

## SOBRE PAGAMENTOS

- Pagamento é quase sempre no pedido. Alguns cliente questionam o porquê disso, e a explicação gira em torno do seguinte:

"O ramo gráfico, por se tratar de produtos totalmente personalizados para um único cliente, é um ramo de alto risco, no momento que o cliente faz o pedido, a gente arca com 100% de todo o custo. Se o cliente não pagar todo o material e não aparecer para buscar o pedido, saímos no prejuízo, pois, justamente por se tratar de um pedido totalmente personalizado, não existe pra quem revender. Diferente de como acontece em outros segmentos de mercado, em que, caso o cliente não retorne, você ainda consegue vender o produto. Por isso que, no nosso ramo, deve-se haver 100% de comprometimento dos 2 lados. Do nosso e do cliente"

## EXEMPLO

O cliente pergunta como funciona o pagamento:

- Pagamento é no pedido, você prefere comprar comigo ou pelo nosso site com desconto? (Isso caso o produto tenha no site)
- Posso lhe enviar nossa chave PIX pra depósito?
- Cliente: "Tem outra forma de pagamento?"
- Claro, pelo site temos várias formas de pagamento, aqui comigo temos conta para depósito ou posso mandar um link para pagar no crédito à vista. Qual prefere?

## OBJEÇÕES DE CLIENTES SOBRE OS PAGAMENTOS E POSSÍVEIS FORMAS DE CONTORNAR



OBJEÇÃO 1 — “Mas eu não posso pagar só na retirada?”

### POSSÍVEL RESPOSTA:

“Eu entendo perfeitamente sua dúvida! 😊

A questão é que no ramo gráfico todos os produtos são 100% personalizados. Assim que você faz o pedido, já entramos em produção e arcamos imediatamente com todo o custo de material, impressão e mão de obra.

Se um cliente desiste depois, não existe como revender, porque sua arte e seu nome ficam estampados no material.

Por isso o pagamento é no pedido — é um procedimento padrão do setor, para garantir segurança tanto pra você quanto pra nós.”

#### OBJEÇÃO 2 — “Mas em outras lojas eu pago só depois...”

RESPOSTA:

“Com certeza! Mas isso acontece porque essas lojas trabalham com produtos prontos, que podem ser revendidos se o cliente desistir.

No ramo gráfico é diferente: quando finalizamos sua arte e colocamos em máquina, o material é exclusivo seu. Se houver desistência, não existe reaproveitamento.

Por isso, no nosso setor, a forma correta e segura de trabalhar é o pagamento antecipado. É o que protege os dois lados e garante que sua produção entre na fila imediatamente.”

#### OBJEÇÃO 3 — “Mas e se eu não gostar do resultado?”

RESPOSTA:

“Para evitar qualquer risco, a gente trabalha com arte aprovada pelo cliente antes da produção. Nada é impresso sem sua confirmação.

Isso garante que o resultado saia exatamente como você espera.

A aprovação elimina risco e torna seguro trabalhar com pagamento no pedido.”

#### OBJEÇÃO 4 — “Vocês não podem confiar que eu vou buscar?”

RESPOSTA:

“Se fosse possível revender caso alguém desistisse, seria tranquilo.

Mas no gráfico, cada peça é feita sob medida: seu nome, sua marca, suas informações.

Infelizmente, existe um volume grande de pessoas que encomendam, mas não retornam. Quando isso acontece, o prejuízo é total, porque o material é único.

Então o pagamento no pedido é uma forma justa de garantir segurança para ambos.”

### OBJEÇÃO 5 — “E se atrasar? Eu já paguei...”

RESPOSTA:

“Super compreensível essa preocupação. 😊

Por isso sempre passamos prazo real e seguro, mantendo você atualizado.

Além disso, como o pagamento entra no pedido, sua produção entra formalmente na ordem de execução — isso garante agilidade, prioridade e organização na fila.”

### OBJEÇÃO 6 — “Mas eu nunca comprei com vocês, posso confiar?”

RESPOSTA:

“Totalmente normal sentir essa dúvida na primeira compra.

