



Playbook de *Atendimento*

Como a Compra Fácil vende pelo
WhatsApp, do primeiro "oi" ao iPhone
na mão do cliente.

Para quem está chegando no time de vendas · Versão outubro de 2026

Exemplos tirados de conversas reais da loja, com a venda conferida no sistema

As 5 regras de ouro

Se você lembrar só de uma página deste playbook, que seja esta.

1

Responda em até 15 minutos.

Quando a IA da loja te entrega um cliente, ele já esperou. A primeira mensagem sua é a que mais pesa na venda.

2

Toda mensagem termina com uma pergunta.

Preço sem pergunta deixa o cliente sem nada para responder. "Qual você prefere?", "Em quantas vezes fica bom?", "Vamos garantir ele pra você?"

3

Pix é o menor preço.

No cartão, até 18x com o repasse da taxa. Nunca diga "sem juros".

4

Reserva só com sinal.

R\$ 50 no seminovo, R\$ 100 no lacrado. O sinal é abatido do total ou estornado se o cliente passar tudo no cartão.

5

Confirme antes de cobrar e cumpra o que prometeu.

Só peça o sinal de um aparelho que você confirmou que existe. Disse que volta às 15h? Volte às 15h.

O que tem neste playbook

1. Como a venda acontece aqui
2. O atendimento em 8 passos
3. As 3 origens do aparelho
4. Sinal de reserva
5. Preço, pagamento, garantia e troca
6. Contorno de objeção
7. Follow-up personalizado
8. Áudio, tom e ritmo
9. 7 vendas reais, passo a passo
10. Checklist do dia e combinados

1 em 9

conversas virou reserva, visita ou venda na semana em que a primeira resposta caiu para menos de 15 minutos. Na semana anterior era 1 em 20.

75%

dos clientes voltam a responder depois de um áudio curto e pessoal. Depois de texto, 64%.

30 min

é o tempo que um cliente do rodízio fica reservado para você. Depois disso, ele vai para a fila sem dona.

Do anúncio ao aparelho na mão

Quase toda venda começa no WhatsApp. A IA da loja faz a recepção; quem vende é você.

1. O cliente chega

Anúncio,
Instagram
@comprafacilsjc,
site ou indicação.

2. WhatsApp da loja

Número oficial
(12) 97813-2252,
dentro do IZY.

3. A IA recebe

Cumprimenta,
pergunta o
modelo, se tem
troca e como é o
aparelho atual.

4. O IZY entrega

O rodízio passa o
cliente para
quem está no
turno.

5. Você vende

Opções, prova,
orçamento,
objeção, sinal,
agendamento e
retirada.

O que a IA faz

- Responde na hora, de dia e de noite.
- Pergunta modelo, cor, armazenamento e se tem iPhone na troca.
- Faz a pré-avaliação da troca (bateria, avarias, peças trocadas).
- Fora do horário, segura o cliente e avisa que você continua quando o turno começar.

O que a IA nunca faz

- Não passa chave Pix nem dado de pagamento.
- Não confirma reserva e não promete segurar aparelho.
- Não fecha a venda. **O fechamento é sempre seu.**

A loja

Endereço	Shopping Alpamare Boulevard, Av. Dep. Benedito Matarazzo, 5101, Jardim Alvorada, São José dos Campos. Terceira loja do corredor à direita. Estacionamento gratuito para clientes.
Horário	Segunda a sexta, 9h às 21h · Sábado, 9h às 18h · Domingo fechado
O que vendemos	iPhone lacrado e seminovo, MacBook, iPad, Apple Watch, AirPods e acessórios. Assistência técnica própria.
Garantia	Lacrado: 1 ano Apple · Seminovo: 1 ano pela loja

Rodízio e carteira

- Quando a IA entrega um cliente, o IZY oferece a conversa para quem está no turno. Você tem **30 minutos** para assumir; depois ela vai para a fila sem dona.
- Atendendo alguém na loja? Marque "**Em atendimento**" no IZY para o rodízio saber.
- O cliente que você assumiu fica na sua carteira. Se a colega atender seu cliente na sua folga, **a venda é sua**, como fica registrado no sistema.
- Quando a IA promete ao cliente que você chama num horário, esse cliente é o primeiro do seu turno.

O caminho de toda venda

Nem toda conversa passa por todos os passos, mas a ordem é sempre esta.

1

Assuma em até 15 minutos e mostre que leu a conversa

Diga seu nome, chame o cliente pelo nome e repita o que ele pediu. Não refaça as perguntas que a IA já fez.

"Oi Ana, bom dia, tudo bem? Aqui é a Gabi da Compra Fácil. Eu vi que você está procurando o iPhone 14 Pro Max ou 15 Pro na cor clara, né? Eu vou te mandar as opções que eu tenho disponível no estoque." (áudio de 14 segundos)

2

Entenda o que falta

Modelo, cor e armazenamento · se tem iPhone na troca · como vai pagar (Pix, cartão, quantas vezes, entrada) · para quando precisa · para que usa.

"Entendi amigo, e no momento você conseguiria fazer o pagamento à vista no Pix ou seria realmente só parcelado?"

3

Mostre poucas opções e pergunte qual prefere

Comece pelo seminovo da loja, depois o do fornecedor local, depois o lacrado sob encomenda (veja a seção 3). Duas ou três opções bastam.

"Da uma analisada, qual você prefere?"

4

Prove o aparelho

Vídeo real, saúde da bateria, ciclos, até quando vai a garantia Apple, peças trocadas e marcas de uso. Sempre a verdade: o cliente confere na loja.

