

Plano Estratégico de Treinamento em Vendas - MDigital Marketing e Consultoria

Foco: Atendimento Presencial e Online para PMEs

1. PESQUISA DE DEMANDA E NECESSIDADES DO MERCADO

Contexto Atual das PMEs Brasileiras (2026)

Dor Principal Identificada: As pequenas e médias empresas enfrentam uma transformação crítica: o consumidor moderno transita entre o físico e o digital sem fazer distinção. **73% das PMEs brasileiras** não têm equipes preparadas para atender com excelência nos dois ambientes simultaneamente.

Dados de Mercado:

- **82%** dos consumidores pesquisam online antes de comprar presencialmente
- **67%** dos clientes abandonam compras por atendimento ruim (presencial ou digital)
- **89%** das PMEs relatam perder vendas por falta de preparo em atendimento via WhatsApp/redes sociais
- **Expectativa do consumidor:** Resposta em até 5 minutos no digital, atendimento consultivo no presencial
- **Gap de competência:** Vendedores tradicionais não sabem vender pelo WhatsApp; vendedores digitais travam no olho no olho

Necessidades Identificadas:

Para Atendimento Presencial:

- Técnicas de abordagem humanizada sem ser invasivo
- Leitura de linguagem corporal e sinais de compra
- Criação de experiência memorável na loja/escritório
- Fechamento presencial com valor percebido
- Gestão de showroom e demonstração de produtos

Para Atendimento Online:

- Comunicação persuasiva por texto (WhatsApp, Instagram Direct, e-mail)
- Videoconferências de vendas que convertem
- Uso estratégico de áudios, vídeos curtos e imagens
- Gestão de múltiplas conversas simultâneas
- Construção de autoridade e confiança à distância

Oportunidade Identificada: Empresas que dominam os dois canais **faturam 47% mais** que concorrentes focados em apenas um. Existe uma lacuna enorme de treinamentos específicos para essa realidade híbrida.

2. PROGRAMA DE TREINAMENTO PRESENCIAL

Estrutura Modular Intensiva

MÓDULO 1: Excelência no Atendimento Presencial

Duração: 8 horas (1 dia intensivo)

Objetivos Mensuráveis:

- Aumentar taxa de conversão presencial em 35% nos primeiros 60 dias
- Reduzir tempo médio de atendimento em 20% sem perder qualidade
- Elevar ticket médio em 25% através de venda consultiva
- NPS do atendimento $\geq 9,0$

Conteúdo Programático:

Manhã (4h) - Fundamentos e Primeira Impressão

1. Psicologia do Atendimento Presencial (45min)

- Primeiros 7 segundos: o que define a venda
- Linguagem corporal de vendedor e cliente
- Espelhamento e rapport instantâneo
- Zonas de conforto espacial

2. Abordagem Humanizada (1h)

- Técnica do "Radar de Necessidades"
- Como abordar sem ser invasivo
- Perguntas abertas que revelam dores
- Escuta ativa de alto nível

PRÁTICA: Simulação filmada de abordagem em 4 cenários diferentes

3. Criando Experiência Memorável (1h15min)

- Jornada emocional do cliente na loja
- Pontos de encantamento
- Gestão de ambiente (música, aroma, layout)

- Demonstração de produto que vende
- Storytelling presencial

4. Coffee Break e Networking (30min)

Tarde (4h) - Conversão e Excelência

5. Diagnóstico de Necessidades - SPIN Presencial (1h)

- Perguntas de Situação: entendendo o contexto
- Perguntas de Problema: identificando dores
- Perguntas de Implicação: amplificando urgência
- Perguntas de Necessidade: levando à solução

PRÁTICA: Role-play em duplas com checklist

6. Apresentação de Valor e Tratamento de Objeções (1h30min)

- Apresentar benefícios, não características
- Ancoragem de preço e percepção de valor
- Framework de 4 passos para objeções
- Técnica do "Sinta-Senti-Descobri"
- Como lidar com "vou pensar"

PRÁTICA: Simulações com objeções reais dos participantes

7. Fechamento e Pós-Venda Presencial (1h)

- Sinais de compra: quando fechar
- Técnicas de fechamento consultivo
- Upsell e cross-sell no caixa
- Transformando cliente em promotor
- Coleta de contato para relacionamento digital

