

Playbook Anti-Cliente-Alterado

Nicho: Lojas (balcão e WhatsApp)

Promessa do produto

- Reduzir conflitos e reclamações no atendimento (cliente nervoso, troca, garantia, atraso, preço, fila).
- Aumentar a resolução no primeiro contato (menos retrabalho e menos retorno do cliente).
- Padronizar a comunicação da equipe com scripts claros, limites e fechamento com acordo.

Versão v1 • pronta para implantação em 7 a 14 dias

Autor: Jonny • Data: 25/02/2026

Use e adapte à política da sua loja (troca, devolução, garantia, prazos).

Playbook Anti-Cliente-Alterado (Lojas) — v1

Como usar este playbook

Rápido, prático e repetível — o objetivo é reduzir atrito e ganhar consistência.

O que você recebe

- Fluxo de atendimento em 5 passos (serve para 90% dos casos).
- Scripts prontos para as situações mais comuns em lojas.
- Checklists para resolver de vez (anti-retorno).
- Respostas rápidas para WhatsApp.
- Roteiro de treinamento com roleplay (simulação).

Como aplicar em 7 a 14 dias

- Dia 1-2: mapear top 5 motivos de conflito + ajustar política (troca/garantia/prazos).
- Dia 3-4: treinar o fluxo de 5 passos + limites com respeito.
- Dia 5-7: rodar roleplays (casos reais) e ajustar frases.
- Semana 2: aplicar no dia a dia + registrar métricas e corrigir padrão.

Dica: imprima as páginas de scripts e o checklist 'Resolver de vez' para deixar no balcão.

Dica: em WhatsApp, use respostas curtas com prazo e opção A/B.

Princípios (regras de ouro)

Se você aplicar só isso, já reduz a chance de escalada.

Calma vence volume

Não entre no ritmo emocional do cliente.
Sua voz baixa é o 'freio' da conversa.

Não discuta culpa

Troque 'quem errou?' por 'como resolvemos?'.
A solução baixa o atrito.

Acordo claro > conversa longa

Defina próximo passo, prazo e responsável.
Cliente quer previsibilidade.

Opções dão controle

Sempre que possível: opção A ou B.
Dá autonomia e reduz briga.

Valide o sentimento

Você valida emoção, não agressão.
Respeito é dos dois lados.

Resolver de vez

Confirme entendimento e registre.
Menos retorno = mais paz e mais tempo.

Fluxo padrão em 5 passos

Use em 90% dos atendimentos (balcão e WhatsApp).



Frases rápidas para o Passo 1 (acolher)

- “Entendi. Eu vou te ajudar a resolver isso agora.”
- “Me diz só uma coisa pra eu resolver mais rápido: o que você precisa que aconteça hoje?”
- “Posso te fazer 2 perguntas rápidas pra eu achar a melhor saída?”

Script universal (quando o clima pesa)

Modelo de conversa com controle + solução + prazo.

| O que você diz | Objetivo | Exemplos prontos |
|--|--------------------------|---|
| Acolher e assumir o controle | Baixar a febre | <ul style="list-style-type: none">• “Eu entendi. Eu vou te ajudar a resolver isso.”• “Vamos focar em resolver agora.” |
| Validar sem ceder indevidamente | Manter respeito | <ul style="list-style-type: none">• “Faz sentido você estar chateado.”• “Eu consigo te ajudar melhor se a gente conversar num tom mais baixo.” |
| Diagnosticar com 2-3 perguntas | Achar a real necessidade | <ul style="list-style-type: none">• “O que seria uma solução justa pra você?”• “Se eu resolver X, você fica atendido?” |
| Propor opções A/B + prazo | Dar previsibilidade | <ul style="list-style-type: none">• “Posso fazer A hoje ou B até amanhã. Qual você prefere?”• “Eu retorno até [horário] com isso confirmado.” |
| Fechar com acordo claro | Encerrar sem retorno | <ul style="list-style-type: none">• “Então ficou combinado assim: X hoje e Y até [data].”• “Fechado. Obrigado por avisar.” |

Dica: quanto mais alterado o cliente, mais curta deve ser a sua frase. Curto + claro + prazo.

Cenários comuns (1/2)

Scripts prontos. Ajuste conforme política da loja (troca/garantia/prazos).

Troca / devolução

Quando acontece

- Cliente quer trocar tamanho/cor ou devolver.
- Pode estar irritado com política/prazo.

