



— Simone Lucena

# Jornada ISL

*Guia Rápido*

# FRASES PRONTAS

---

para responder clientes  
com segurança

Responder clientes sem travar é essencial para transmitir **profissionalismo e confiança**.

Mensagens mal estruturadas podem gerar insegurança ou até afastar clientes.

## Checklist rápido antes de responder

- Estou sendo clara e objetiva?
- Mostrei o valor e não só o preço?
- Usei uma frase de segurança que transmite confiança?

## Frases prontas para situações comuns

### 1. Quando o cliente pergunta o preço

“O investimento para esse serviço é R\$ X e inclui [*detalhes*]. Assim você garante [*benefício*].”

### **Exemplo:**

“O investimento é R\$ 150,00 e inclui limpeza de pele completa, máscara calmante e orientações personalizadas. Assim você garante uma pele saudável e bem cuidada.”

### **2. Quando o cliente pede desconto**

“O valor reflete a qualidade e atenção que dedico a cada cliente, mas posso incluir [*bônus de valor*].”

### **Exemplo:**

“Não consigo reduzir o valor, mas incluo uma orientação extra de cuidados em casa para potencializar o resultado.”

### **3. Quando o cliente está indeciso**

“Entendo sua dúvida! Muitas clientes tiveram o mesmo questionamento e ficaram satisfeitas com o resultado. Quer que eu te mostre um exemplo rápido?”

#### **4. Quando o cliente quer “pensar mais um pouco”**

“Claro, fique à vontade. Só pra facilitar, prefere que eu reserve um horário provisório na agenda e você confirma depois?”

#### **5. Quando o cliente compara com concorrentes mais baratos**

“O que ofereço vai além do preço. É a segurança de [*benefício*]. Por isso, muitas clientes escolhem meu trabalho e continuam comigo.”

### **Como aplicar**

1. Escolha 2 frases que você mais usa no dia a dia.
2. Copie para o bloco de notas do celular.
3. Na próxima conversa com cliente, cole e adapte rapidamente de acordo com o assunto.

## Lembre-se:

O cliente sente na sua resposta se você tem segurança.

Quem fala com clareza transmite confiança — e confiança vende.



[@institutosimonelucena](https://www.instagram.com/institutosimonelucena)