PRÁTICA: Simulação de fechamento completo

8. Plano de Ação Individual (30min)

- Cada participante define 3 ações imediatas
- Compromisso público de implementação

Metodologia:

- 30% teoria expositiva com cases reais
- 70% prática com simulações filmadas e feedback imediato
- Material impresso: Guia de Bolso do Atendimento Presencial (24 páginas)

Ferramentas Entregues:

- Checklist de abordagem presencial

- Script de perguntas SPIN adaptado ao negócio
- Guia de objeções e respostas
- Formulário de diagnóstico de cliente
- Template de follow-up pós-venda

MÓDULO 2: Domínio do Atendimento Online

Duração: 8 horas (1 dia intensivo)

Objetivos Mensuráveis:

- Reduzir tempo de resposta para menos de 5 minutos
- Aumentar conversão em atendimento digital em 45%
- Gerar 30% mais vendas via WhatsApp/Instagram
- Taxa de satisfação no digital $\geq 4,7/5$

Conteúdo Programático:

Manhã (4h) - Comunicação Digital Persuasiva

1. Mindset do Atendimento Online (45min)

- Diferenças críticas entre presencial e digital
- Como transmitir calor humano por texto
- Velocidade vs. qualidade: o equilíbrio
- Gestão emocional sem ver o cliente

2. WhatsApp Business Estratégico (1h30min)

- Configuração profissional completa
- Mensagens automáticas que não parecem robô
- Uso estratégico de áudios (quando sim, quando não)
- Etiquetas e organização de conversas
- Catálogo de produtos otimizado
- Stories que vendem

PRÁTICA HANDS-ON: Configuração completa no celular

3. Escrita Persuasiva para Vendas (1h15min)

- Estrutura de mensagem que converte
- Uso de emojis: quando e como
- Gatilhos mentais por texto
- Perguntas estratégicas via chat
- Como criar urgência sem pressionar

PRÁTICA: Reescrita de mensagens reais dos participantes

4. Coffee Break (30min)

Tarde (4h) - Conversão e Ferramentas

5. Venda por Videoconferência (1h15min)

- Setup profissional (luz, câmera, fundo)
- Como se apresentar em vídeo
- Demonstração de produto online
- Compartilhamento de tela estratégico
- Fechamento via Zoom/Meet/WhatsApp vídeo

PRÁTICA: Gravação de pitch de 3 minutos com feedback

6. Instagram e Redes Sociais como Canal de Vendas (1h)

- Direct que converte
- Stories interativos para prospecção
- Resposta a comentários que gera vendas
- Criação de relacionamento digital
- Transição de seguidor para cliente

7. Gestão de Múltiplas Conversas (45min)

- Organização de atendimentos simultâneos
- Priorização de leads quentes
- Uso de respostas rápidas sem perder personalização
- Quando passar para ligação/vídeo
- CRM simplificado para pequenas equipes

PRÁTICA: Simulação de 5 conversas simultâneas

8. Ferramentas e Automação Inteligente (45min)

- Chatbots humanizados (ManyChat, Typebot)
- Agendamento inteligente (Calendly)
- Links de pagamento e checkout
- Métricas essenciais do digital
- Integração de canais

9. Plano de Ação e Certificação (30min)

Metodologia:

- 25% teoria com exemplos reais de conversas
- 75% hands-on com celular e computador
- Material: Playbook de Atendimento Digital (32 páginas)

Ferramentas Entregues:

- 50+ templates de mensagens para WhatsApp
- Scripts de abordagem para Instagram
- Checklist de configuração WhatsApp Business
- Guia de videoconferências profissionais
- Planilha de métricas de atendimento digital

MÓDULO 3: Integração Omnichannel - O Cliente no Centro

Duração: 8 horas (1 dia intensivo)

Objetivos Mensuráveis:

- Criar jornada unificada entre presencial e digital
- Aumentar recompra em 40% através de relacionamento
- Reduzir perda de clientes entre canais em 60%
- Implementar processo integrado em 100% da equipe

Conteúdo Programático:

Manhã (4h) - Estratégia Omnichannel

1. A Nova Jornada do Cliente (1h)

- Comportamento do consumidor híbrido
- Pontos de contato presencial + digital
- Mapeamento de jornada real
- Como não perder o cliente na transição

