MAX KELLER / SOFTWARE & AUTOMAÇÃO

ATENDER BEM COMEÇA AQUI.

Edição gratuita com dez exemplos, um fluxo e checklist de início.

EDIÇÃO GRATUITA

KIT ATENDIMENTO DIGITAL • 2026.11

maxkeller.tech/kits

Produzido por Max Keller

00 / GUIA DE APLICAÇÃO

Seu mapa de implantação

Este material organiza comunicação, decisões, dados e testes. Todos os nomes, valores e protocolos são fictícios.

Passo	Entrega	Critério de aceite
Mapear	Assuntos e responsáveis	Contexto claro
Personalizar	Mensagens e variáveis	Tom e dados revisados
Integrar	Agenda, CRM ou ticket	API consultada
Validar	Erros, handoff e concorrência	Nenhum falso sucesso
Acompanhar	Indicadores semanais	Evidências documentadas

> Exemplo central: um agendamento só pode ser confirmado após a agenda retornar um identificador válido.

01 / GUIA DE APLICAÇÃO

A estrutura da resposta certa

Uma mensagem pode parecer profissional e ainda assim estar errada se pular uma confirmação.

1. Entender

Identifique a intenção e o resultado esperado.

2. Especificar

Solicite apenas o que é necessário para executar a ação.

3. Consultar

Use a fonte oficial, sem inventar valores ou disponibilidade.

4. Confirmar

Peça confirmação antes de alterar dados ou reservas.

5. Registrar

Informe protocolo e prazo real somente após salvar a operação.

Exemplo incorreto

> Cliente: Quero agendar quinta às 16h. Assistente: Já confirmei! (Sem consultar o sistema.)

Exemplo de conduta correta

> Cliente: Quero agendar quinta às 16h. Assistente: Vou consultar a agenda. Se estiver disponível, confirmo os dados antes de salvar a reserva.

O objetivo é evitar promessas falsas e reduzir retrabalho.

02 / GUIA DE APLICAÇÃO

Dez mensagens exemplificadas

Uma amostra útil do método do kit completo, que reúne cinquenta mensagens.

#01 Abertura contextual

Quando usar: Primeiro contato receptivo.

Mensagem editável

> Olá, {{nome}}! Você está falando com {{empresa}}. Posso ajudar com agendamento, preços, suporte ou acompanhamento. Qual dessas opções resolve sua necessidade?

Exemplo preenchido

> Olá, Marina! Você está falando com Estúdio Aurora. Posso ajudar com agendamento, preços, suporte ou acompanhamento. Qual dessas opções resolve sua necessidade?

Variáveis: nome, empresa. **Próxima etapa:** Identificar intenção e registrar status no CRM.

#02 Identificação mínima

Quando usar: Pessoa solicita acompanhamento.

Mensagem editável

> Para localizar o atendimento, informe apenas o número de protocolo, se tiver. Não envie senhas ou dados bancários por aqui.

Exemplo preenchido

> Para localizar o atendimento, informe apenas o número de protocolo, se tiver. Não envie senhas ou dados bancários por aqui.

Variáveis: nenhuma. **Próxima etapa:** Identificar intenção e registrar status no CRM.

#03 Triagem do assunto

Quando usar: Cliente apresenta pedido amplo.

Mensagem editável

> Entendi, {{nome}}. Sua solicitação é sobre {{assunto}}. Pode resumir o resultado que espera em uma frase? Assim encaminho corretamente.

Exemplo preenchido

> Entendi, Marina. Sua solicitação é sobre confirmação do agendamento. Pode resumir o resultado que espera em uma frase? Assim encaminho corretamente.

Variáveis: nome, assunto. **Próxima etapa:** Identificar intenção e registrar status no CRM.

#04 Confirmação do entendimento

Quando usar: Antes de prosseguir.

Mensagem editável

> Só para confirmar: você precisa de {{objetivo}} e prefere atendimento por {{canal}}. Está correto?

Exemplo preenchido

> Só para confirmar: você precisa de organizar solicitações de clientes e prefere atendimento por WhatsApp. Está correto?

Variáveis: objetivo, canal. **Próxima etapa:** Identificar intenção e registrar status no CRM.

#05 Informar horário de atendimento

Quando usar: Contato fora do expediente.

Mensagem editável

> Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona de {{horario_inicio}} às {{horario_fim}}, em {{dias_atendimento}}. Retornaremos no próximo período útil.

Exemplo preenchido

> Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona de 08h às 18h, em segunda a sexta. Retornaremos no próximo período útil.

Variáveis: horario_inicio, horario_fim, dias_atendimento. **Próxima etapa:** Identificar intenção e registrar status no CRM.

#11 Solicitar serviço

Quando usar: Cliente deseja agendar.

