E-BOOK PRÁTICO

Vendas Online com Segurança

oferta, funil e fechamento

Aprenda a organizar uma oferta, conduzir conversas de venda, fechar com clareza e reduzir riscos de golpes no ambiente digital.



SECITECI
Secretaria de
Estado de Ciência,
UTO VITA

OBJETIVO DO MÓDULO

Vender melhor é organizar a jornada

Da oferta ao pós-venda, cada etapa precisa ser clara, simples e segura.

1. Construir

Transformar produto ou serviço em uma oferta fácil de entender.

2. Conduzir

Levar o cliente de interesse até uma conversa qualificada.

3. Fechar

Negociar, receber e entregar com processo e segurança.

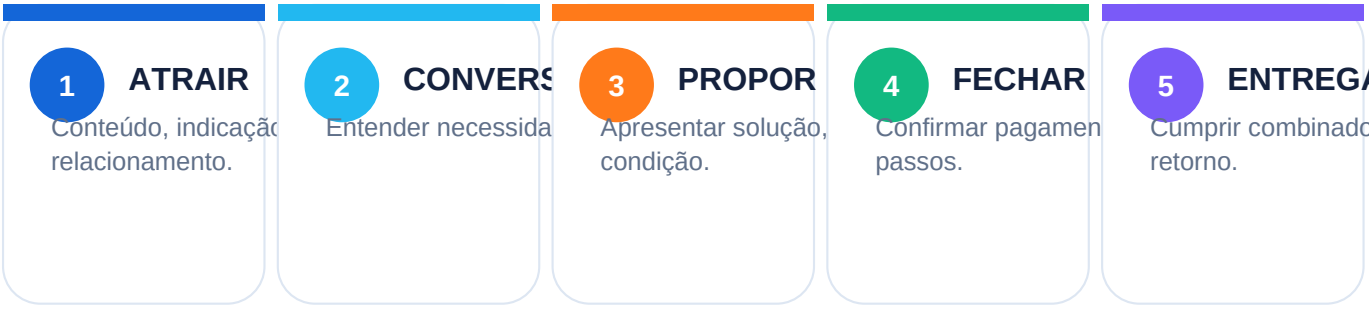
Ao final, você terá:

- Uma estrutura simples de oferta para produto ou serviço.
- Um funil enxuto: atrair → conversar → fechar.
- Um roteiro de atendimento para objeções, proposta e fechamento.
- Um checklist de pagamento, entrega e prevenção de golpes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A jornada da venda online

Uma venda segura não começa no pagamento. Ela começa na clareza da oferta.



Funil simples = menos etapas, mais clareza e acompanhamento.

OFERTA

O que exatamente você está vendendo?

Antes de falar em preço, defina a solução de forma objetiva.

Produto

Algo tangível: roupa, alimento, material, kit, peça, item personalizado etc.

Serviço

Algo que entrega transformação: design, manutenção, aula, consultoria, atendimento etc.

Fórmula básica

Ex.: Produzo kits de identidade visual para pequenos negócios que querem parecer mais profissionais.

BENEFÍCIOS

Não venda só características

O cliente entende melhor a oferta quando percebe o ganho prático.

CARACTERÍSTICA	**Entrega em 48 horas** O que existe no produto/serviço.
BENEFÍCIO	**Você recebe mais rápido** O ganho percebido pelo cliente.
RESULTADO	**Consegue começar a divulgar antes** O efeito final na rotina ou no negócio.

Pergunta-chave:

“Por que isso é importante para quem compra?”

PROVA E CONFIANÇA

Ajude o cliente a acreditar na oferta

Promessa sem evidência parece arriscada. Use provas reais e verificáveis.

Depoimento

Feedback verdadeiro de cliente, com autorização.

Portfólio

Fotos, antes/depois, demonstrações e trabalhos realizados.

Processo

Explique como funciona, prazo, etapas e o que está incluído.