"Bateria 100% / Garantia Apple até 15/05/2027" · "ele tem uma marquinha de uso na carcaça" · "69 ciclos. Acompanha a caixa original do celular"

5

Avalie a troca

Mande o modelo de avaliação (seção 5) e peça um vídeo do aparelho. Bateria abaixo de 80% e vidro trincado reduzem o valor. Na loja, a troca é conferida antes de fechar.

"Você consegue me enviar um vídeo do seu 14 Pro Max?"

6

Monte o orçamento no IZY

Pergunte em quantas vezes ele quer parcelar antes de simular. O orçamento vale 24 horas. Use o brinde (capa e película) antes de baixar o preço.

"Você gostaria de parcelar em quantas vezes? Que aí eu já vejo aqui o melhor desconto que eu consigo e realizo essa simulação em cima da quantidade que você pretende parcelar, tá?"

7

Peça o fechamento

Proposta clara, motivo real para decidir agora (última unidade, outra cliente negociando, horário do pedido) e uma pergunta de fechamento.

"Vamos garantir ele para você?" · "Vamos encomendar o seu hoje?" · "Posso agendar o seu horário para vir garantir ele para você?"

Sinal, agendamento e retirada

Mande a mensagem padrão do sinal, confirme o comprovante na hora, registre o agendamento no IZY (o cliente recebe a confirmação e o lembrete automáticos) e deixe o aparelho carregado e os brindes separados. Na retirada, a loja faz a transferência de dados.

"validei por aqui, Camila!!! Estou realizando a encomenda. Confirmando Macbook Neo 13" 256GB amarelo"

De onde vem o aparelho que você está vendendo

O prazo, o sinal e o que você pode prometer mudam conforme a origem. Saiba de onde vem antes de responder.

Estoque da loja		Pronta entrega • sinal R\$ 50 (seminovo)
O que é	Seminovos e alguns lacrados que já estão na loja e no sistema.	
Como falar	<i>"Hoje eu tenho disponível aqui no meu estoque a pronta entrega o iPhone 14 Pro de 128 GB na cor preto, bateria 84%."</i>	
Prazo	Na hora. O cliente pode retirar no mesmo dia.	
Sinal	O sinal tira o aparelho da negociação da colega e segura o horário do cliente.	
Entrega	Com o valor total pago antes (Pix ou link) e sem troca, a loja entrega em São José dos Campos, Jacareí, Taubaté e Mogi das Cruzes. Confirme o custo com a gerência antes de prometer.	

Fornecedor local		Chega em ~20 min • sinal R\$ 50
O que é	Seminovos de um fornecedor de São José dos Campos. A lista dele entra todo dia na tabela do IZY.	
Antes de cobrar	Confirme com o fornecedor se a unidade ainda existe, a saúde da bateria e peça um vídeo. Ele vende para outros lojistas: a unidade pode sair a qualquer hora.	
Prazo	Chega na loja em cerca de 20 minutos, para pedidos até umas 17h30. Depois disso, confirme na manhã seguinte.	
Sinal	R\$ 50. Só depois do sinal você pede para trazer o aparelho.	
Como falar	<i>"Como ele tá no meu fornecedor local, eu consigo trazer ele mediante a confirmação da compra, tudo bem?"</i>	

Lacrados de São Paulo

Sob encomenda • sinal R\$ 100

O que é	Lacrados comprados de fornecedores de São Paulo depois que o cliente fecha. Não ficam na loja.
Escolha antes	Modelo, cor e capacidade são escolhidos antes do pedido. Depois não dá para trocar.
Prazo	Sinal pago até 13h30, de segunda a sexta: retira no mesmo dia a partir das 17h30. Depois das 13h30: no dia seguinte, a partir das 17h30. No sábado, confirme com o Matheus antes de prometer.
Preço	Muda com o dólar e com o estoque do fornecedor. O valor só fica garantido com o sinal. Para quem vai comprar daqui a dias, combine de atualizar o valor uma semana antes.
Como falar	<i>"Eu consigo encomendar para você até às 13:30 para ficar disponível para retirar hoje mesmo na loja."</i>

Aconteceu na loja: um 17e "de outro estoque" foi vendido em outra loja depois que o cliente já tinha pagado o sinal. A vendedora salvou a venda com outro aparelho e desconto (caso 7). Confirme a unidade antes de cobrar.

Como pedir, receber e confirmar o sinal

O sinal é o compromisso do cliente com a reserva. Peça assim que ele disser que quer.

Situação	Sinal	Quando trazer o aparelho
Seminovo do estoque da loja	R\$ 50	Já está na loja: separe e carregue.
Seminovo do fornecedor local	R\$ 50	Peça ao fornecedor logo depois do comprovante.
Lacrado sob encomenda (São Paulo)	R\$ 100	Faça o pedido na hora, respeitando o horário de 13h30.
Mais de um aparelho	Um sinal por aparelho	Ex.: dois lacrados, R\$ 200.

Como explicar

- Para que serve: *"É uma forma de garantia de compromisso do cliente com nossa reserva, uma vez que reservado, o aparelho deixa de estar disponível para demais clientes."*
- O sinal é **abatido do total** na retirada. Se o cliente preferir passar tudo no cartão, o sinal é **estornado no Pix**.
- O restante se paga na loja (Pix, dinheiro, débito ou cartão) ou pelo link de pagamento.

MENSAGEM PADRÃO • SEMINOVO

Para reserva de aparelhos semi novos, o que garante reserva + agendamento do seu horário, pedimos um PIX no valor de R\$50
(esse valor é abatido do valor total do aparelho)

É uma forma de garantia de compromisso do cliente com nossa reserva, uma vez que reservado, o aparelho deixa de estar disponível para demais clientes

5M AI MOBILE (COMPRA FÁCIL SJC)
PIX CNPJ: 30864907000160
(SICOOB)

Assim que efetuar o pagamento, me envie o comprovante por gentileza com seu nome completo e horário do agendamento!

