E-BOOK GRATUITO:

100 FRASES PRONTAS PARA O WHATSAPP DA SUA ÓTICA



prime OPTICAL



prime OPTICAL

Introdução 03

Mensagens para recepcionar o cliente 04

Mensagens para resolução de problemas 05

Mensagens para atendimento indisponível 06

Mensagens para realizar vendas 07

Mensagens para retorno do cliente à ótica 08

Mensagens para encerrar atendimento 09

Mensagens para parabenizar o cliente 10

Mensagens de agradecimento ao cliente 11

Mensagens de pós-venda 12

Mensagens para datas festivas 13

Conclusão 14

INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, oferecer a melhor experiência ao cliente é uma das tarefas mais desafiadoras para o profissional que trabalha no setor ótico.

Afinal, prestar um atendimento de qualidade aos seus clientes não só atrai novos consumidores para sua ótica, como contribui, também, para aumentar o processo de fidelização dos mesmos com a sua loja.

Além disso, quando falamos de um segmento onde o consumidor é capaz de encontrar os óculos de sua preferência/necessidade em quase todas as lojas que ele visita, é justamente o atendimento que diferenciará as óticas de alta performance, daquelas de baixa performance.

Pensando nisso, desenvolvemos este material a fim de ajudar sua ótica a desenvolver a comunicação da sua marca junto aos seus clientes através do **WhatsApp**.

Se você trabalha no ramo ótico e utiliza esta rede social como um dos canais de comunicação da sua loja, esse post foi feito para você.

Com este e-book, você e sua equipe poderão aprimorar o diálogo com seus clientes e, por consequência, melhorar a qualidade do atendimento da sua ótica.

Esperamos que goste do conteúdo.
Boa leitura e ótimas vendas!



"Se você faz bons produtos, torne-os ainda melhores. Se faz bom atendimento e entrega serviços de qualidade, este é seu negócio." - **Steve Jobs**.

10 MENSAGENS PARA RECEPCIONAR O CLIENTE

prime OPTICAL

Mensagem 01

Bem-vindo à [***nome da ótica***]. Que bom falar com você! Como podemos lhe ajudar? 😊

Mensagem 02

Olá! Meu nome é [***seu nome***]. Represento a [***nome da ótica***]. Como posso lhe auxiliar nesse momento?

Mensagem 03

Bem-vindo à [***nome da ótica***]. Tudo bem? Meu nome é [***seu nome***]. Qual o motivo de seu contato, por favor?

Mensagem 04

Boas-vindas a [***nome da ótica***]! Como posso te ajudar? Me conta o que aconteceu e o que você precisa

Mensagem 05

Olá! Meu nome é [***seu nome***] e serei responsável pelo seu atendimento. Me conta como posso ajudar você hoje? 😊

Mensagem 06

Hey, aqui é [***seu nome***]! Conte-me tudo e não esconda-me nada, vou ajudar você no que precisar!

Mensagem 07

Olá, tudo bem? Meu nome é [***seu nome***] e estou à sua disposição. Qual o motivo do seu contato e como posso lhe ajudar? 😊

Mensagem 08

Olá! Como vai? Meu nome é [***seu nome***] e me coloco à sua disposição. Em que posso ajudá-lo(a)?

Mensagem 09

Bem-vindo à [***nome da ótica***]! Tudo bem? Meu nome é [***seu nome***]. Qual o motivo de seu contato, por gentileza? 😊

Mensagem 10

Olá! [***Bom dia/Boa tarde/Boa noite***]! Me chamo [***seu nome***]. Como posso ajudá-la(o)?

10 MENSAGENS PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

prime OPTICAL

Mensagem 11

Olá, [***nome do cliente***]! Sentimos muito pelo ocorrido. Vamos resolver essa questão o quanto antes. Dentro de [x dias] te dou uma resposta definitiva, ok?

Mensagem 12

Compreendo perfeitamente o seu problema, [***nome do cliente***]. Vou conversar com a minha equipe para resolvê-lo. Entro em contato para te informar como estamos avançando, ok?

Mensagem 13

Bem-vindo à [***nome da ótica***]. Tudo bem? Meu nome é [***seu nome***]. Qual o motivo de seu contato, por favor?