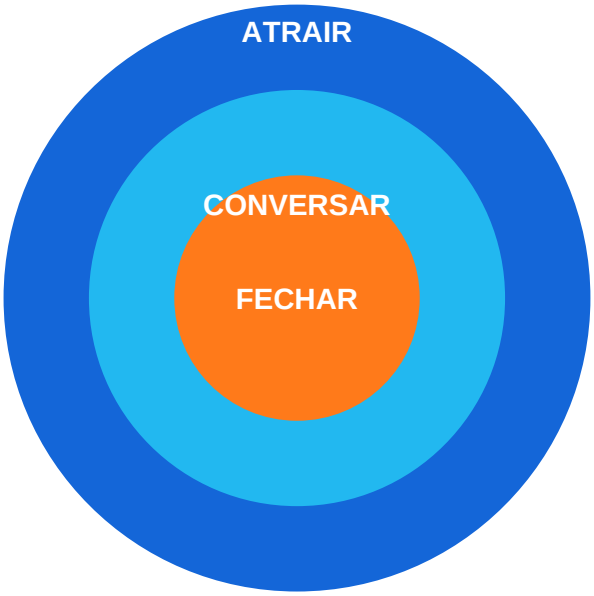
Garantia/Política

Deixe regras de troca, revisão, cancelamento ou suporte visíveis.

FUNIL SIMPLES

Atrair → conversar → fechar

Um funil básico serve para não perder oportunidades e saber em que etapa cada cliente está.



Acompanhe contatos com etiquetas simples: Novo contato • Em conversa • Proposta enviada • Aguardando pagamento • Fechado • Pós-venda.

ATRAIR

Como gerar interesse sem complicar

O objetivo desta etapa é fazer a pessoa dar o próximo passo.

- Mostre problema + solução em conteúdo curto.
- Use demonstrações, bastidores, comparações e perguntas frequentes.
- Apresente prova social sempre que possível.
- Finalize com um CTA claro: “Chame no WhatsApp”, “Peça orçamento”, “Veja o catálogo”.

EXEMPLO DE CTA

“Quer saber qual opção combina com sua necessidade?
Me chame e eu te explico em 2 minutos.”

CONVERSAR

Qualifique antes de oferecer

Uma boa conversa de venda busca contexto antes de preço.

1. O que você está buscando hoje?

2. Para quando precisa?

3. Qual é sua prioridade: preço, prazo ou resultado?

4. Já tentou resolver isso de outra forma?

5. Existe alguma condição importante que eu preciso considerar?

Faça perguntas naturais e conectadas à resposta do cliente.

OBJEÇÕES

Responder sem pressionar

Objeção é sinal de dúvida, risco percebido ou falta de informação.

“Está caro.”	Retome o valor, o que está incluído e ofereça comparação justa.
“Vou pensar.”	Pergunte o que ainda precisa ficar claro para a decisão.
“Vi mais barato.”	Compare escopo, prazo, qualidade, suporte e segurança.
“Tenho medo de comprar online.”	Mostre canais oficiais, política, comprovantes e forma segura de pagamento.

NEGOCIAÇÃO

Concessão precisa ter critério

Desconto sem regra pode diminuir margem e valor percebido.

Preço

Defina limite mínimo antes da conversa.

Prazo

Troque urgência por condição específica quando necessário.

Escopo

Reduza itens em vez de reduzir preço sem controle.

Pagamento

Use entrada, parcelamento ou condição clara quando fizer sentido.

FECHAMENTO

Transforme a decisão em próximos passos

O cliente precisa saber exatamente o que acontece depois do “sim”.

1. **Confirmar** — Produto/serviço, valor, prazo e condição.
2. **Cobrar** — Enviar somente meio de pagamento oficial.
3. **Validar** — Conferir o recebimento diretamente no banco/plataforma.
4. **Registrar** — Salvar pedido, dados necessários e comprovantes.
5. **Entregar** — Cumprir prazo e avisar o cliente.

MEIOS DE PAGAMENTO

Receba com clareza e conferência

Escolha meios conhecidos e valide sempre dentro do aplicativo ou internet banking oficial.

PIX

Rápido. Confira nome, valor e status recebido.

Cartão

Use link ou maquininha de empresa/plataforma confiável.

Boleto

Confirme beneficiário e compensação antes da entrega quando aplicável.

Transferência

Conferir dados e efetivação no banco.

Atenção: comprovante enviado pelo cliente não substitui a conferência do recebimento.

