



SÉRIE ATENDIMENTO NA PRÁTICA

O que o cliente quer dizer

Cinco frases que todo atendente já ouviu e como responder a cada uma



POR

Paula Almeida

Terra Santa

Consultoria e Desenvolvimento

SÉRIE ATENDIMENTO NA PRÁTICA

O que o cliente quer dizer

*Cinco frases que todo atendente já ouviu e como responder
a cada uma*

P O R

Paula Almeida

Terra Santa Consultoria e Desenvolvimento
Desenvolver pessoas para fortalecer empresas

© 2026 Paula Almeida. Todos os direitos reservados.

Terra Santa Consultoria e Desenvolvimento

Instagram: @souponalmeida

E-mail: terrasanta.desenvolvimento@gmail.com



@SOUPAULALMEIDA

Nenhuma parte deste material pode ser reproduzida, armazenada ou distribuída, no todo ou em parte, sem autorização da autora. As cenas e os personagens são fictícios; qualquer semelhança com pessoas reais é coincidência.

SUMÁRIO

O que tem aqui dentro

Cinco frases que você já ouviu no balcão, no telefone ou no WhatsApp. Cada uma é um capítulo.

1

Capítulo 1

“Não sei bem o que eu quero.”

Como ajudar quem ainda não sabe pedir

2

Capítulo 2

“Vou pensar.”

O que existe por trás da pausa

3

Capítulo 3

“Mas e se...? Posso ver isso por escrito?”

Perguntas, dúvidas e o nível certo de explicação

4

Capítulo 4

“O outro está mais barato.”

Como falar de preço e de valor sem brigar

5

Capítulo 5

“Isso é um absurdo!”

Como atravessar a reclamação sem perder a calma

Em todos os capítulos: uma cena do dia a dia, perguntas para fazer, cuidados éticos, práticas para treinar e um cartão “Para levar no bolso”.

Antes de começar

Se você atende gente, já passou por isso: o cliente diz uma coisa e você sente que ele quis dizer outra. “Vou pensar” quase nunca é só “vou pensar”. “Está caro” nem sempre é sobre dinheiro.

Este material é para quem atende clientes e sente dificuldade em alguma dessas situações, ou simplesmente quer conversar melhor, sem decorar roteiro, sem pressionar ninguém e sem prometer o que não pode cumprir. Aqui, cliente é quem você atende: o consumidor, o fornecedor, o colega de outro setor.

O QUE VOCÊ VAI ENCONTRAR

- **Cinco capítulos**, um para cada frase, cada um com uma cena do dia a dia.
- **Perguntas e frases prontas** para adaptar ao seu jeito de falar.
- **Práticas para treinar e um cartão de bolso** por capítulo.

O QUE VOCÊ VAI APRENDER

Um caminho de quatro passos, repetido em todos os capítulos, para **ouvir o que está por trás da frase** e responder com clareza, respeito e honestidade.

1	2	3	4
Observar	Compreender	Adaptar	Avaliar
o que o cliente diz e como diz	o que está por trás da frase	sua resposta ao que ele precisa	o que funcionou e o que ajustar

Do jeito que funcionar para você

- 1. Leia um capítulo por vez.** Não precisa seguir a ordem, mas ela foi pensada para ir ficando mais desafiadora.
- 2. Pare na pergunta.** Quando a cena pedir “Pause um minuto e pense”, pause mesmo. Responder antes de ler a explicação faz diferença.
- 3. Escreva no material.** As práticas têm linhas para você anotar. Use palavras suas, não as do livro.
- 4. Faça a Missão da semana.** É um desafio pequeno para testar com clientes de verdade.
- 5. Leve o cartão de bolso.** Recorte, fotografe ou cole perto do seu posto de trabalho.

QUEM SOU EU

Prazer, Paula



Eu sou a Paula, e já estive do outro lado do balcão. Fui **caixa, vendedora** e trabalhei no financeiro e no comercial. Cheguei à gerência e tive empresa própria antes mesmo de me formar. Passei por multinacionais, bancos, financeiras e concessionárias, e foi atendendo gente de verdade que aprendi o que os livros só explicam depois.

Hoje sou **administradora (CRA-MT nº 20-09359)**, graduada em Administração, especialista em Gestão de Pessoas, mestre em Administração e doutoranda em Administração na FUCAPE Business School, na linha de Estratégia e Competitividade. Fui professora universitária e hoje aplico cursos profissionalizantes, presenciais e online, pela **Terra Santa Consultoria e Desenvolvimento**, onde acredito em *desenvolver pessoas para fortalecer empresas*.

Escrevi este material para quem atende clientes todos os dias e quer atender com mais segurança, clareza e respeito. Se ele ajudar você a ouvir melhor um cliente, já valeu. Conte como foi: **@soupaulalmeida** no Instagram.

Paula Almeida

“

*Eu sou o Senhor, teu Deus, que te ensina o
que é útil e te guia pelo caminho em que
deves andar.*

ISAÍAS 48,17

Cinco frases. Cinco conversas.

- 1 “Não sei bem o que eu quero.”
- 2 “Vou pensar.”
- 3 “Mas e se...? Posso ver isso por escrito?”
- 4 “O outro está mais barato.”
- 5 “Isso é um absurdo!”

Aprenda a **observar, compreender, adaptar e avaliar**: um jeito de entender o que o cliente quer dizer e responder sem brigar, sem pressionar e sem enrolar.

Cada capítulo traz uma cena, perguntas, cuidados éticos e práticas. **Se você atende clientes, este material é para você.**