Mensagem 14

Sentimos muito pelo ocorrido! Mas não se preocupe, pois, iremos resolvê-lo agora. Você poderia, por gentileza, aguardar [***x minutos***]?

Mensagem 15

Peço desculpas pelo ocorrido em nome da [***nome da ótica***] e me comprometo a cuidar do seu caso pessoalmente. Aguarde [***x minutos***] enquanto resolvo esse problema.

Mensagem 16

Olá! tudo bem? Me chamo [***seu nome***]. Vi o seu caso e estou à disposição para resolvê-lo da melhor forma possível.

Mensagem 17

Olá! Tudo bem? Meu nome é [***seu nome***]. Vi que você está tendo dificuldades com a(o) [***nome do produto/serviço***]. Como posso te ajudar?

Mensagem 18

Olá! Aqui é [***seu nome***], tudo bem? Irei fazer seu atendimento agora e lhe ajudar com o seu problema. Me conta, como posso ajudar você?

Mensagem 19

Oi, me chamo [***seu nome***]. Tudo bem? Me conte o que aconteceu e o tudo que você precisa, para que eu possa ajudar você.

Mensagem 20

Olá! Nós, da [***nome da ótica***] compreendemos sua insatisfação e iremos nos dedicar ao máximo para resolver sua solicitação rapidamente, ok?

10 MENSAGENS PARA ATENDIMENTO INDISPONÍVEL

prime OPTICAL

Mensagem 21

Olá! No momento estamos impossibilitados de responder sua mensagem. Retornamos o mais breve possível. Agradecemos o seu contato.

Mensagem 22

Olá! Aqui é [***seu nome***], da [***nome da ótica***]. No momento, não estou disponível, mas lhe retornarei assim que possível.

Mensagem 23

Olá! No momento, estamos ocupados e não conseguimos lhe atender. Mas não se preocupe que você será atendido assim que possível!

Mensagem 24

Oi! Tudo bem? Estou em horário de almoço, mas assim que eu voltar, entrarei em contato com você, ok?

Mensagem 25

Olá! Seja bem-vindo(a) ao nosso atendimento. Estamos ocupados no momento. Deixe seu recado e lhe retornaremos assim que possível.

Mensagem 26

Olá! Estamos ocupados no momento, mas muito ansiosos para atendê-lo(a). Assim que possível, responderemos sua mensagem!

Mensagem 27

Olá! Aqui é [***seu nome***], da [***nome da ótica***]. Informe sua dúvida que no máximo dentro de 30 minutos vou te ajudar.

Mensagem 28

Seja bem-vindo(a) à [***nome da ótica***]. Deixe sua dúvida e logo nós responderemos.

Mensagem 29

Olá! A [***nome da ótica***] agradece o seu contato! Digite abaixo como podemos ajudá-lo e nossos atendentes responderão assim que possível!

Mensagem 30

Olá! Nosso horário de atendimento é de [***horário***] às [***horário***], de segunda a sexta-feira. Responderemos você assim que possível.

10 MENSAGENS PARA REALIZAR VENDAS

prime OPTICAL

Mensagem 31

Olá, tudo bem? Meu nome é [***seu nome***]. Vi que possui interesse em nosso produto e gostaria de explicar mais a respeito dele. O que me diz?

Mensagem 32

Oi, tudo bem? Vi que você estava tendo dificuldades com [***problema em questão***]. Tenho uma solução aqui para resolver estes problemas. Gostaria de ouví-la?

Mensagem 33

Oi, tudo bem? Me tira uma dúvida: Quais lentes você utiliza hoje para corrigir o seu problema de visão?

Mensagem 34

Olá! Aqui na [***nome da ótica***] temos outros produtos que podem atender você de uma forma mais completa. [***apresentar produtos***]

Mensagem 35

Oi, [***nome do cliente***]! Tudo bem? Notei que o [***nome do produto***] pode atender melhor a sua necessidade. Gostaria de conferí-lo? 😊

Mensagem 36

Oi, [***nome do cliente***]. Como vai? Percebi que sua necessidade de adequa melhor ao [***nome do produto***] e adoraria te indicar algo mais adequado.