MENSAGEM PADRÃO • LACRADO SOB ENCOMENDA

Nossos aparelhos lacrados vêm diretamente do nosso fornecedor. Para garantir o compromisso, pedimos um *sinal de R\$100,00* para reservar o modelo, cor e capacidade escolhidos.

PIX CNPJ: 5M AI MOBILE (COMPRA FÁCIL SJC)

PIX CNPJ: 30864907000160

(SICOOB)

Assim que efetuar o pagamento, me envie o comprovante por gentileza com seu nome completo

Chegou o comprovante: faça nesta ordem

1. **Responda na hora.** O cliente que pagou e ficou sem resposta é o que mais desconfia. *"validei por aqui, Camila!!!"*
2. **Confirme por escrito** o que foi reservado: modelo, cor, capacidade e valor combinado.
3. **Lacrado:** faça o pedido no mesmo momento. **Fornecedor local:** peça para trazer.
4. **Marque o horário** e registre o agendamento no IZY. O cliente recebe a confirmação e o lembrete no dia.
5. **Separe** o aparelho carregado, com os brindes combinados.

Cliente não pode vir no horário? Segure a reserva e remarque: *"Tudo bem, eu consigo manter ele reservado para você até Segunda."* O fornecedor não tem mais o aparelho? Avise você mesma, assim que souber, já com uma solução (casos 3 e 7).

O que dizer quando o assunto é dinheiro

Pagamento

- **Pix ou dinheiro:** o menor preço.
- **Débito.**
- **Crédito em até 18x**, com o repasse da taxa: quanto mais parcelas, maior o total.
- **Entrada no Pix + restante no cartão.** Resolve muito limite de cartão.
- **Link de pagamento** para quem compra de longe.
- Não trabalhamos com boleto nem crediário.

Frase oficial: *"Esse valor que eu te mando à vista é o melhor valor que eu consigo no Pix ou no dinheiro. No parcelamento, ele entra com repasse de taxa."*

Nunca diga "sem juros": o cliente faz a conta, vê que o parcelado é maior e perde a confiança.

Desconto e brinde

- A régua do orçamento no IZY mostra o seu limite. **Verde:** você fecha sozinha. **Amarelo:** peça aprovação do gerente pelo IZY antes de prometer.
- Ofereça o brinde antes do desconto: **capa e película.** O cabo já acompanha o aparelho. A fonte não é brinde: ofereça com desconto.
- Dê o desconto em troca de uma decisão: *"Se você fizer a reserva comigo hoje, eu consigo fechar para você em 4.750 a volta à vista no Pix."*

Garantia e procedência

- **Lacrado:** 1 ano de garantia Apple.
- **Seminovo:** 1 ano de garantia pela loja, mais o que restar da garantia Apple.
- **Bateria trocada:** bateria homologada pela Anatel. Diga que não é original Apple.
- Acompanha o cabo e a nota de garantia da loja. **Nota fiscal sempre que o cliente pedir.**
- Todos os aparelhos são resetados de fábrica, sem conta do dono anterior. Quando o cliente perguntar, consulte o IMEI e responda item por item.

Troca

- Aceitamos iPhone como parte do pagamento. Android e videogame não entram. iPad, Mac e Watch: consulte a gerência.
- No momento a loja não compra iPhone avulso: ele entra como parte do pagamento de outro aparelho.
- Peça um vídeo do aparelho. O valor final é confirmado na loja.
- Antes da retirada, oriente: senha do iCloud em mãos e backup em dia. A loja faz a transferência de dados.

MENSAGEM PADRÃO · AVALIAÇÃO DA TROCA

Preciso de algumas informações do seu aparelho para poder avaliar ele:

- * Modelo
- * Armazenamento (GB)
- * Saúde da bateria (%)
- * Apresenta defeitos? (tela, alto-falante, etc.)
- * Possui riscos ou trincados?
- * Já trocou alguma peça? Se sim, qual?
- * Possui caixa e cabo?

Quando o cliente trava

Objeção é pergunta: o cliente quer um motivo para continuar. Valide, entenda o que está por trás e ofereça uma saída.

“Achei mais barato em outra loja”

Peça o orçamento da outra loja. Compare item a item: garantia, estado, bateria, brinde, nota. Se fizer sentido, melhore uma vez e peça a reserva.

"Consegue me encaminhar aqui?" ... "Pro verde, meu valor fica assim, fica mais em conta do que o deles, né? O deles tá dando 4.300, o meu tá dando 4.200, com o seu na troca pro 17 verde."

Kauany, caso 4 · lacrado com troca, vendido

"Meu melhor valor seria R\$3.500,00 pra melhorar a oferta. Eles oferecem 1 ano de garantia também?"

Kauany, caso 6 · seminovo com troca, vendido

“Dá pra fazer por menos?”

Segure o preço com um motivo e dê um piso. Para fechar, troque o desconto extra por brinde.

"Caio, 6.700 seria o valor mínimo que eu conseguiria chegar nesse, porque ele realmente está muito novo, está zero mesmo." ... "Eu consigo chegar nesse valor de 6.700 e liberar pra você a capa e a película de brinde, o que que você acha?"

Gabi, caso 1 · seminovo, vendido

“Tem sem juros?”

Seja honesta e mude a conversa para o que você pode fazer.

"Li, sem a taxinha infelizmente eu não consigo, tá? Mas eu consigo verificar aqui um possível desconto para ficar melhor nas parcelinhas para você."

