

# 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% ( $\uparrow$  58%)
- Ticket médio: R\$ 245 ( $\uparrow$  36%)
- Faturamento mensal: R\$ 142.000 ( $\uparrow$  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