Perguntas de diagnóstico

- Você quer trocar ou devolver?
- Foi comprado quando? Tem nota/etiqueta?
- O produto foi usado?

Frases recomendadas

- “Eu consigo te ajudar. Vamos confirmar 2 informações e já resolvemos.”
- “Tenho duas saídas possíveis, e você escolhe.”

Opções (A/B)

- A) Troca imediata (mesmo valor/diferença).
- B) Crédito/vale (se aplicável).
- C) Devolução conforme política (se aplicável).

Fechamento

- “Ficou combinado: [solução] hoje e registro do atendimento.”

Defeito / garantia

Quando acontece

- Produto apresentou defeito e cliente se sente lesado.
- Costuma vir com emoção alta.

Perguntas de diagnóstico

- Qual defeito e quando apareceu?
- Você tem foto/vídeo?
- Foi usado normalmente?

Frases recomendadas

- “Entendi. Isso é chato mesmo. Vamos resolver do jeito mais rápido.”
- “Você prefere troca imediata (se disponível) ou acionar garantia com prazo?”

Opções (A/B)

- A) Troca imediata (se houver disponível).
- B) Assistência/garantia (com prazo e retorno).

Fechamento

- “Combinado: [ação] + prazo [x] + retorno até [data].”

Cenários comuns (2/2)

Scripts prontos. Ajuste conforme política da loja (troca/garantia/prazos).

Atraso na entrega / retirada

Quando acontece

- Pedido atrasou e cliente tem urgência.
- Risco de 'barraco' no balcão.

Perguntas de diagnóstico

- Qual o número do pedido?
- Qual prazo combinado?
- Você precisa do item para quando?

Frases recomendadas

- “Entendi a urgência. Vou checar agora e já te digo a saída.”
- “Posso te dar uma solução hoje e um prazo claro.”

Opções (A/B)

- A) Confirmar novo prazo com prioridade.
- B) Cancelar e devolver conforme política.
- C) Oferecer alternativa disponível agora.

Fechamento

- “Até [horário] eu te retorno com status final e solução confirmada.”

Pedido de desconto (agressivo)

Quando acontece

- Cliente insiste em desconto e ameaça conflito.
- Discussão de preço vira disputa de ego.

Perguntas de diagnóstico

- Seu objetivo é menor valor ou algum benefício?
- Você viu outro preço/condição?

Frases recomendadas

- “Eu entendo. O preço é esse por [garantia/qualidade/prazo].”
- “O que eu consigo fazer é A ou B. Qual faz mais sentido?”

Opções (A/B)

- A) Condição de pagamento/benefício permitido.
- B) Produto alternativa equivalente.

Fechamento

- “Fechado. Vou registrar a condição e seguir com você.”

Cenários extras

Scripts prontos. Ajuste conforme política da loja (troca/garantia/prazos).

Sem estoque

Quando acontece

- Cliente queria um item específico e não tem disponível.
- Frustração aumenta rápido.

Perguntas de diagnóstico

- Precisa exatamente desse modelo ou pode ser equivalente?
- Tem urgência ou pode esperar reposição?

Frases recomendadas

- “Entendi. Vamos resolver da melhor forma.”
- “Tenho três caminhos, e você escolhe.”

Opções (A/B)

- A) Encomenda com prazo.
- B) Alternativa equivalente agora.
- C) Aviso assim que chegar.

Fechamento

- “Combinado: [opção] e retorno em [prazo].”

Erro no caixa / divergência

Quando acontece

- Cliente percebe cobrança divergente e se sente lesado.
- Emoção alta por sensação de injustiça.

Perguntas de diagnóstico

- Qual divergência? Valor/quantidade/item?
- Você tem comprovante/nota?

Frases recomendadas

- “Obrigado por avisar. Vamos conferir e corrigir agora.”
- “Se houve erro, eu resolvo imediatamente com [ajuste/estorno].”

Opções (A/B)

- A) Ajuste imediato no caixa.
- B) Estorno/regularização conforme forma de pagamento.

Fechamento

- “Pronto, corrigido. Ficou registrado e confirmado com você.”

Limites e segurança

Valide sentimento, mas não aceite agressão. Respeito é obrigatório.

Quando o cliente passa do ponto

- Se houver gritos/insultos: peça ajuste de tom e mantenha foco em solução.
- Se houver ameaça ou risco: chame gerente/segurança e priorize a segurança física.
- Se a conversa sair do controle: encerre com respeito e registre o ocorrido.