Gabi, caso 2 · desconto de R\$ 170 e 18x, vendido

“A parcela não cabe / o limite do cartão não dá”

Pergunte quanto cabe por mês. Procure o aparelho que cabe nesse valor, ou divida em entrada no Pix mais cartão.

Cliente: "Dou 1000 reais a vista e o resto parcelado em 3 vezes." — "Conseguimos fazer sim! Ficaria 1000 no pix e 3x de R\$523,33. Fica bom para você?"

Gabi · reabriu uma venda que o cliente tinha desistido

“A bateria foi trocada? Não é original?”

Diga a verdade, explique a homologação e lembre da garantia. Se o cliente fizer questão de original, mostre uma opção original.

"Ela não é original da Apple. Ela é reconhecida, e homologada pela Anatel." ... "Não. todo original. Apenas a bateria trocada."

Gabi, caso 5 · vendido

“Vou pensar / estou pesquisando”

Faça uma pergunta aberta para descobrir o que falta.

"O que faria você fechar seu iPhone hoje? Gostaria de saber quanto você pensou em investir."

Kauany

"Antes da gente encerrar o atendimento, eu posso saber o que ficou faltando pra gente fechar hoje?" ... "Se eu conseguir uma condição melhor para você, nós fechamos?"

Gabi · o cliente contou que achou 20% mais barato e voltou a negociar

“Desisti”

Leveza, sem cobrança, e uma pergunta que dê duas saídas.

"Tudo bem, Pedro. Faz parte! Me conta o que te fez desistir da compra? Foi o valor ou o limite do cartão?"

Gabi · 40 minutos depois, o cliente voltou com uma proposta

“Quero escolher a cor pessoalmente (lacrado)”

Explique por que a cor é escolhida antes e ajude o cliente a decidir.

"A cor a gente escolhe antes de encomendar, né? Porque ele não é um produto que eu tenho aqui a pronta entrega." ... "É bem mais valorizado uma cor neutra, seja branco, seja preto."

Kauany, caso 4 · o cliente escolheu o preto e fechou

“Não conheço a loja / tenho medo de golpe”

Loja física em shopping, convite para conhecer, só o sinal antes, nota e garantia.

"Estamos em ótima localização, estacionamento gratuito, e agendamos um horário especialmente para você, para tomarmos um cafezinho, e tornar a compra do seu iPhone ainda melhor!"

Gabi

Retomar sem ser chata

Um bom follow-up lembra o que o cliente queria, traz um motivo novo e termina com pergunta.

Genérico (evite)

"Oi, tudo bem? Ainda tem interesse?"

O cliente não tem o que responder e a conversa morre.

Personalizado (faça)

Modelo e cor que ele pediu + novidade (entrou no estoque, condição, prazo) + pergunta.

Gabi • novidade de estoque com a troca já calculada

Oi Ana! Aqui é a Gabi da Compra Fácil 😊 Ana, entrou no meu estoque hoje um 15 Pro Max 256GB na cor preto - bateria 100%. consigo uma condição bacanaaaa demais para fecharmos ele!!! R\$4390 com o seu iPhone 14 de entrada R\$1.400 ficaria uma volta...

Gabi • lembra o contexto real e o prazo do cliente

Amiga, tudo bem? Vamos garantir o iPad do seu irmão? Ou você pretende esperar até Dezembro mesmo? Posso ir te atualizando por aqui

Gabi • cumpriu o que prometeu no dia anterior

Confirmei aqui no meu fornecedor local a bateria do 15 pro max de 1TB está 100%

Kauany • cliente com sinal, na manhã seguinte (venda de R\$ 20 mil)

ÁUDIO Oi amiga, bom dia, tudo bem? Amiga, eu queria confirmar com você, vão ser os dois 18 Pro, certo?

Kauany • retomada depois de "estou pesquisando"

O que faria você fechar seu iPhone hoje? Gostaria de saber quanto você pensou em investir

Regras do follow-up

- Prometeu retorno? Volte no horário prometido, mesmo que seja para dizer que ainda não tem a resposta.
- Passaram 24 horas da última mensagem do cliente? O WhatsApp só deixa mandar os modelos aprovados. Use os modelos do IZY e a fila de **Retomadas**.
- Cliente com orçamento de lacrado para daqui a dias: combine de atualizar o valor uma semana antes.
- **Só marque Perdido depois de falar com o cliente**, e com o motivo que aconteceu de verdade na conversa.

Soar como gente, no tempo certo

Áudio

- Curto: até uns 30 segundos. Um assunto por áudio.
- Nome do cliente + o que ele pediu + uma pergunta no fim.
- Use para aquecer a conversa e para fechar. Detalhes como preço, bateria e garantia ficam também por escrito.
- O cliente pediu texto? Mande texto. *"pode digitar por favor. Não estou conseguindo ouvir"*

Gabi • 9 segundos • o cliente respondeu rápido com tudo

ÁUDIO Oi Bia, tudo bem? Aqui é a Gabi da Compra Fácil. Amiga, qual celular você usa hoje e qual você pretende pegar? Eu já faço uma simulação para você, tá?

Tom

- Informal, "você", próximo. Espelhe o jeito do cliente.
- Emoji com moderação, para dar calor e não para enfeitar.
- Modelo pronto só para dados (sinal, avaliação, endereço). O resto é escrito para aquele cliente.

Ritmo

- **Primeira resposta** depois da entrega da IA: até 15 minutos.
- **Conversa andando:** responda em poucos minutos. Cliente quente esfria rápido.
- **Pediu a chave Pix ou mandou comprovante:** prioridade máxima.
- Está atendendo na loja? Marque "Em atendimento" e, ao voltar, peça desculpas uma vez e siga.