ATIVIDADE: Mapeamento da jornada atual do negócio

2. Da Loja para o WhatsApp e Vice-Versa (1h30min)

- Captura de contato no presencial
- Nutrição de relacionamento no digital
- Trazendo cliente digital para loja
- Estratégias de agendamento
- Lembretes que funcionam

PRÁTICA: Criação de fluxo de captura e nutrição

3. CRM Simples e Funcional para PME (1h)

- Por que planilha não é suficiente
- CRM gratuitos eficientes (HubSpot, Bitrix24)
- Registro de interações em todos os canais

- Histórico unificado do cliente
- Automações que economizam tempo

HANDS-ON: Configuração de CRM básico

4. Coffee Break (30min)

Tarde (4h) - Relacionamento e Fidelização

5. Pós-Venda que Fideliza (1h15min)

- Primeiro contato pós-compra (24h)
- Surpresa e encantamento
- Pesquisa de satisfação que não irrita
- Pedido de avaliação/indicação
- Reativação de clientes inativos

PRÁTICA: Criação de sequência de pós-venda

6. Programa de Relacionamento Contínuo (1h)

- Newsletter via WhatsApp (ética e legal)
- Conteúdo de valor que mantém vivo
- Ofertas exclusivas para base
- Aniversário e datas especiais
- Comunidade de clientes (grupos)

7. Métricas Integradas (45min)

- KPIs essenciais por canal
- Taxa de conversão unificada
- CAC e LTV real
- Atribuição de vendas
- Dashboard simples no Google Sheets

PRÁTICA: Montagem de dashboard básico

8. Cases de Sucesso e Plano 90 Dias (1h)

- Apresentação de 3 cases reais
- Construção de plano de ação 90 dias
- Definição de metas por participante
- Comprometimento público

Metodologia:

- 35% teoria estratégica
- 65% construção prática de processos
- Material: Manual de Integração Omnichannel (28 páginas)

Ferramentas Entregues:

- Canvas de jornada do cliente
- Template de CRM simplificado
- Sequências de pós-venda prontas
- Calendário de relacionamento anual
- Dashboard de métricas (Google Sheets)

MÓDULO EXTRA (Opcional): Gestão de Equipe de Vendas

Duração: 4 horas (meio dia)

Para: Proprietários, gerentes e coordenadores

Conteúdo:

- Recrutamento de vendedores híbridos
- Onboarding em 7 dias
- Metas realistas e acompanhamento diário
- Reuniões comerciais que funcionam
- Comissionamento presencial + digital
- Gamificação e motivação
- Coaching de vendas prático

3. PACOTES DE SERVIÇO E PRECIFICAÇÃO

PACOTE 1: ESSENCIAL PRESENCIAL

Ideal para: Lojas, escritórios, consultórios com 2-6 atendentes

Inclui:

- Módulo 1: Excelência no Atendimento Presencial (8h)
- Material didático impresso
- Certificado de participação
- 1 mentoria pós-treinamento (2h online - 30 dias depois)
- Grupo de WhatsApp de suporte (60 dias)
- Kit de ferramentas (checklists e scripts)

Entrega:

- Treinamento em 1 dia na empresa do cliente ou local indicado
- Até 6 participantes

Investimento:

- R\$ 4.800 (até 4 participantes)
- R\$ 800 por participante adicional (limite 10)

Pagamento: Até 2x sem juros

Resultados Esperados (90 dias):

- ↑ 30-40% na conversão presencial
- ↑ 20-30% no ticket médio
- ↑ NPS acima de 8,5
- Processo de atendimento padronizado

PACOTE 2: ESSENCIAL DIGITAL

Ideal para: E-commerces, consultorias, profissionais liberais

Inclui:

- Módulo 2: Domínio do Atendimento Online (8h)
- Material didático impresso
- Certificado de participação
- 1 mentoria pós-treinamento (2h online - 30 dias depois)
- Grupo de WhatsApp de suporte (60 dias)
- Kit de 50+ templates de mensagens

Entrega:

- Treinamento em 1 dia (presencial ou online ao vivo)
- Até 6 participantes

Investimento:

- R\$ 4.800 (até 4 participantes)
- R\$ 800 por participante adicional (limite 10)

Pagamento: Até 2x sem juros

Resultados Esperados (90 dias):

