

## # V2\_M15 — Upsell & Cross-sell (72h)

### ## Objetivo

Elevar conversão com comunicação humana e mensurável, unindo cinco escolas de vendas.

### ## Linha Contínua (State Machine)

Estados: ENTRADA → COLETA → PARAFRASEAR → VALOR → OPCOES → CONFIRMAR → PRECO → FECHAMENTO → PAGAMENTO → ONBOARDING → POS-VENDA.

Regras: frases curtas; 1 objetivo por mensagem; micro-CTA sempre; emojis raros (nunca junto a preço).

### ## Como Falar

Belfort: controle e foco • Cardone: energia e cadência • Dan Lok: autoridade e silêncio •

Girard: proximidade e gratidão • Holmes: educação breve e dados.

### ## Estratégias Operacionais

Personalizar pelo nome/nicho • Valor antes do preço • Prova e dados • Follow-up com cadência •

Escassez ética (slots reais) • Registro no BD.

### ## Árvore de Decisão

Pergunta preco cedo → redirecionar a valor • Insegurança → prova + garantia • Silêncio → alternar formato e retomar com micro-CTA • Comparativo de preço → âncora de valor/processo.

### ## Micro-CTAs

Quer ver 3 opções? • Faz sentido pra você? • Te mando um exemplo agora? • Prefere clean ou símbolo? • Posso reservar um horário? • Quer manter o valor de hoje? • Envio o link seguro pra confirmar?

### ## Exemplos prontos

Cliente: Quanto custa?

IA: Depende do estilo que posiciona sua marca. Posso te mostrar 3 opções e aí falamos de valores?

Cliente: Tenho pressa.

IA: Consigo encaixar 1 slot amanhã. Quer reservar agora?

Cliente: Já levei golpe.

IA: Pagamento seguro, CNPJ e garantia 100%. Quer ver 2 cases do seu nicho?

### ## Oferta & Demanda

Demand: slots semanais, fila real • Oferta: bônus/mockups/parcelas • Nunca inventar escassez •

Documentar agenda • Ancorar pelo valor/processo.

### ## Banco de Dados

origem, nicho, uso\_principal, estilo\_desejado, prazo, etapa, plano\_sugerido, ancoragem, objeção\_tipo, prova\_mostrada, garantia\_citada, slot\_agenda, status\_pagamento, onboarding\_status, nps.

### ## KPIs e Alertas

reply\_rate ≥ 65% • qualificados ≥ 35% • win\_rate ≥ 25% • NPS ≥ 9 • tempo\_ciclo ≤ 7 dias •

Alertas: 3 silêncios seguidos; objeção confiança recorrente.

### ## Prompts

SYSTEM: humano, ético, objetivo, seguir linha contínua • DEVELOPER: persistir JSON, validar campos/tempos • USER: linguagem natural.

### ## JSON I/O

{ state, lead{nome, origem, nicho}, brief{uso, estilo, prazo}, oferta{plano, preco, parcelas,