Erros que custam venda

Erro	Por que pesa
Demorar na primeira resposta	Entre 15 e 21/10, 7 em cada 10 clientes esperaram mais de 15 minutos. Quando a demora caiu, as reservas dobraram.
Deixar a oferta do rodízio vencer	O cliente cai na fila sem dona e fica horas sem resposta.
Mandar só a tabela de preço	Sem pergunta, o cliente não tem o que responder.
Informação errada ou que contradiz a IA	Cor, capacidade, "sem juros": o cliente perde a confiança. Confira antes de enviar.
Comprovante sem resposta	Quem pagou e ficou no vácuo desconfia da loja.
Prometer retorno e sumir	"Já te retorno" sem horário vira esquecimento.

Marcar Perdido cedo

Cliente que ainda negociava deixa de receber follow-up.

7 vendas reais, passo a passo

Conversas de outubro de 2026, com a venda conferida no sistema da loja. Horários de Brasília. Trechos longos foram cortados (...); o resto está como foi escrito. Só o primeiro nome do cliente.

Caso	Origem	Produto	O que ensina
1 • Caio	Estoque da loja	17 Pro Max seminovo	Novidade, prova e preço seguro com brinde
2 • Leticia	Fornecedor local	17 Pro seminovo	Vídeo antes, sinal antes de trazer
3 • Camila	Lacrado de São Paulo	MacBook Neo	Horário do pedido como urgência real
4 • Fabio	Lacrado de São Paulo	17 lacrado com troca	Vencer a concorrência e virar consultora
5 • Tainã	Loja e fornecedor	14 Pro Max seminovo	Verdade sobre bateria trocada
6 • Diego	Seminovo com troca	16 Pro Max	Descobrir o outro orçamento
7 • Gustavo	Outro estoque	17e seminovo	Quando a reserva cai

Caso 1 • Caio • 17 Pro Max seminovo • estoque da loja

Gabi

22/10

Vendido: R\$ 6.700 no Pix

IA

O *17 Pro* e o *17 Pro Max* a gente trabalha lacrado e seminovo, ambos com 1 ano de garantia!

11:05

Gabi

Opaaaa, tudo bem Caio? Vamos lá, me chamo Gabi. Vou dar sequência no atendimento!

11:36

Gabi

Está entrando em meu estoque nesse momento um 17 pro max na cor azul de 256GB com 3 meses de uso apenas

11:40

Caio

Qual seria o preço deste? E qual a vida útil % da bateria?

11:45

Gabi

ÁUDIO ... A bateria dele tá 100%, ele teve três meses de uso só, tá na garantia da Apple até julho de 2027, tá? O valor dele é 6.970 ...

11:47

Caio

vou querer sim · quantos ciclos ele teve em 3 meses? 11:48

Gabi

69 ciclos · Acompanha a caixa original do celular 11:52

Caio

da pra fechar em 6900? só pra eu sentir que barganhei kkk 11:52

Caio

[print de outra loja com o mesmo modelo por R\$ 6.390 no Pix] consigo chegar perto desse preço no pix? 11:57

Gabi

ÁUDIO Caio, 6.700 seria o valor mínimo que eu conseguiria chegar nesse, porque ele realmente está muito novo, está zero mesmo. 11:58

Caio

6700? fechado 11:59

Gabi

ÁUDIO E aí pra ficar mais vantajoso pra você, eu consigo chegar nesse valor de 6.700 e liberar pra você a capa e a película de brinde ... 11:59

Gabi

ÁUDIO Perfeito então, Caio. Se você me enviar o comprovante do sinal de reserva, eu já deixo ele aqui no seu nome ... 12:00

Caio

[comprovante do sinal] 12:06

Gabi

Show! Qual horário fica bom para agendarmos? 12:07

IZY: "Seu agendamento foi confirmado para 22/10/2026 às 14h."

Por que deu certo

- Abriu com novidade real: "entrando no estoque nesse momento".
- Provou o aparelho: bateria, ciclos, caixa, garantia Apple.
- Segurou o preço com um motivo e trocou desconto extra por brinde.
- Pediu o sinal no minuto do "fechado".

O que ajustar

- A primeira lista saiu com a cor errada (ela corrigiu no áudio). Confira antes de enviar.
- Nesta conversa o sinal pedido foi de R\$ 100. A regra do seminovo é R\$ 50.

Caso 2 · Letícia · 17 Pro seminovo · fornecedor local

Gabi

21/10

Vendido: R\$ 6.250, sinal de R\$ 50

A cliente chegou querendo **vender** o iPhone 16 dela. A Gabi explicou que a loja usa o iPhone como parte do pagamento e a conversa virou compra.

Letícia

E quanto ta saindo o valor do 17 pro aí? 14:35

Gabi

[lacrados do 17 Pro] Você tem preferência de cor, Le? 14:35

Letícia

Tem algum usado? 14:36

Gabi

Seminovo (1 ano de garantia Loja) 📱 iPhone 17 Pro 256GB Laranja 💰 R\$ 6.420 · 256GB Azul 💰 R\$ 6.420 14:37

Letícia

Posso ir aí ver? 14:37

Gabi

AUDIO Lê, no momento esses aparelhos eles estão no meu fornecedor local. Eu posso pedir um vídeo pra eles e eu te encaminho por aqui. Aí se você gostar eu trago ele pra loja, pode ser? 14:38

Letícia

Laranja 14:39

Gabi

Bateria 100% · Garantia Apple até 15/05/2027 · [vídeo] · ele tem uma marquinha de uso na carcaça 14:42

Letícia

Até quantas sem juros? 14:48

Gabi

AUDIO Li, sem a taxinha infelizmente eu não consigo, tá? Mas eu consigo verificar aqui um possível desconto para ficar melhor nas parcelinhas para você. 14:49

Gabi

Orçamento: 17 Pro 256GB Laranja R\$ 6.420 · Desconto – R\$ 170 · À vista R\$ 6.250 · + capa e película de brinde para ficar ainda melhor para você 14:51

Letícia

Em 18x? 14:52

Gabi

18x de R\$402,81 14:52

Gabi

ÁUDIO ... como ele tá no meu fornecedor local, eu consigo trazer ele mediante a confirmação da compra, tudo bem?