Frases de limite com respeito

- “Eu quero resolver com você, mas consigo ajudar melhor se a gente conversar num tom mais baixo.”
- “Se continuar nesse tom, eu não vou conseguir resolver com agilidade. Vamos baixar um pouco?”
- “Vou chamar meu gerente para a gente resolver com segurança e respeito.”

Importante: ajuste estas frases ao protocolo interno da loja. Segurança sempre vem primeiro.

Checklist: Resolver de vez (anti-retorno)

Antes de encerrar, confirme entendimento, acordo e registro.

Antes de liberar o cliente, cheque:

- ☐ Cliente entendeu a solução?
- ☐ Cliente concordou com o prazo?
- ☐ Próximo passo está claro (quem faz o quê)?
- ☐ Registro feito (pedido/produto/motivo/solução/prazo)?
- ☐ Se precisa retorno: data/horário combinado?
- ☐ Pergunta final: “Com essa solução, você fica atendido?”

Pergunta padrão de fechamento: “Só pra garantir: com essa solução, você fica atendido?”

Respostas rápidas para WhatsApp

Curto + claro + prazo + opção A/B.

01 Entendi. Vou te ajudar a resolver isso agora. Me manda o número do pedido/nota?

02 Faz sentido você estar chateado. Vamos focar em resolver: você prefere troca ou devolução?

03 Tenho duas opções: A) [opção] ou B) [opção]. Qual você prefere?

04 Vou verificar aqui e te retorno até [horário] com a solução confirmada.

05 Só pra eu resolver de vez: qual seria uma solução justa pra você?

06 Consigo te ajudar melhor se a gente conversar num tom mais tranquilo. Combinado?

07 Se puder mandar foto/vídeo do problema, eu agilizo a resolução.

08 Confirmando: ficou combinado [ação] + prazo [x].

09 Caso você prefira, posso cancelar e devolver conforme política. Quer seguir por esse caminho?

10 Eu já registrei seu atendimento e vou acompanhar até finalizar.

11 Obrigado por avisar. Isso ajuda a gente a melhorar.

12 Deu tudo certo com a solução? Se precisar, me chama aqui.

Treinamento (2h) — roteiro pronto

Roleplay (simulação) é o que transforma script em reflexo.

Agenda sugerida (2h)

- 10 min: princípios (regras de ouro).
- 15 min: fluxo de 5 passos (demonstração).
- 60 min: roleplays (casos reais) + feedback.
- 20 min: ajustar frases e padrão (“tom da loja”).
- 15 min: métricas + rotina diária (microtreino).

Cartas de roleplay (prontas)

1. Atraso de entrega (urgência hoje).
2. Troca/devolução com produto usado.
3. Desconto + ameaça de “fazer barraco”.
4. Defeito em 3 dias (garantia).
5. Divergência no caixa (cliente se sente lesado).
6. Sem estoque e cliente rejeita alternativa.

Dica: troque papéis a cada 5-7 min (cliente / atendente / observador).

Métricas e metas (30 dias)

Sem métrica, não vira produto. Com métrica, vira case.

O que medir (semanal)

- Número de atendimentos críticos (cliente alterado).
- Quantos foram resolvidos no primeiro contato.
- Retornos pelo mesmo problema (anti-retorno).
- Reclamações (WhatsApp/Google/Procon, se aplicável).
- Tempo médio de resolução (estimativa).

Metas iniciais realistas

- Reduzir retornos em 20-30%.
- Aumentar resolução no primeiro contato.
- Diminuir recorrência de casos críticos (com padrão + treino).
- Melhorar confiança do time (menos desgaste).

Sugestão: registre só os casos críticos. Isso já gera clareza e melhora rápido.

Checklist de implantação (para gerente/dono)

O básico bem feito garante que o playbook 'pegue'.

Antes de iniciar

- ☐ Política de troca/devolução e garantia definida e comunicada.
- ☐ Prazos de entrega/retirada documentados.
- ☐ Critério de escalonamento (quando chamar gerente) definido.
- ☐ Canais e responsabilidades: balcão/WhatsApp/Instagram (quem responde o quê).
- ☐ Modelo simples de registro dos atendimentos críticos (pode ser planilha).
- ☐ Frases padrão (tom da loja) ajustadas e aprovadas.
- ☐ Treinamento feito com roleplay e feedback.

Próximo passo: rode 1 semana, revise 10 casos críticos e ajuste as frases do time.