Mensagem 37

Olá, [***nome do cliente***]! Tenho um cupom especial para você de [***% de desconto***] nos seguintes produtos [***nome do produto***]. Que tal renovar o seu visual? 😊

Mensagem 38

Olá, [***nome do cliente***]. Que tal conferir de perto os benefícios do [***nome do produto***]? Além disso, posso lhe oferecer um desconto. O que acha?

Mensagem 39

Oi, [***nome do cliente***]. Percebi a sua necessidade e ficaria feliz em recomendar o [***nome do produto***] para você! Tenho certeza que irá te ajudar muito!

Mensagem 40

Olá, [***nome do cliente***]! Como havíamos conversado, nossa ótica trabalha com as melhores marcas do mercado e acredito que podemos ajudá-lo(a) a resolver o seu problema.

10 MENSAGENS PARA RETORNO DO CLIENTE À ÓTICA

prime OPTICAL

Mensagem 41

Olá, [***nome do cliente***]. Notei que não visitar nossa ótica há algum tempo. Que tal conferir nossas novas linhas de óculos? É só responder essa mensagem e eu envio um catálogo! 😊

Mensagem 42

Oi, [***nome do cliente***]. Gostaria de saber se você está satisfeito com nossos produtos? Que tal para aproveitar as nossas promoções da semana?

Mensagem 43

Oi, [***nome do cliente***]. Chegaram novos produtos aqui na ótica e lembrei de você! Que tal dar uma conferida e me dizer o que achou?

Mensagem 44

Oi, [***nome do cliente***]. A receita prescrita pelo seu oftalmologista está perto do vencimento? Que tal atualizá-la e adquirir seus novos óculos aqui na [***nome da ótica***]?

Mensagem 45

Olá, [nome do cliente]. Tudo certo? Vi aqui que a receita dos seus óculos venceu! Que tal um descontinho para dar aquela repaginada no visual? 😊

Mensagem 46

Olá, [***nome do cliente***]. Como vai? Poxa, há tempos não nos vemos, não é mesmo? Que tal conferir os novos produtos que chegaram aqui na [***nome da ótica***]?

Mensagem 47

Oi! [***Nome do cliente***], seus óculos estão com a receita vencida há mais de um ano. O ideal é que você consulte seu oftalmologista anualmente. E, claro, não deixe de nos visitar!

Mensagem 48

Oi, [***nome do cliente***]! Tudo bem? Sua receita está quase vencendo. Que tal passar aqui na [***nome da ótica***] e garantir seu desconto na próxima compra?

Mensagem 49

Como vai, [***nome do cliente***]? Já faz mais de um mês que sua receita venceu... Passe na nossa ótica para escolher o seu novo modelo de óculos, que nós garantimos um desconto especial!

Mensagem 50

[***Nome do cliente***], que tal manter a sua saúde visual em dia? Sua receita vence esta semana e temos um presente super especial para você! Vem?

10 MENSAGENS PARA ENCERRAR ATENDIMENTO

prime OPTICAL

Mensagem 51

Oi, [***nome do cliente***], posso ajudar você em algo mais? Se desejar, você pode ligar para esse mesmo número. Grande abraço!

Mensagem 52

[***Nome do cliente***], agradecemos o seu contato. Se você precisar de mais alguma coisa, entre em contato novamente. Será um prazer ajudar você!

Mensagem 53

Espero ter conseguido resolver a sua demanda da melhor forma possível. [***Nome do cliente***], você precisa de mais alguma coisa ou posso finalizar a nossa conversa?

Mensagem 54

[***Nome do cliente***], foi um prazer atendê-lo(a). Caso tenha alguma outra dúvida, não hesite em me procurar novamente! Grande abraço!

Mensagem 55

[***Nome do cliente***], antes de encerrarmos, gostaria de agradecer o seu contato e dizer que estou à disposição para tirar outras dúvidas.

Mensagem 56

[***Nome do cliente***], foi um prazer falar com você. Se houver algo mais em que eu possa ajudar, estou aqui! Abraços!

