**Estrutura da Oficina (40 Minutos) - Versão "Prompts Completos"**

**Objetivo:** Demonstrar o uso prático do Copilot Chat para agilizar a comunicação e apoiar nas negociações com associados, usando os guias fornecidos.

**Parte 1: Conceitos Essenciais (5 minutos)**

1. **O que é o Copilot? (1 min)**
   * Seu "assistente digital pessoal".
   * Usa IA avançada (GPT-4o) e acessa a internet.
   * A chave é o "Prompt": sua instrução. Quanto mais contexto, melhor a resposta.
2. **O ALERTA DE SEGURANÇA (3 min)** - *Parte Inegociável*
   * **Regra de Ouro:** NUNCA insira dados pessoais ou sensíveis de associados. (Sem Nome, CPF, CNPJ, conta, telefone, etc.).
   * **O Jeito Certo:** Use o Copilot para criar **modelos, templates e roteiros genéricos**. Você preenche os dados depois, nos sistemas seguros.
3. **A Arte de um Bom Prompt (1 min)**
   * **Persona:** "Aja como um especialista em investimentos...".
   * **Contexto:** "...para um associado do agro que precisa de custeio".
   * **Formato:** "Crie uma lista com marcadores" ou "um texto curto para WhatsApp".

**Parte 2: Demonstrações Práticas (30 minutos)**

Mostre sua tela e execute os prompts. O foco é a velocidade e a variedade.

**Demo 1: Comunicação e Atendimento (6 min)**

* **Cenário:** Agilizar a comunicação do dia a dia.
* **Prompt 1 (Boas-Vindas):** "Escreva um e-mail de boas-vindas para um novo associado, explicando os principais canais de atendimento da nossa cooperativa e reforçando os valores do cooperativismo."
* **Prompt 2 (Aprovação):** "Crie um modelo de mensagem para informar um associado sobre a aprovação de sua proposta de crédito, parabenizando-o e convidando-o para vir até a agência."
* **Prompt 3 (Abertura de Conta):** "Meu nome é Camila e trabalho na cooperativa de crédito Sicredi Conexão, estou atendendo o seu João que tem 25 anos de idade e está interessado em realizar um crédito, mas infelizmente ele não tem conta conosco e não quer depositar a cota capital para iniciarmos a abertura dela. Como explicar para ele que é necessário abrir uma conta para contratar um crédito e não ofender o mesmo?"
* **Prompt 4 (Atualização Cadastral):** "Meu nome é Lucas, trabalho em uma cooperativa de crédito chamada Sicredi e preciso realizar um contato proativo com uma associada chamada Fabiana, de 22 anos, que está com o seu cadastro desatualizado na nossa cooperativa. Preciso enviar uma mensagem não muito formal, que faça uso de emojis, que faça com que a Fabiana se sinta bem recebida no nosso contato. A mensagem será enviada no WhatsApp."

**Demo 2: Simplificando o "Economês" (6 min)**

* **Cenário:** Traduzir termos financeiros para o associado.
* **Prompt 1 (SELIC):** "Explique o que é a taxa SELIC e como ela afeta o crédito do nosso associado, como se eu estivesse conversando com alguém que não entende de economia."
* **Prompt 2 (FGC):** "Crie um texto curto para WhatsApp explicando de forma simples e didática o que é o FGC (Fundo Garantidor de Créditos)."
* **Prompt 3 (Capital Social - Jovem):** "Me chamo Lucas e trabalho no Sicredi. Preciso enviar uma mensagem para um associado de 19 anos chamado Vitor, explicando sobre o que significa o Capital Social do Sicredi."
* **Prompt 4 (Diferença Cooperativa vs. Banco):** "Sou colaboradora do Sicredi, estou tratando os leads que realizarão cadastro e interesse em abrir conta no Sicredi, mas não compreende que nossa cooperativa tem o capital social, e precisa de um valor em conta para prosseguir com a abertura de conta, como poderia explicar de maneira mais assertiva quais a diferença de uma cooperativa como o Sicredi para um Banco, e explicar sobre a cota?"