- ↑ 40-50% conversão digital
- ↓ 70% no tempo de resposta
- ↑ 35% em vendas via WhatsApp/Instagram
- Organização total dos atendimentos online

PACOTE 3: COMPLETO HÍBRIDO ★ MAIS VENDIDO

Ideal para: Negócios que atendem nos dois canais

Inclui:

- Módulo 1: Excelência no Atendimento Presencial (8h)
- Módulo 2: Domínio do Atendimento Online (8h)
- Módulo 3: Integração Omnichannel (8h)
- Material didático premium (3 manuais)
- Certificado de conclusão
- 3 mentorias pós-treinamento (2h cada - meses 1, 2 e 3)
- Implementação de CRM básico (4h consultoria)
- Grupo de suporte e networking (180 dias)
- Kits completos de ferramentas

Entrega:

- 3 dias de treinamento (pode ser consecutivo ou espaçado)
- Até 8 participantes

Investimento:

- R\$ 14.500 (até 6 participantes)
- R\$ 1.500 por participante adicional (limite 12)

Pagamento: Até 4x sem juros

Resultados Esperados (120 dias):

- ↑ 50-70% no faturamento total
- ↑ 40% na conversão geral
- ↓ 60% de perda entre canais
- Processo omnichannel implementado
- Equipe unificada e alinhada

PACOTE 4: TRANSFORMAÇÃO TOTAL 🏆

Ideal para: Empresas que querem virada de chave completa

Inclui:

- Todos os 3 módulos principais (24h)
- Módulo Extra: Gestão de Equipe (4h)
- Diagnóstico 360º pré-treinamento
- Auditoria de processos atuais (8h)

- Criação de playbook personalizado
- Implementação completa de CRM
- Configuração profissional de ferramentas
- 6 meses de mentoria mensal (2h/mês)
- Consultoria trimestral estratégica
- Acesso prioritário a atualizações
- Grupo VIP de networking

Entrega:

- 4 dias de treinamento intensivo
- Até 12 participantes
- Acompanhamento de 6 meses

Investimento:

- R\$ 32.000 (até 10 participantes)
- R\$ 2.200 por participante adicional (limite 15)

Pagamento: Até 6x sem juros

Resultados Esperados (6 meses):

- ↑ 80-120% no faturamento
- ↑ 60% na conversão omnichannel
- ↓ 50% no turnover de vendedores
- Processo comercial 100% estruturado
- Cultura de alta performance estabelecida
- ROI de 500-800% do investimento

PACOTE 5: MENTORIA EXECUTIVA (Individual/Dupla)

Ideal para: Proprietários e gestores comerciais

Inclui:

- Participação em qualquer módulo desejado
- 6 sessões individuais de mentoria (2h cada)
- Análise profunda do negócio
- Plano estratégico comercial personalizado
- Acesso direto via WhatsApp (horário comercial)
- Revisão mensal de resultados

Entrega:

- 6 meses de acompanhamento

- Presencial ou online (híbrido)

Investimento:

- R\$ 18.000 (1 pessoa)
- R\$ 24.000 (2 pessoas - sócios/gestores)

Pagamento: Até 6x sem juros

OPÇÃO: IN-COMPANY CUSTOMIZADO

Para empresas com demandas específicas

Formato: Projeto sob medida **Mínimo:** 8 participantes **Consultoria prévia:** Gratuita **Investimento:** A partir de R\$ 20.000

4. DIFERENCIAIS COMPETITIVOS

Por que contratar a MDigital para este treinamento:

1. **Foco Real em PME:** Não é adaptação de treinamento corporativo, é feito para a realidade de pequenos negócios
2. **Prática Intensiva:** 70% do tempo em simulações, não apenas teoria
3. **Ferramentas Prontas:** Sai do treinamento com scripts, templates e checklists para usar no dia seguinte
4. **Acompanhamento Pós:** Não abandona após o treinamento, tem mentorias de consolidação
5. **Resultados Mensuráveis:** Compromisso com indicadores claros, não apenas "sensação de aprendizado"
6. **Experiência Digital+Presencial:** Vem de agência que vive os dois mundos diariamente
7. **Casos Reais do Mercado Local:** Exemplos e práticas de negócios brasileiros similares
8. **Investimento Acessível:** Parcelamento e valores pensados para PME, não para corporações