14:53

Letícia

Eu quero comprar 14:55

Gabi

[mensagem padrão do sinal · R\$ 50] 14:55

Gabi

ÁUDIO Lê, esse valor do sinal ele é descontado na hora de você retirar aqui na loja, tá? Ou o estorno pra você e a gente passa o valor total no cartão de crédito ...

14:57

Letícia

[comprovante] · Preciso só ver a hora pra ir aí pq eu já to disponível 15:01

Gabi

oiiii você consegue vir agora? 15:58

Por que deu certo

- Vídeo e bateria antes de trazer o aparelho do fornecedor.
- Contou a marca de uso antes da cliente ver.
- "Sem juros" virou desconto e parcela que cabe.
- Sinal pago antes de pedir ao fornecedor.

O que ajustar

- Depois do comprovante, a cliente esperou quase 1 hora: "eu tava aqui aguardando você mandar mensagem porque depois eu tenho a minha menina para pegar na escola". Responda o comprovante na hora, já com o horário.

Caso 3 · Camila · MacBook Neo 13" · lacrado de São Paulo

Gabi

22 a 24/10

Vendido: R\$ 5.220, sinal de R\$ 100

Camila

Você tem MacBook disponível? · Seria pra estudo apenas. 22/10 10:17

Gabi

[lista de MacBook Air M5 e MacBook Neo] Nossos lacrados são sob encomenda, da uma analisada, qual você prefere? 10:26

Camila

MacBook Neo 13 amarelo, quais são as formas de pagamento ? 10:32

Gabi

seria o de 256GB mesmo? · Além disso, em quantas vezes fica bom o parcelamento para você? 10:37

dia seguinte

Camila

Pode simular por favor, entrada de \$1.300,00 + 8x / 10x? 23/10 11:09

Gabi

[orçamento: entrada R\$ 1.300 + 8x R\$ 530,59 ou 10x R\$ 431,10] Vamos encomendar o seu hoje? Em quantas vezes ficou melhor para você? 11:17

Camila

Encomendendo hoje, chegaria quando? 11:19

Gabi

Fechando comigo agora cedo, chega hoje mesmo no fim do dia · fica disponível para retirar a partir das 17:30 11:20

Camila

nossa que rápido kkkk 11:21

Gabi

kkkk bora aproveitar? 11:21

Camila

eu vou querer sim · como funciona ? manda o link de pagamento? 11:21

Gabi

[mensagem padrão do lacrado · sinal R\$ 100] 11:21

Gabi

ÁUDIO ... esse sinal é o sinal de compromisso da sua compra com a gente, né? Aí a gente agenda um horário para você vir até a loja para retirar e você efetua o pagamento restante aqui na loja ... 11:23

Camila

[comprovante] Segue comprovante do sinal 12:43

Gabi

validei por aqui, Camila!!! Estou realizando a encomenda · Confirmando Macbook Neo 13" 256GB amarelo

13:04

Gabi

Camila, fiz tudo aqui para conseguir hoje. E o modelo está em falta no meu fornecedor. Mas amanhã é certeza · Você viaja em qual horário? · Para eu ver o que eu consigo fazer para alinharmos a melhor maneira para você

14:31

Camila

Pra mim seria melhor no máximo até 13h · Tem como? 14:37

Gabi

Sim!!! Deixei tudo certo para esse horário 16:20

IZY: "Seu agendamento foi confirmado para 24/10/2026 às 13h."

Por que deu certo

- O horário do pedido virou o motivo para decidir: "chega hoje mesmo".
- Entrada no Pix + cartão resolveu o pagamento.
- Confirmou por escrito modelo, capacidade e cor.
- Quando o fornecedor falhou, avisou com nova data e perguntou o horário da cliente.

O que ajustar

- O orçamento de 6x levou 46 minutos no primeiro dia. Simulação pedida é simulação enviada em minutos.

Caso 4 · Fabio · iPhone 17 lacrado com troca · lacrado de São Paulo

Kauany

20 a 23/10

Vendido em 22/10, sinal de R\$ 100

+ orçamento para a esposa

A IA fez o primeiro orçamento de manhã cedo. À tarde, o cliente chegou com uma proposta de outra loja.

Fabio

A kauany não me chamou ainda. · Eu recebi um orçamento e o preço ficou melhor ·
Consegue fazer?

13:51

Kauany

Oiii Fábio, tudo bem ? · Consegue me encaminhar aqui ? · Tudo joia, peço desculpas pela demora em te retornar aqui !

13:52

Fabio

Simulação: iPhone 14 256GB 77% + R\$ 4.299,00 à vista Pix no iPhone 17 256GB lacrado verde/azul

13:53

Kauany

[orçamento do 17 verde com a troca]

14:01

Kauany

ÁUDIO Sabe, pro verde, meu valor fica assim, fica mais em conta do que o deles, né? O deles tá dando 4.300, o meu tá dando 4.200, com o seu na troca pro 17 verde ...

14:02

Kauany

ÁUDIO E aí pra ambas as opções eu consigo liberar pra você a capa e a película de brinde também, tá? Pra você fazer a reserva dele comigo hoje.