Mensagem editável

> Perfeito! Qual serviço deseja agendar? Temos {{servicos_disponiveis}}.

Exemplo preenchido

> Perfeito! Qual serviço deseja agendar? Temos corte, barba e combo.

Variáveis: servicos_disponiveis. **Próxima etapa:** Consultar disponibilidade real; confirmar antes de registrar.

#12 Preferência de data

Quando usar: Serviço identificado.

Mensagem editável

> Para {{servico}}, qual data e período você prefere: manhã, tarde ou noite? Vou verificar as opções reais.

Exemplo preenchido

> Para corte e barba, qual data e período você prefere: manhã, tarde ou noite? Vou verificar as opções reais.

Variáveis: servico. **Próxima etapa:** Consultar disponibilidade real; confirmar antes de registrar.

#13 Apresentar horários

Quando usar: Consulta à agenda concluída.

Mensagem editável

> Para {{servico}} em {{data}}, encontrei estes horários: {{horarios_disponiveis}}. Qual prefere?

Exemplo preenchido

> Para corte e barba em 07/11/2026, encontrei estes horários: 10h ou 14h. Qual prefere?

Variáveis: servico, data, horarios_disponiveis. **Próxima etapa:** Consultar disponibilidade real; confirmar antes de registrar.

#21 Entender necessidade

Quando usar: Lead solicita preço sem escopo.

Mensagem editável

> Para montar uma proposta adequada, qual é seu objetivo com {{servico}} e qual problema precisa resolver?

Exemplo preenchido

> Para montar uma proposta adequada, qual é seu objetivo com corte e barba e qual problema precisa resolver?

Variáveis: servico. **Próxima etapa:** Registrar necessidade; nunca inventar preço ou prazo.

#41 Abertura de chamado

Quando usar: Cliente reporta erro.

Mensagem editável

> Vamos investigar. Descreva o comportamento observado, o horário aproximado e a etapa em que ocorreu. Não compartilhe credenciais.

Exemplo preenchido

> Vamos investigar. Descreva o comportamento observado, o horário aproximado e a etapa em que ocorreu. Não compartilhe credenciais.

Variáveis: nenhuma. **Próxima etapa:** Registrar evidências, escalar por severidade e validar resolução.

04.1 / GUIA DE APLICAÇÃO

Barbearia — agendamento com confirmação

Cliente quer marcar corte

Caminho do processo

Etapa	Tipo	Condição ou ação
1. inicio	trigger	servico
2. servico	menu	data
3. data	input	date_future
4. consulta	integration	calendar.checkSlots
5. oferta	choice	confirmacao
6. confirmacao	confirm	Encerrar

Exemplo de conversa com o cliente

Cliente: Quero cortar o cabelo sábado.

Assistente: Qual serviço: corte ou corte e barba?

Cliente: Corte e barba.

Assistente: Sábado temos 10:00 ou 14:00, qual prefere?

Cliente: 10:00.

Assistente: Confirma corte e barba sábado às 10:00?

Cliente: Sim.

Assistente: Agendamento confirmado após retorno da agenda.

Critérios de qualidade

- Consultar dados válidos antes de prometer disponibilidade, preço ou status.
- Somente informar sucesso após retorno confirmado do sistema.
- Manter estado e histórico para que a pessoa não precise repetir informações.
- Transferir para humano em falha, urgência ou pedido explícito.

05 / GUIA DE APLICAÇÃO

Checklist de qualidade

Marque somente depois de obter evidências. O arquivo CSV completo contém campos para responsáveis e status.

- ☐ **01** Responsável e horário de atendimento definidos
- ☐ **02** Motivos recorrentes e limites do bot documentados
- ☐ **03** Etapas, transições e fallback definidos
- ☐ **04** Fonte oficial para horários, preços e status
- ☐ **05** Consentimento e condições de envio verificados
- ☐ **06** Coleta de dados pessoais minimizada
- ☐ **07** Transferência humana com contexto e protocolo
- ☐ **08** API indisponível testada
- ☐ **09** Nenhuma confirmação sem resposta persistida

06 / GUIA DE APLICAÇÃO

Arquivos, licença e próximos passos

A edição gratuita é uma amostra. A edição completa contém 50 mensagens, quatro fluxos, arquivos CSV/JSON e guia operacional.

Recurso	Grátis	Completo (R$ 49)
Mensagens	10	50
Fluxos	1 exemplo	4 com referências
PDF	Introdução	Manual detalhado
Checklist	9	30 + CSV
Arquivos	CSV amostra	CSV + JSON de fluxos

> Veja a edição completa em maxkeller.tech/kits. Instalação e automação não estão incluídas.

Max Keller · maxkeller.tech/kits