ENTREGA E RETORNO

Fechar não encerra a relação

Organização no pós-venda reduz conflito, retrabalho e aumenta chance de indicação.

- Registre data, forma de entrega e responsável.
- Avise qualquer mudança de prazo antes do vencimento.
- Confirme recebimento ou conclusão do serviço.
- Peça retorno de forma simples e sem pressionar.
- Guarde histórico de pedido, pagamento e comunicação importante.

PÓS-VENDA CURTO

“Olá! Passando para confirmar se recebeu tudo certinho. Se precisar de suporte, estou por aqui.”

SEGURANÇA DIGITAL

2FA e senhas protegem a operação

Grande parte dos golpes começa com acesso indevido a contas ou engenharia social.

Ative 2FA

Use autenticação em duas etapas no WhatsApp, Instagram, e-mail, banco e plataformas de venda.

Use senhas únicas

Evite repetir senha. Prefira frases longas e gerenciador de senhas confiável.

Proteja o e-mail

Ele é chave para redefinir muitas contas. Aplique 2FA e revise sessões abertas.

Revise acessos

Remova dispositivos desconhecidos e permissões antigas periodicamente.

GOLPES COMUNS

Pare antes de clicar

Urgência, medo e promessa de ganho são gatilhos usados para acelerar decisões.

Falso comprovante	Imagem ou PDF adulterado de pagamento.
Link falso	Página parecida com banco, marketplace ou transportadora.
Falso suporte	Golpista se passa por plataforma e pede código ou senha.
Troca de chave/conta	Mensagem altera dados de pagamento no meio da negociação.
Código de verificação	Pedido para informar código recebido por SMS/WhatsApp.

CHECKLIST DE SEGURANÇA

Antes de pagar, receber ou entregar

Use esta verificação rápida em toda venda online.

- [ ] Estou falando pelo canal oficial?
- [ ] O link começa no endereço correto da plataforma?
- [ ] O nome do recebedor/beneficiário está correto?
- [ ] O pagamento aparece como recebido no app oficial?
- [ ] Não compartilhei senha, token ou código de verificação?
- [ ] Tenho registro do pedido e do que foi combinado?
- [ ] Existe um contato de suporte oficial se algo parecer estranho?

AVALIAÇÃO

Simulação de uma venda completa

A atividade prática avalia clareza, organização, negociação e segurança.

CENÁRIO

Cenário: uma pessoa chega pelo Instagram interessada em um serviço. Ela pergunta preço, demonstra dúvida, solicita prazo curto e pede uma forma de pagamento.

Você deverá demonstrar:

- Abertura e qualificação do contato.
- Apresentação da oferta com benefício e prova.
- Resposta a uma objeção.
- Proposta e condição de fechamento.
- Conferência de pagamento e orientação de segurança.
- Encaminhamento de entrega e pós-venda.

ENTREGÁVEL I

Seu kit prático de vendas online

Ao final do módulo, organize estes três materiais.

1 Oferta pronta

Descrição curta com público, problema, solução, benefícios, prova e condição.

2 Funil simples

Etapas e etiquetas para atrair, conversar, propor, fechar e acompanhar.

3 Checklist seguro

2FA, senhas, canais oficiais, pagamentos, links e confirmação de entrega.

Modelo de mini roteiro

1. Abertura: “Olá! Como posso te ajudar hoje?”
2. Qualificação: “Para quando você precisa e o que é mais importante para você?”
3. Proposta: “Pelo que me contou, esta opção resolve porque…”
4. Fechamento: “Posso confirmar o pedido nestas condições?”
5. Segurança: “Envio o pagamento pelo nosso canal oficial e confirmo assim que constar.”

CHECKLIST FINAL

Venda organizada.
Cliente bem orientado.
Mais segurança.

- Oferta clara e fácil de explicar.
- Funil simples e acompanhado.
- Atendimento com perguntas e proposta.
- Pagamento conferido em canal oficial.
- 2FA e senhas protegidas.
- Entrega registrada e pós-venda realizado.

IMPULSO DIGITAL

Conhecimento para transformar oportunidades em resultados.

SECITECI
Secretaria de
Estado de Ciência,
Tecnologia e
Inovação
UTO VITA
INSTITU