**27/09/2025 definir publico alvo**

## **Objetivos para o chatbot da serralheria**

1. **Atendimento rápido e disponível 24h**
   * **O cliente deve conseguir iniciar contato a qualquer hora, mesmo fora do horário comercial.**
   * **O bot responde dúvidas comuns sem depender de um atendente humano.**
2. **Captação de informações para orçamento**
   * **O chatbot precisa coletar dados como: tipo de serviço, medidas aproximadas, local do cliente e prazo desejado.**
   * **Isso agiliza a elaboração de orçamentos e evita perda de tempo no atendimento.**
3. **Segmentação do cliente (residencial, comercial, industrial)**
   * **Adaptar a conversa ao tipo de cliente, para oferecer serviços adequados e não gerar confusão.**
4. **Organizar os pedidos de serviço**
   * **Gerar relatórios ou integrar com planilhas/CRM para registrar contatos e orçamentos.**
   * **Evita que pedidos se percam em conversas de WhatsApp ou redes sociais.**
5. **Fornecer informações básicas automaticamente**
   * **Horário de funcionamento, endereço, formas de pagamento, tempo médio de execução dos serviços.**
   * **Isso reduz perguntas repetitivas para o atendente humano.**
6. **Direcionar para atendimento humano quando necessário**
   * **Se for um serviço mais complexo ou técnico, o chatbot deve saber quando passar para uma pessoa real.**
7. **Aumentar conversão de clientes**
   * **O bot deve facilitar o fechamento de serviços, oferecendo chamadas para ação:**
     + **“Gostaria de receber um orçamento detalhado?”**
     + **“Podemos agendar uma visita técnica?”**
8. **Gerar confiança e profissionalismo**
   * **Um chatbot bem feito transmite seriedade, passa credibilidade e mostra que a serralheria é organizada e moderna.**

**29/09 Segunda Feira**

**Tipos de Interação Importantes para o Chatbot**

1. **Atendimento inicial e recepção**

A. ***Cumprimento e apresentação:***

“Bem-vindo à Serralheria Lopes Vieira, eu sou um chatbot de atendimento online, como posso ajudar você?”

**Possivel Resposta:**

*“Opa mandioquinha bom dia, queria que você poderia fazer um orçamento de um portão pra mim, 3 de comprimento por 2 de altura”*

B. Menu de opções rápido (ex: orçamento, serviços, localização, falar com Anderson/mandioquinha).

1. **Agendamento / Solicitação de Orçamento**
2. ***Coleta de informações do cliente:***

Nome;

Telefone;

E-mail;

1. **Registro de detalhes do serviço:**

***Tipo:***

*-Portão:* portão simples palitado, chapa frizada, meia saia etc

-Grade

-Corrimão

-Estrutura metálica

-Soldagem, reparos especializados e ou urgência.

-Possibilidade de envio de fotos para facilitar compreensão do problema relatado

1. **Catálogo de serviços e portfólio**
2. Mostrar os principais serviços da serralheria (residencial, industrial, manutenção, projetos personalizados).
3. Fotos de trabalhos anteriores.
4. Faixa de preços estimada.
5. **FAQ (perguntas frequentes)**
6. Horários de funcionamento.
7. Formas de pagamento aceitas pix, cartão.
8. Prazo médio de entrega.
9. Se oferece atendimento emergencial.
10. **Atendimento humano quando necessário**
11. O chatbot deve saber quando transferir para uma pessoa real (ex: caso o cliente queira algo muito específico).
12. **Pós-venda e acompanhamento**
13. Enviar atualizações do serviço (ex: “seu portão já está em produção”).
14. Coletar feedback, satisfação a respeito dos serviços prestados e atendimento recebido.
15. Oferecer manutenção preventiva se nescessário.
16. **Integrações úteis**
17. WhatsApp Business / Messenger / site.
18. Integração com agenda (para visitas técnicas).
19. Integração com CRM ou planilha para registrar clientes.

**01/10/2025 Quarta Feira**

**Fluxos de conversas importante para definir qual próximo passo a seguir**

***Fluxo linear:***

Segue uma sequência fixa (bom para perguntas simples).

***Fluxo ramificado:***

Tem opções de escolha e vai abrindo caminhos diferentes.

***Fluxo híbrido:***

Mistura automação com possibilidade de chamar um atendente humano.

*Resumindo: o fluxo é o roteiro que o chatbot deverá seguir com o cliente para o desenvolvimento do atendimento.*

**Componentes principais de um fluxo**

Mensagem de boas-vindas

Ex.: “Olá, bem-vindo à Serralheria XYZ! Como posso te ajudar hoje?”

Menus principais ou intenções

Orçamento

Agendamento de visita

Informações (horários, endereço, formas de pagamento)

Falar com atendente

**03/10/2025 Especificar funcionalidades importante para que saibamos o que deve conter no chatbot**

**Funcionalidades Essenciais**

Atendimento inicial automático cumprimentando cliente a partir de sua própria identificação ou (reconhecendo seu nome com base em contato salvo), apresentação da firma, serviços prestados, horários de atendimento.

Identificar se é orçamento, agendamento, dúvida ou outro tipo de atendimento.

Encaminhar solicitação de serviço para humano quando necessário.

Orçamentos rápidos para informar o cliente sobre quanto custara o serviço com base em cálculos estimados em mão de obra e valor do material

Solicitar informações básicas: nome, endereço (localização se possível) tipo de serviço desejado (portão, janela, corrimão, soldas em geral, estrutura etc.), medidas aproximadas, material desejado.

Envio de fotos do local/projeto se possível, para facilitar a compreensão e realização do serviço desejado.

Gerar um orçamento estimado com base em medidas e mão de obra pré-definidas ou encaminhar para análise detalhada (pessoa física).

Agendamento de visita técnica em períodos matutinos e vespertinos para avaliação do problema diagnosticação e possível solução

Verificar disponibilidade na agenda.

Marcar data e horário.

Enviar lembrete automático antes da visita.

Catálogo de serviços e produtos

Mostrar os principais serviços (portões automáticos, grades, estruturas metálicas etc.).

Informar materiais disponíveis (Metalon medidas e espessuras).

Exibir fotos de trabalhos já realizados.

Status do pedido

Atualizar cliente sobre andamento da instalação.

Avisar quando estiver pronto ou em transporte.

Atendimento pós-venda, perguntar sobre a satisfação do cliente sobre o serviço prestado e uma avaliação a respeito do quanto ele indicaria a empresa para um amigo ou colega.

Orientações de manutenção para roldanas de portão etc.

Canal para suporte e garantia (fale conosco)

Solicitação de ajustes ou reparos.

Integração com WhatsApp e redes sociais

Responder diretamente no canal onde o cliente fez contato.

Formas de pagamento

Informar condições (cartão, boleto, PIX, parcelamento).

Enviar link de pagamento.

FAQ automatizado

Prazos de entrega.

Horários de funcionamento.

Áreas de atendimento.

Geração de lead e CRM

Captar nome, telefone, e-mail e tipo de serviço desejado.

Armazenar informações para futuros contatos (importante).

**04/11/2025 Revisar escopo**

Revisão dos passos realizados anteriormente para refinação dos objetivos a serem cumpridos juntamente com as interações que devem ser realizadas além das funcionalidades que o chatbot deve conter.

**05/11/2025 Escolha da tecnologia, frameworks e linguagens**