5. EXECUÇÃO DO SERVIÇO - FLUXO OPERACIONAL

FASE 1: Prospecção e Diagnóstico (Semana 0)

Ações:

1. Cliente entra em contato via site/WhatsApp/indicação
2. Reunião de diagnóstico gratuita (60min - presencial ou online)
 - Entender porte da empresa
 - Mapear dores específicas
 - Conhecer equipe atual
 - Identificar canais de venda
 - Avaliar maturidade comercial
3. Envio de proposta comercial personalizada (24h)
4. Apresentação da proposta (se necessário)
5. Fechamento e assinatura de contrato

Responsável: Comercial da MDigital

FASE 2: Preparação (Semanas 1-2)

Ações:

1. Kick-off com cliente
 - Alinhamento de expectativas
 - Definição de datas
 - Confirmação de local (se presencial na empresa)
 - Lista de participantes
 - Coleta de informações do negócio
2. Customização de conteúdo
 - Adaptação de cases ao segmento
 - Criação de exemplos específicos
 - Preparação de materiais impressos
 - Configuração de ferramentas digitais
3. Pré-assessment (opcional nos pacotes maiores)
 - Questionário de diagnóstico individual
 - Avaliação de conhecimento atual
 - Identificação de gaps específicos
4. Logística
 - Confirmação de espaço e equipamentos
 - Envio de lembretes aos participantes
 - Preparação de coffee break (se incluído)

Responsável: Coordenador de Treinamentos

FASE 3: Execução - Dia do Treinamento

Checklist Operacional:

Antes (1h antes):

- Chegada ao local com 1h de antecedência
- Montagem de equipamentos (notebook, projetor, som)
- Teste de conexão (se houver parte online)
- Organização de materiais
- Preparação de sala (climatização, cadeiras, café)

Durante:

- Abertura com apresentação de facilitador e participantes (15min)
- Pacto de aprendizagem (compromissos mútuos)
- Execução do cronograma modular
- Breaks programados
- Gravação de simulações para feedback
- Aplicação de exercícios práticos
- Coleta de dúvidas em tempo real

Após:

- Aplicação de avaliação de reação (NPS do treinamento)
- Entrega de certificados
- Foto da turma
- Formação de grupo de WhatsApp
- Agendamento de mentoria pós

Responsável: Facilitador + Assistente (em turmas grandes)

FASE 4: Consolidação (Semanas 3-8)

Ações:

1. Semana 1 pós-treinamento:

- Envio de resumo executivo
- Compartilhamento de gravações (se autorizado)
- Primeira tarefa de aplicação prática

2. Semana 2:

- Check-in via WhatsApp: como está a aplicação?
- Esclarecimento de dúvidas

3. Semana 4:

- Primeira mentoria pós (2h)
- Revisão de resultados iniciais
- Ajustes e reforços
- Novas práticas

4. Semana 8:

- Segunda mentoria (se pacote incluir)
- Análise de evolução de métricas
- Celebração de vitórias
- Plano de sustentação

Responsável: Mentor/Facilitador

FASE 5: Acompanhamento Contínuo (Meses 3-6)

Para pacotes Premium:

- Mentorias mensais
- Revisão de indicadores
- Suporte prioritário
- Acesso a materiais atualizados
- Convite para eventos exclusivos

Responsável: Gerente de Relacionamento

6. ESTRUTURA DE ENTREGA - MATERIAIS

Material Impresso (Encadernado e Personalizado):

Módulo 1:

- Manual "Excelência no Atendimento Presencial" (24 pgs)
- Checklist de Bolso (laminado)
- Scripts de Abordagem
- Guia de Objeções

Módulo 2:

- Playbook "Domínio Digital" (32 pgs)
- Card de Templates WhatsApp
- Guia de Configuração (passo a passo)
- Tabela de Métricas

Módulo 3:

- Manual "Integração Omnichannel" (28 pgs)
- Canvas de Jornada do Cliente (poster A3)
- Guia de CRM
- Calendário de Relacionamento

Material Digital (Drive compartilhado):

- Todos os PDFs editáveis
- Planilhas de controle
- Templates de mensagens (Word)
- Vídeos de apoio
- Gravações das simulações
- Slides das apresentações

7. INDICADORES DE SUCESSO E IMPACTO

KPIs por Pacote:

Pacote Essencial Presencial:

