



— Simone Lucena

Jornada ISL

Checklist

COMO SE COMUNICAR

de forma profissional
(com exemplos práticos)

Comunicação profissional não é falar difícil — é transmitir confiança, clareza e valor em cada contato.

Pequenos ajustes no tom de voz, postura e escolha de palavras fazem o cliente sentir segurança e decidir com mais facilidade.

1. Atendimento presencial

✗ **Errado:** Ombros curvados, braços cruzados, fala rápida → “O serviço é X, se quiser me avisa.”

✓ **Certo:** Postura ereta, sorriso leve, gestos abertos, fala pausada → “O serviço custa X e inclui [*detalhes*]. Isso garante [*benefício*]. Posso te ajudar a agendar?”

2. Mensagem de WhatsApp

✗ **Errado:** texto genérico → “Promoção do mês.”

✓ **Certo:** mensagem clara e personalizada → “Essa promoção inclui [*detalhes*], garantindo [*benefício*]. Quer aproveitar enquanto está disponível?”

3. Vídeo / Reels

✗ **Errado:** Fala monótona, sem expressão.

✓ **Certo:** Entonação variada, gestos leves, foco no benefício → “Esse tratamento não é só estético, ele melhora sua autoestima no dia a dia.”

Dicas extras para aplicar já

1. Faça pausas estratégicas ao falar para destacar o que importa.
2. Prefira palavras que reforcem **benefício e resultado** (clareza, transformação, confiança).
3. Sempre termine posts ou mensagens com uma chamada para ação clara.
4. Observe a reação: se o cliente entende e responde, sua comunicação está funcionando.

Quem se comunica bem não só é ouvida — é lembrada, valorizada e contratada.

Aplicar técnicas de comunicação profissional transforma atendimento em resultado.



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