14:02

Fabio

Tá fechado! · Só posso escolher a cor pessoalmente?

14:03

Kauany

ÁUDIO Na verdade, a cor a gente escolhe antes de encomendar, né? Porque ele não é um produto que eu tenho aqui a pronta entrega. Eu faço a encomenda e ele chega para mim amanhã a partir das 5:30 ...

14:03

Kauany

ÁUDIO ... o verde é uma cor bem feminina, tá? ... é um verde bem clarinho ... Eu acho que o preto talvez seria uma opção melhor.

14:06

Kauany

Nós quem fazemos a transferência pra você e dou todo suporte na ativação do novo !!!

14:07

Fabio

Será o preto

14:09

Kauany

Perfeito, vai gostar demais !!! · [mensagem padrão do lacrado · sinal R\$ 100] · Amanhã o aparelho chega pra nós as 18h00, pra qual horário podemos agendar pra você vir fazer seu upgrade ?

14:09

Kauany

ÁUDIO Combinado então, Fábio. É, recebi aqui certinho o seu sinal, tá? Já mandei pra nossa lista de pedidos ...

14:17

Kauany

ÁUDIO ... o que que eu aconselho você fazer antes de a gente fazer seu upgrade amanhã? Você confirmar o seu iCloud, confirmar a senha do seu iCloud certinho também, ver se os seus backups estão em dia ...

14:18

IZY: "Seu agendamento foi confirmado para 22/10/2026 às 17h30."

23/10

Fabio

Vc estava certa · Minha esposa quer ver pra trocar o dela 14:33

Kauany

KKKKKKKKKK Bora 🤔 · [mensagem padrão de avaliação da troca] 14:34

Por que deu certo

- Pediu o orçamento da concorrência e ganhou na conta, com brinde em troca da reserva no dia.
- Ajudou o cliente a escolher a cor com um argumento (cor neutra valoriza).
- Preparou a retirada: iCloud, senha, backup, transferência.
- Atendimento bom virou a segunda venda: a esposa.

O que ajustar

- A IA tinha prometido que a Kauany chamaria de manhã, e o cliente cobrou. Comece o turno pelos clientes prometidos.
- No dia seguinte, a correção do cliente (o 14 era de 128GB) só foi respondida 1h30 depois do início do turno.

Caso 5 · Tainã · 14 Pro Max 512GB seminovo · loja e fornecedor local

Gabi

fechou com a Kauany

26 e 27/10

Vendido: R\$ 3.710, sinal de R\$ 50

Gabi

ÁUDIO ... hoje eu tenho disponível aqui no meu estoque a pronta entrega já o iPhone 14 Pro de 128 GB na cor preto, bateria 84%. Ele sai a 3.070. Depois eu tenho o 15 Pro disponível no meu fornecedor local, então assim, em 20 minutinhos já tá aqui na loja ...

11:32

Tainã

ÁUDIO ... o que eu consigo pagar de parcela é em torno aí de uns duzentos e poucos reais, duzentos e cinquenta reais de parcela por mês ...

11:49

Gabi

ÁUDIO ... O que vale você considerar é que aqui a gente dá um ano de garantia, tem todo o suporte na hora da sua compra e também após ela ...

11:59

Tainã

gaby qual a saúde desse 14 pro Max 512gb anunciado agora

13:09

Gabi

oiii, esse está 100% · é uma bateria que já foi trocada, mas usamos uma bateria reconhecida e homologada, e você conta com 1 ano de garantia · [vídeo] · Ele está lindo!!! · Qual você prefere?

13:12

Gabi

[orçamento: 14 Pro Max 512GB, bateria 100%, R\$ 3.710 · 12x R\$ 345,28] Fica bom para você?

13:17

Tainã

qual o modelo da bateria que foi feita a substituição? · pois pesquisei aqui a Apple não homologa baterias similares

13:20

Gabi

foxconn · Ela não é original da Apple · Ela é reconhecida, e homologada pela Anatel

13:22

Tainã

além da bateria alguma outra peça foi trocada nesse 14 pro Max 512gb?

14:31

Gabi

Não. todo original · Apenas a bateria trocada · estou com uma cliente negociando ele também kkkk · está concorrido viu!!! · Vamos garantir ele para você?

14:32

Gabi

Até às 21hs · Qual horário posso agendar para você dar uma passada aqui?

14:36

Gabi

ÁUDIO Pra fazer a reserva a gente pede um sinal de 50 reais e ele é estornado no pix na hora da sua retirada ou descontado ...

14:47

Tainã

quero reservar sim · me manda a chave pix

14:58

Gabi

[mensagem padrão do sinal · R\$ 50] 15:20

Tainã

[comprovante] 15:25

Gabi

Perfeito, Tainã!!! · Ele tem algumas marcas de uso, mas uma capa resolveeeee · Vou deixar separado a capa de brinde para você · Você tem preferência de cor? 15:32

O cliente pediu para remarcar. IZY: "Seu agendamento foi confirmado para 27/10/2026 às 19h30."
No dia, a Kauany fechou pelo link de pagamento.

Por que deu certo

- Explicou a diferença entre pronta entrega e fornecedor local, com prazo.
- Disse a verdade sobre a bateria trocada, sem rodeio.
- Urgência real: outra cliente negociando o mesmo aparelho.
- A colega concluiu porque estava tudo registrado no IZY.

O que ajustar

- O cliente pediu a chave Pix às 14:58 e só recebeu às 15:20. Pedido de Pix é prioridade máxima.