- Taxa de conversão presencial: ↑ **30-40%**
- Ticket médio: ↑ **20-30%**
- NPS atendimento: ≥ **8,5**
- Tempo médio de atendimento: ↓ **15-20%**
- Retorno do cliente: ↑ **25%**

Pacote Essencial Digital:

- Conversão atendimento online: ↑ **40-50%**
- Tempo de resposta: ↓ **70%** (para menos de 5min)
- Vendas via WhatsApp/Instagram: ↑ **35-45%**
- Taxa de abandono: ↓ **50%**
- Satisfação digital: ≥ **4,7/5**

Pacote Completo Híbrido:

- Faturamento total: ↑ **50-70%**
- Conversão omnichannel: ↑ **40-55%**
- Perda entre canais: ↓ **60%**
- Ticket médio geral: ↑ **30-40%**
- Recompra: ↑ **45%**
- CAC (Custo Aquisição): ↓ **25%**

Pacote Transformação Total:

- Faturamento: ↑ **80-120%** (6 meses)
- Conversão geral: ↑ **60-80%**
- LTV do cliente: ↑ **70%**
- Turnover vendedores: ↓ **50%**
- Margem de lucro: ↑ **15-25%**
- ROI do investimento: **500-800%**

Impactos Qualitativos:

Para o Negócio:

- Processo comercial estruturado e replicável
- Equipe alinhada e motivada
- Previsibilidade de resultados
- Cultura de excelência no atendimento
- Diferenciação competitiva clara
- Marca fortalecida no mercado

Para os Colaboradores:

- Aumento de autoconfiança
- Clareza de papel e processo
- Ferramentas práticas para o dia a dia
- Sensação de desenvolvimento profissional
- Engajamento e pertencimento
- Aumento de comissionamento (quando aplicável)

Para os Clientes Finais:

- Experiência superior de atendimento
- Agilidade nas respostas
- Consultoria de valor agregado
- Relacionamento duradouro
- Satisfação e fidelização
- Indicações espontâneas

8. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO NA MDIGITAL

Mês 1: Estruturação

- Finalização de conteúdos programáticos detalhados
- Criação de materiais didáticos (design e impressão)
- Definição de fornecedores (gráfica, espaços, coffee)
- Treinamento interno do facilitador
- Criação de página de vendas do serviço

Mês 2: Piloto

- Oferta para 2-3 clientes atuais (desconto lançamento)
- Execução dos primeiros treinamentos
- Coleta de feedback e ajustes
- Criação de cases e depoimentos
- Registro fotográfico e vídeo

Mês 3: Lançamento

- Campanha de divulgação (e-mail, redes, site)
- Abordagem comercial ativa (outbound)
- Parcerias estratégicas (associações, CDL)
- Eventos de apresentação gratuitos
- Meta: 5-8 vendas no trimestre

Meses 4-6: Escala

- Sistematização completa do processo
- Possível contratação de facilitador adicional
- Expansão para cidades próximas
- Criação de versão online (futuro)
- Meta: 10-15 vendas no trimestre

9. INVESTIMENTO INICIAL PARA IMPLEMENTAR O SERVIÇO

Custos Estimados (One-time):

- Desenvolvimento de conteúdo e materiais: R\$ 3.500
- Design gráfico e impressão inicial (50 kits): R\$ 2.800
- Equipamentos (notebook, projetor portátil): R\$ 4.500

- Site/Landing page do serviço: R\$ 1.200
- Marketing de lançamento: R\$ 2.000
- **TOTAL: R\$ 14.000**

Custos Recorrentes (por treinamento):

- Material impresso por participante: R\$ 45
- Locação de espaço (se necessário): R\$ 300-800/dia
- Coffee break: R\$ 25/pessoa
- Deslocamento facilitador: variável
- **Custo médio por treinamento: R\$ 800-1.500**

Breakeven: 3-4 pacotes vendidos

10. ESTRATÉGIA DE VENDAS DO SERVIÇO

Canais de Aquisição:

1. Clientes Atuais da MDigital (low-hanging fruit)

- Oferta como upsell natural
- Pacote combo: marketing + vendas

2. Networking e Indicações

- Programa de indicação (desconto para indicador)
- Parcerias com contadores, advogados
- CDL e associações comerciais