**Demo 3: Argumentos de Venda (6 min)**

* **Cenário:** Preparar-se para uma negociação (Crédito, Consórcio, Seguro, Investimento).
* **Prompt 1 (Crédito - Medo):** "Trabalho no Sicredi uma cooperativa de crédito, estou em atendimento com o associado Natan de 22 anos que gostaria de abrir uma barbearia, porém tem medo de tomar crédito, seja persuasivo e de fácil entendimento e oferte um crédito pessoal para ele com todas as vantagens."
* **Prompt 2 (Consórcio - Argumentos):** "Liste 5 argumentos de venda poderosos para o consórcio de automóveis Sicredi, focando em planejamento e economia em comparação com o financiamento."
* **Prompt 3 (Investimento - Conservador):** "Me chamo Bruna trabalho na cooperativa Sicredi Conexão e estou atendendo Gabriel, associado de 33 anos com um perfil de investimento conservador, ele tem interesse em efetivar uma aplicação de R$ 150.000,00 mil para um curto prazo de tempo. Crie uma mensagem persuasiva que lhe desperte interesse em aplicar seu dinheiro."
* **Prompt 4 (Seguro - Objeção):** "Meu nome é Camila, colaboradora da Sicredi Conexão e estou tendo dificuldades em ofertar um seguro de vida para Dona Maria, ela tem 52 anos de idade, possui 3 filhos (João, Miguel e Helena) e 1 neto (José), segundo ela não vai morrer já e não quer contratar o seguro de vida pois seria um dinheiro jogado fora que não teria retorno. Como posso provar por A mais B que nosso seguro não é o que ela diz ser?"

**Demo 4: Situações Delicadas (Recusa e Cobrança) (6 min)**

* **Cenário:** Comunicar notícias difíceis mantendo o bom relacionamento.
* **Prompt 1 (Recusa de Crédito - Serasa):** "Sou Pedro, trabalho com crédito na cooperativa Sicredi, quero 3 mensagens para enviar a associados que possuem restrição serasa ou spc nos cpf, impedindo de realizar uma contratação de crédito, precisa ser uma mensagem que não deixe o associado desconfortável com a negativa para sua demanda."
* **Prompt 2 (Recusa de Cartão - Regra):** "Você é gerente de uma instituição financeira e seu cliente quer solicitar um cartão de crédito, porém ele não se enquadra na regra do produto. Como você responderia?"
* **Prompt 3 (Cobrança - Sem Resposta):** "Me chamo Bruna sou colaboradora da Sicredi conexão, estou com dificuldade em cobrar seu João, ele possui 5 parcelas do seu crédito veículo em atraso conosco, todas as vezes que chamo ele não tem resposta. Forneça alguns modelos de abordagem a este associado para termos uma resposta dele"
* **Prompt 4 (Cobrança - Perda de Emprego):** "Me chamo Kelli, trabalho no Sicredi conexão, cooperativa der crédito! Estou com dificuldade em uma cobrança! Associado contratou um crédito em 2022, vinha pagando certinho, porém perdeu o emprego e informa que não vai mais conseguir pagar as parcelas em dia. Já está com 21 dias de atraso. Me ajude a ser persuasivo com esta situação, e utilizar os melhores scripts para esta abordagem?"

**Demo 5: Reengajamento e Planejamento (6 min)**

* **Cenário:** Reativar associados e organizar a própria rotina.
* **Prompt 1 (Inativos):** "Considere que você é um gestor de conta de uma instituição financeira e crie uma mensagem para ser enviada via Whatsapp, para os associados Pessoa Física, que estão inativos com foco em reativar o seu relacionamento."
* **Prompt 2 (Principalidade):** "Olá aqui é a Tamires Trabalho no sicredi, preciso de ajuda com uma associada chamada Pamela ela é associada a mais de 5 anos, tem 32 anos mas não utiliza o sicredi como principal Instituição Financeira, ela é solteira, trabalha como professora e gostaria de mandar uma mensagem de copywriting persuasiva educada e de bom relacionamento para ela sobre os benefícios de utilizar a cooperativa como sua instituição financeira com principalidade, ressalte os pontos positivos e mande uma mensagem sucinta e resumida de até 5 linhas"
* **Prompt 3 (Planejamento de Tarefas):** "Estou com muitas tarefas acumuladas. Ajude-me a criar um plano de ação para organizar minha semana, priorizando atividades por urgência e importância. Minhas principais responsabilidades são: atender associados no balcão, analisar propostas de crédito e fazer contatos ativos para venda de consórcios."
* **Prompt 4 (Resumo de Documento):** "(Após carregar o PDF de um novo normativo) 'Resuma este documento em 5 pontos chave que impactam diretamente o nosso atendimento diário.'"

**Parte 3: Fechamento e Dúvidas (5 minutos)**

* **Recapitulação:** O Copilot não substitui o colaborador. Ele é uma ferramenta para **ganhar tempo** (em rascunhos, resumos) e **ter ideias** (em argumentos, abordagens), liberando você para focar no relacionamento humano com o associado.
* **Incentivo:** Incentive todos a usar os guias como ponto de partida e começar a testar.
* **Dúvidas:** Abra para 2-3 perguntas rápidas.