



— Simone Lucena

# Jornada ISL

*Guia Prático*

# 5 ERROS DE COMUNICAÇÃO

que fazem você perder clientes

Pequenos deslizes na comunicação podem custar caro: afastam clientes, enfraquecem sua imagem e prejudicam as vendas.

Reconhecer esses erros é o primeiro passo para corrigi-los e transformar sua comunicação em **um diferencial competitivo que gera confiança e fidelidade**.

## 5 Erros Comuns e Como Corrigir na Prática

### 1 - Responder de forma demorada ou fria

- O que acontece:
  - O cliente sente desinteresse ou falta de cuidado.
- Correção prática:
  - Tenha **mensagens padrão acolhedoras**, mas personalize sempre que possível.

- Exemplos:
  - Esteticista → “Oi [*nome*]! Que bom receber sua mensagem. Me conta um pouco sobre o que deseja para eu indicar o melhor tratamento para você.”
  - Consultora → “Oi [*nome*], obrigado pelo contato! Vamos juntos ver como otimizar seus resultados.”

## 2 - Usar termos técnicos em excesso

- O que acontece:
  - A cliente se sente confusa ou intimidada, aumentando a hesitação.
- Correção prática:
  - Traduza tudo para **linguagem simples**, mostrando **benefício e resultado**.

- Exemplos:
  - Personal trainer → “Esse exercício fortalece o core, ou seja, ajuda sua postura e evita dores nas costas.”
  - Confeiteira → “Essa técnica faz o bolo mais duradouro, garantindo que todos aproveitem sem se preocupar.”

### 3 – Focar apenas no serviço e não no benefício

- O que acontece:
  - O cliente não entende **o valor real do seu serviço.**
- Correção prática:
  - Destaque **o que ele vai sentir, ganhar ou transformar.**

- Exemplos:
  - Esteticista → “Mais do que limpeza de pele, você sai com a autoestima renovada e a pele saudável.”
  - Consultora → “Não é só um plano financeiro, é clareza para tomar decisões sem medo de errar.”

#### 4 – Falar sem escutar

- O que acontece:
  - O cliente se sente ignorado e inseguro.
- Correção prática:
  - Pratique **escuta ativa** e faça perguntas antes de oferecer soluções.

- Exemplos:
  - Cabeleireira → “Me conta como você gosta do corte e da cor, assim consigo personalizar o resultado para você.”
  - Nutricionista → “Quais hábitos você já tenta manter? Assim posso sugerir mudanças que funcionem para sua rotina.”

## 5 - Inconsistência na comunicação

- O que acontece:
  - Confunde clientes e diminui confiança.
- Correção prática:
  - Mantenha **o mesmo tom de voz, profissionalismo e clareza** em todos os canais.

- Exemplos:
  - Mensagens de WhatsApp, posts e stories devem transmitir **a mesma linguagem e atenção.**
  - Evite prometer algo no story e esquecer de reforçar nos atendimentos.

Clientes não desistem apenas pelo preço – muitas vezes, desistem **pela forma como você se comunica.**

Quando você aplica essas correções, sua comunicação **passa a transmitir confiança, profissionalismo e valor real**, fazendo o cliente **escolher você sem hesitar.**



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