válido pelas próximas 8 horas para garantir a sua vaga. Caso haja desmarque com menos de 12h de antecedência, não haverá devolução do sinal, perdendo assim o valor integral do mesmo. Em caso de remarcação de horário, o valor do sinal ficará disponível para a próxima data.

De que maneira você gostaria de concretizar o sinal?

11:45 ✓✓

### **Exemplo 2:**

xxxxxx devido ao seu histórico de cancelamento e remarcações/remarcação de horário haverá a necessidade de um sinal para um novo agendamento.

Atenção: o valor do sinal será abatido no valor do procedimento. Em caso de desmarque com menos de 12h de antecedência, o valor do sinal não será devolvido.

Opções de pagamento: cartão de crédito ou pix.

Conto com a sua compreensão!

De que maneira você gostaria de concretizar o sinal?

11:45 ✓✓



# PÓS-ATENDIMENTO

- mensagem de followup (no whatsapp, google meu negócio)
- mensagem de convite para lista vip (lista de transmissão)
- mensagem de revenda

## **FOLLOWUP:**

### Exemplo 1:

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho.

Prezo muito pela qualidade da entrega aqui no studio, e por isso, gostaria de colher um feedback seu, tudo bem? Você poderia me responder essas perguntas?

- de 0 a 10, qual nota você daria a experiência do meu atendimento? o que fez você decidir essa nota?
- de 0 a 10, quanto você gostou do resultado entregue nas sobrancelhas?
- você recomendaria o meu trabalho a outra pessoa?

Muito obrigada! Ao responder, automaticamente você ganhará um brinde/presente/oportunidade na próxima vinda até o studio, beijos ❤️🌟

11:45 ✓✓

### Exemplo 2:

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho.

Prezo muito pela qualidade da entrega aqui no studio, e por isso, gostaria de colher um feedback seu, tudo bem? Você poderia deixar um feedback na minha empresa no Google?

[link do seu google meu negócio]

Muito obrigada! Ao enviar o seu feedback, automaticamente você ganhará um brinde/presente/oportunidade na próxima vinda até o studio, beijos ❤️🌟

11:45 ✓✓



# PÓS-VENDA

## **LISTA VIP NA LISTA DE TRANSMISSÃO:**

"Oi, [nome] como você está? Estou enviando essa mensagem para agradecer a confiança em meu trabalho e te fazer um convite:

Eu possuo uma LISTA VIP de clientes que recebem mensagens exclusivas com ofertas, oportunidades, brindes e novidades. Você gostaria de participar? Se sim, me envia a palavra "SIM" aqui:"

após ela enviar o SIM, basta retornar:

"Perfeito! Irei te adicionar agora. Para receber todas as informações, salve esse meu contato na agenda. Em breve, você receberá uma surpresa!"

11:45 ✓✓



# PÓS-VENDA

## RESGATE DE ATENDIMENTOS E REVENDA

[envio único ou lista de transmissão]:

### Exemplo 1:

Oiii xxxx, como você está?

Estou passando para te lembrar da importância de cuidar das suas sobrancelhas. Autoestima é tudo na vida de uma mulher! ✨

Saiba que estou a disposição para te ajudar com isso, com os melhores protocolos:

- fale sobre 1 protocolo
- fale sobre 1 protocolo
- fale sobre 1 protocolo

Você gostaria de agendar um horário para suas sobrancelhas?

11:45 ✓

### Exemplo 2:

Hey xxxx, tudo bem?

Já se passaram xx dias desde que te vi. Como estão suas sobrancelhas?

Não deixe para garantir o seu horário em cima da hora, agende com antecedência e garanta seu autocuidado. ✨

11:45 ✓

### Exemplo 3:

Olá, xxxx tudo bem?

Tenho um presente para você! 📁

Dos dias xx a xx todas as clientes que agendarem um horário para os procedimentos xxx, xxx, xxx irão ganhar:

- qual presente?
- qual presente?

Garanta agora mesmo seu horário e ganhe seu 📁.

11:45 ✓





# ROTEIRO

qual é o roteiro para cada protocolo?

*EXEMPLO: **DESIGN PERSONALIZADO COM HENNA***

- ◆ contato
- ◆ agendamento
- ◆ confirmação do horário
- ◆ montagem da bancada
- ◆ recepção da cliente
- ◆ ficha de anamnese e contrato
- ◆ análise das sobrancelhas com a cliente
- ◆ mapeamento personalizado
- ◆ epilação dos pelos
- ◆ finalização com henna
- ◆ explicação do home care
- ◆ agendar retorno da cliente em 20/30 dias



## PAGAMENTO



crie esse mesmo roteiro para  
*TODOS* os  
protocolos  
que você possuir no seu studio.

Todos os direitos reservados a Rainha do Tebori LTDA.  
O conteúdo é de uso exclusivo para alunas da metodologia Rainha do Tebori.