A Gráfica Arejano está há mais de 11 anos no mercado, com centenas de avaliações 5 estrelas e milhares de clientes atendidos.

Além disso, trabalhamos com aprovação de arte e tudo é registrado antes de entrar em máquina, então você tem total segurança.”

### OBJEÇÃO 7 — “E se eu pagar e der algum problema na entrega?”

RESPOSTA:

“Se houver qualquer problema na entrega (como extravio ou danos), nós resolvemos diretamente com a transportadora e reimprimimos caso necessário.

O pagamento no pedido não afeta sua garantia — você continua 100% coberto.”

### OBJEÇÃO 8 — “Mas eu quero ver o material antes...”

RESPOSTA:

“Podemos te enviar a arte final aprovada, mockups, exemplos de trabalhos anteriores e detalhes do material.

No gráfico, a garantia de que tudo vai sair certinho é a aprovação da arte, que é enviada antes da impressão para eliminar qualquer surpresa.”

 OBJEÇÃO 9 — “Eu não gosto de pagar antes de ver nada pronto.”

RESPOSTA:

“Entendo totalmente!

Só que, como é totalmente personalizado, a produção exige compra imediata de papel, tinta, corte e montagem do seu material.

O pagamento no pedido garante o compromisso dos dois lados e dá início imediato à produção.”

 OBJEÇÃO 10 — “Se eu desistir, vocês me reembolsam?”

RESPOSTA:

“Depois que o pedido entra em produção, infelizmente não.

Mas se você mudar de ideia antes de aprovar a arte, sem problemas — cancelamos sem custo.

O compromisso começa somente após sua aprovação da arte.”

## AQUI SÃO OPÇÕES PARA CLIENTES INSISTENTES

 1. “Se o pagamento é um problema, talvez não seja o momento ideal para fechar.”

Abordagem:

“Entendo sua colocação, mas no ramo gráfico o pagamento antecipado é o único modelo seguro para ambos.

Se isso está gerando desconforto para você, talvez não seja o melhor momento para seguirmos com a produção — prefiro ser honesto para evitar problemas futuros.”

 2. “Nós só conseguimos atender clientes que se comprometem também.”

Abordagem:

“Trabalhamos com responsabilidade e dedicação total em cada pedido. Para isso, precisamos de clientes que também se comprometam com o processo.

Se o pagamento antecipado está sendo um obstáculo, infelizmente não conseguimos seguir — porque o compromisso precisa existir dos dois lados.”

 3. “Quem realmente quer produzir, fecha. Quem tem insegurança, não fecha.”

Abordagem:

“No gráfico, quem realmente quer o material fecha normalmente, porque confia no processo e quer colocar a arte para rodar.

Quando existe muita resistência ao pagamento, geralmente é sinal de insegurança ou intenção de desistência depois — e isso gera prejuízo e atraso.

Por isso seguimos apenas com pagamentos no pedido.”

 4. “Preocupação excessiva com pagamento é sinal de problema futuro.”

Abordagem:

“Quando a parte do pagamento vira um grande problema na primeira conversa, normalmente é um indicativo de que haverá dificuldade em outras etapas do processo.

Para preservar você e também nossa operação, mantemos a política de pagamento antecipado.

Se isso não funcionar pra você, não tem problema — sem ressentimentos.”

 5. “O risco do processo é 100% nosso — se o cliente também não assume a sua parte, não conseguimos seguir.”

Abordagem:

“No momento que seu pedido entra em máquina, arcamos com 100% de todo o custo.

Se a outra parte não assume sequer o compromisso inicial, isso cria um desequilíbrio que costuma terminar mal.

Por isso, sermos rígidos com essa política evita dor de cabeça dos dois lados.”

 6. “O pagamento no pedido filtra clientes sérios — e isso protege nossos prazos.”

Abordagem:

“Para manter prazos e qualidade, precisamos trabalhar com clientes que realmente querem receber o produto.

O pagamento antecipado existe justamente para filtrar quem está realmente comprometido.

Se isso não funciona para você, tudo bem — mas preferimos manter uma relação saudável desde o começo.”

 7. “Se a confiança não existe agora, não existirá depois.”