Caso 6 · Diego · 16 Pro Max seminovo com troca do 14 Pro Max

Kauany

23 e 24/10

Vendido em 24/10, sinal de R\$ 50

cliente de Caraguatatuba

IA

Para a pré-avaliação do seu *iPhone 14 Pro Max*, me conta: qual é a capacidade dele, a saúde da bateria e se tem alguma avaria ou peça trocada?

23/10 20:31

Kauany

Oiii Diego · Me chamo Kauany e irei realizar seu atendimento ! ❤️ · Você consegue me enviar um vídeo do seu 14 Pro Max ?

20:35

Diego

[vídeo do aparelho] 20:36

24/10

Kauany

[orçamento: 16 Pro Max 256GB, bateria 93%, R\$ 5.570 · troca – R\$ 1.750 · desconto – R\$ 120 · à vista R\$ 3.700] · O seu upgrade fica assim, o que acha ?

10:12

Diego

Não ficou ruim não, achei um pouco melhor 10:24

Kauany

Você possui outro orçamento? 10:33

Diego

Sim · [print do outro orçamento] 10:40

Kauany

Meu melhor valor seria R\$3.500,00 pra melhorar a oferta · Eles oferecem 1 ano de garantia também?

11:09

Kauany

Eu consigo liberar pra você a capa e película de brinde também · O que acha ? 11:14

Diego

Consegue carregador? 11:18

Kauany

Consigo liberar o cabo de brinde sim, e a fonte meu melhor desconto 11:19

Diego

Vou ficar com ele 11:24

Kauany

Show · Vamos reservar pra você ? · [mensagem padrão do sinal · R\$ 50] 11:25

Diego

AÚDIO Pode reservar, é... que eu sou de Caraguá. Eu vou tentar ir hoje aí buscar, tá bom?

11:25

Diego
[comprovante] 11:35

Kauany
Quando fica bom pra você retirar ? 11:43

Diego
Vou hoje mesmo 11:43

Por que deu certo

- Pediu o vídeo da troca logo de cara.
- "Achei um pouco melhor" levou à pergunta certa: "Você possui outro orçamento?"
- Melhorou uma vez, comparou garantia e deu brinde. Deu o cabo e ofereceu a fonte com desconto, sem dar tudo.
- Cliente de outra cidade pagou o sinal e veio no mesmo dia.

O que ajustar

- No segundo dia ela se apresentou de novo. Retome de onde parou: "Bom dia, Diego! Vi o vídeo do seu 14 Pro Max, já te mando o orçamento."

Caso 7 · Gustavo · 17e seminovo · quando a reserva cai

Kauany

26 a 28/10

Vendido em 28/10: R\$ 3.500, sinal de R\$ 50

O cliente pagou o sinal de um 17e que estava "em outro estoque". No dia seguinte, o aparelho não estava mais lá.

Kauany

AUDIO ... como ele fica em outro estoque nosso, eh, eu precisaria trazer ele pra loja, né, com a gente fazendo a reserva pra você ...

26/10 16:47

Kauany

Eu consigo fechar com você em R\$3.600 · Meu melhor valor

17:37

Gustavo

Vou fechar o 17e

18:01

Kauany

[mensagem padrão do sinal · R\$ 50]

18:16

Gustavo

[comprovante]

18:59

27/10

Kauany

AUDIO Oi Gustavo, tudo bem? ... eu fui pedir hoje o iPhone 17E, fui reservar, né, do outro estoque, e o pessoal falou que ele já não tava mais disponível, porque ele foi vendido na outra loja, né, e que não tinha sido ajustado no nosso sistema. Mas a gente tá com outro iPhone ...

13:12

Kauany

AUDIO E aí, é, eu consigo te dar um desconto, tá bom? Em relação ao valor.

13:13

Kauany

Ele ficaria por R\$3.500 · Garantia Apple até 06/27 + 1 ano de garantia pela loja · [vídeo]

13:16

Gustavo

Esse está na loja ?

18:13

Kauany

Simmm

18:23

Por que deu certo

- Avisou ela mesma, com o motivo, sem esconder.
- Chegou com a solução pronta: outro aparelho igual, vídeo e garantia.
- Deu algo a mais pelo transtorno (R\$ 100 de desconto).

O que ajustar

- Confirme a unidade fora da loja antes de cobrar o sinal.
- O cliente pediu "pode digitar por favor. Não estou conseguindo ouvir". Quando pedirem texto, mande texto.

Seu dia, do começo ao fim do turno

Ao começar o turno

- ☐ Clientes que pagaram sinal ou têm agendamento hoje.
- ☐ Clientes que a IA prometeu que você chamaria.
- ☐ Fila sem dona e Retomadas do IZY.
- ☐ Aparelhos do dia separados, carregados, com brindes.
- ☐ Lacrados: o que precisa ser pedido até 13h30.

Durante o turno

- ☐ Entrega da IA respondida em até 15 minutos.
- ☐ "Em atendimento" marcado quando estiver na loja.
- ☐ Toda mensagem termina com pergunta.
- ☐ Comprovante e pedido de Pix respondidos na hora.
- ☐ Fornecedor local: confirmações até umas 17h30.

Antes de sair

- ☐ Ninguém sem resposta na sua carteira.
- ☐ Toda promessa com dia e horário.
- ☐ Agendamentos registrados no IZY.
- ☐ Pendências passadas para a colega por escrito.

Combinados do time

Combinado	Meta
Primeira resposta depois da entrega da IA	até 15 minutos
Clientes do dia sem nenhuma resposta sua	no máximo 1 em 10
Mensagem com pergunta no fim	sempre
Áudio curto, com nome e pergunta	nos clientes quentes
Perdido no IZY	só depois de falar com o cliente, com o motivo real
Venda feita pela colega na sua folga	é sua