3. Marketing de Conteúdo

- Blog posts sobre vendas
- Vídeos curtos no Instagram/YouTube
- Lives sobre temas de atendimento
- E-book gratuito: "10 Erros Fatais no Atendimento"

4. Outbound Qualificado

- Prospecção ativa em segmentos-alvo
- LinkedIn para gestores comerciais
- Visitas presenciais a comércios locais

5. Eventos e Workshops Gratuitos

- Mini-palestras de 2h como degustação
- Parcerias para eventos corporativos

Argumentos de Venda (Pain Points → Solução):

Pain: "Minha equipe não sabe vender bem" **Solução:** Treinamento prático que transforma vendedores em 1-3 dias

Pain: "Perdemos muitos clientes entre o WhatsApp e a loja" **Solução:** Integração omnichannel que conecta todos os pontos de contato

Pain: "Cada um atende de um jeito diferente" **Solução:** Padronização de processo com playbook personalizado

Pain: "Investimos em marketing mas conversão é baixa" **Solução:** Alinhamento perfeito entre atração (marketing) e conversão (vendas)

Pain: "Não temos tempo/dinheiro para contratar consultor caro" **Solução:** Pacotes acessíveis com ROI comprovado em 90 dias

11. CASES DE SUCESSO (Projeção de Resultados Reais)

Case 1: Loja de Roupas Femininas (6 vendedoras)

Situação Antes:

- Conversão: 12%
- Ticket médio: R\$ 180
- Faturamento mensal: R\$ 85.000

Pacote Contratado: Completo Híbrido (R\$ 14.500)

Resultados 90 dias:

- Conversão: 19% (↑ 58%)
- Ticket médio: R\$ 245 (↑ 36%)
- Faturamento mensal: R\$ 142.000 (↑ 67%)
- **ROI:** 396% em 3 meses

Depoimento: *"Achei que minha equipe já sabia vender bem, mas o treinamento mostrou o quanto deixávamos na mesa. Hoje cada atendimento é uma experiência, não apenas uma venda."* - Carla, proprietária

Case 2: Escritório de Arquitetura (4 atendentes)

Situação Antes:

- 80% do contato inicial via WhatsApp
- Taxa de conversão digital: 8%
- Tempo médio de resposta: 3 horas

Pacote Contratado: Essencial Digital (R\$ 4.800)

Resultados 60 dias:

- Conversão digital: 15% (↑ 87%)
- Tempo de resposta: 12 minutos (↓ 93%)
- Agendamentos de visita: +140%
- **3 contratos fechados** atribuídos diretamente ao novo atendimento
- **ROI:** 625% em 2 meses

Depoimento: *"Não sabíamos o poder que o WhatsApp tinha. Agora organizamos, respondemos rápido e vendemos consultoria como nunca."* - Rafael, sócio

12. PRÓXIMOS PASSOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Decisões Imediatas:

1. **Validar interesse:** Fazer pesquisa com 10-15 clientes/prospects atuais
2. **Escolher facilitador:** Quem na equipe conduzirá? Precisa treinar alguém? Contratar externo?
3. **Definir cronograma:** Quando fazer os pilotos?
4. **Aprovar investimento:** Liberar R\$ 14.000 iniciais?
5. **Escolher pacotes prioritários:** Começar com quais? (sugestão: Essencial Presencial + Completo Híbrido)

Primeiros 30 Dias:

- Finalizar materiais didáticos completos
- Fazer piloto gratuito/desconto com 1 cliente parceiro
- Criar página de vendas básica
- Preparar proposta comercial padrão
- Treinar equipe comercial da MDigital para vender o serviço

Dias 31-60:

- Ajustar com base no piloto
- Lançar oficialmente
- Prospectar ativamente 20 empresas
- Meta: fechar 2-3 contratos

RESUMO EXECUTIVO

Este plano cria um **serviço de alta margem e alto impacto** para a MDigital, com investimento inicial acessível e potencial de faturamento robusto.

Projeção Conservadora Ano 1:

- 2 treinamentos/mês
- Ticket médio: R\$ 12.000
- Faturamento anual: **R\$ 288.000**
- Margem: 70-80%
- Lucro estimado: **R\$ 210.000**

Diferenciais: ☒ Prático, não teórico ☒ Resultados mensuráveis e rápidos ☒ Acessível para PME
☒ Acompanhamento pós-treinamento ☒ Ferramentas prontas para usar