Abordagem:

“Se o pagamento antecipado já causa incômodo antes mesmo da produção, isso mostra que a relação não está começando com confiança.

E se não existe confiança no início, ela não vai existir no final.

Por isso preferimos recusar o pedido nesses casos.”

 8. “Não vale a pena produzir para alguém que já demonstra insegurança antes do pedido.”

Abordagem:

“Já tivemos muitos casos de clientes que mostravam insegurança no início e, depois da produção, geravam problemas sérios.

Hoje evitamos isso. Se existe muita resistência no pagamento, preferimos não seguir — é melhor para ambas as partes.”

\*\*\*\*\* \* I M P O R T A N T E \*

ESSA QUESTÃO DO PAGAMENTO VALE PARA A MAIORIA DOS CLIENTES, PORÉM EXISTEM GRANDES EMPRESAS, PREFEITURAS, ÓRGÃOS PÚBLICOS E ETC QUE SÓ PAGAM POR BOLETO OU DEPOIS DA ENTREGA, então, para esses casos, a IA deve transferir pra nós, então podemos agir da seguinte forma:

1. Regra Geral
2. Gatilhos de Identificação (palavras-chave e padrões)
3. Scripts do bot + Mensagem de Encaminhamento pro Humano

 1. REGRA GERAL PARA PAGAMENTO DIFERENCIADO

“Qualquer empresa de grande porte, órgão público, prefeitura, autarquia, secretaria, universidade, hospital público ou estatal que solicitar pagamento via boleto, empenho, nota fiscal faturada ou pagamento pós-entrega deve ser automaticamente transferida para atendimento humano.”

## 2. COMO O BOT IDENTIFICA ESSES CASOS — PALAVRAS-CHAVE

Aqui está a lista de palavras e padrões que o bot deve reconhecer imediatamente:

### Órgãos públicos

prefeitura

câmara

secretaria

estado / governo

órgão público

autarquia

fundação

ministério

tribunal

justiça

defensor público

escola pública

universidade federal / estadual

hospital público

SUS

liceu

instituto federal (IF)

### Empresas grandes / corporativo

setor de compras

departamento de compras

financeiro corporativo

nota fiscal faturada

pagamento 30/45/60 dias

pagamento após a entrega

faturamento

empenho

contrato

licitação

pedido formalizado

boleto para CNPJ

pedido via e-mail institucional

“somos um órgão...”

“somos uma empresa grande...”

“preciso gerar ordem de compra”



Termos específicos de pagamento diferenciado

empenho

ordem de compra

nota de empenho

Se qualquer UMA dessas palavras aparecer, o bot, após a triagem do produto, deve parar imediatamente e acionar humano.



3. POSSÍVEIS SCRIPT'S DO BOT PARA ESSES CASOS  
(resposta automática elegante)



PRIMEIRA RESPOSTA PADRÃO DO BOT

“Perfeito! Para órgãos públicos e empresas que trabalham com pagamento via boleto, empenho ou faturamento, o atendimento precisa ser feito diretamente com nossa equipe especializada.

Vou te encaminhar para um atendente humano agora para seguir com seu pedido e enviar as condições específicas para esse tipo de contratação. Só um instante!”

O bot transfere automaticamente.

 4. VERSÃO MAIS RÁPIDA (se o cliente citar isso durante uma conversa normal)

“Entendi! Para pagamentos via boleto, empenho ou faturamento, eu preciso te transferir para o setor especializado.

Só um momento, por favor.”

 5. VERSÃO DE SEGURANÇA (caso o cliente insista no boleto diretamente)

“Para pedidos corporativos e órgãos públicos, temos um processo específico de faturamento.

Vou te encaminhar para um atendente humano que cuida exclusivamente desses casos.”

 6. REGRA EXTRA — O QUE O BOT **NUNCA** DEVE FAZER **NESSES CASOS DE EXCEÇÕES.**

Negociar prazo com empresa grande.

Enviar valores finais.

Prometer prazo de produção antes de repassar para o humano.

Dizer que aceita pagamento após entrega.

- Tudo isso só o atendente humano define caso a caso.
- Para demais atendimento que não envolvem estas exceções, seguir regras gerais.