Mensagem 57

Espero ter conseguido responder as suas dúvidas. [***Nome do cliente***], se eu puder te ajudar em algo mais, me avise! 😊

Mensagem 58

Oi, [***nome do cliente***]. Antes de finalizarmos, gostaria de saber se você ficou com alguma dúvida sobre os nossos serviços?

Mensagem 59

Oi, [***nome do cliente***]. Espero ter lhe ajudado com o seu problema. Caso você tenha alguma outra dúvida, estou à disposição. Abraços!

Mensagem 60

[***Nome do cliente***], você tem mais alguma dúvida? Estou à disposição para conversarmos sobre isso. Abraço!

10 MENSAGENS PARA PARABENIZAR O CLIENTE

prime OPTICAL

Mensagem 61

Parabéns pelo seu aniversário, [***nome do cliente***]! É um imenso prazer ter você como cliente da nossa ótica!

Mensagem 62

Feliz aniversário, [***nome do cliente***]! Para celebrar esta data tão especial, separamos um desconto de [***x% de desconto***] para você usar em nossa ótica!

Mensagem 63

Parabéns pelo seu dia, [***nome do cliente***]! Compareça em nossa ótica este mês, que o seu desconto de [***x% de desconto***] já está garantido!

Mensagem 64

[***Nome do cliente***], que tal passar na [***nome da ótica***] para comemorar este dia tão especial conosco? Seu desconto de aniversário lhe aguarda!

Mensagem 65

Nada melhor do que cuidar da sua saúde visual neste novo ciclo que se inicia, não é mesmo [***nome do cliente***]? E é para lhe ajudar nesta missão que estamos aqui!

Mensagem 66

[***Nome do cliente***], esperamos seguir contigo nesta nova fase da sua vida. Para celebrar o seu dia, separamos uma promoção super especial de aniversário para você!

Mensagem 67

[***Nome do cliente***], ficamos extremamente satisfeitos em saber que estivemos presente na sua vida neste último ano. Obrigado pela confiança! Feliz aniversário!

Mensagem 68

Parabéns, [***nome do cliente***], muitas felicidades, hoje e sempre! Conte com a [***nome da ótica***] para mais um ano de vida com muita saúde visual. Feliz aniversário!

Mensagem 69

Aceite nossos votos de Feliz Aniversário, [***nome do cliente***]. Que você complete muitos anos de vida, sempre com muita saúde visual!

Mensagem 70

[***Nome do cliente***], mais que um cliente, você é um amigo da [***nome da ótica***]! Te desejamos um feliz aniversário e aproveitamos para agradecer a confiança em nossa ótica!

10 MENSAGENS DE AGRADECIMENTO AO CLIENTE

prime OPTICAL

Mensagem 71

Agradecemos imensamente por você indicar a [***nome da ótica***] para outras pessoas! [***Nome do cliente***], conte conosco sempre que precisar! 😊

Mensagem 72

Obrigado por escolher a [***nome da ótica***]. Você é muito importante para nós, [***nome do cliente***]! 😊

Mensagem 73

Olá! O seu feedback é muito importante para que possamos melhorar a qualidade de nossos serviços. Muito obrigado(a)!

Mensagem 74

Olá, [***nome do cliente***]! Você é um cliente especial! Queremos muito agradecer por sua sugestão. Sua opinião vale muito para a [***nome da ótica***]!

Mensagem 75

[***Nome do cliente***], é uma honra ter você em nossa base de clientes! Obrigado pela confiança e desejamos sucesso com seus novos óculos! 😊

Mensagem 76

Obrigado por comprar seus óculos conosco, [***nome do cliente***]! Conte sempre com a [***nome da ótica***] para cuidar da sua visão!

Mensagem 77

[***Nome do cliente***], Sua satisfação é nossa maior conquista! Por isso, estamos felizes que você tenha gostado do nosso produto. Obrigado pelo feedback!

Mensagem 78

Oi, [***nome do cliente***]! Saber que você está satisfeito(a) com nossos serviços é a melhor feedback que podemos ter! Conte sempre conosco! 😊

Mensagem 79

[***Nome do cliente***], estarei sempre à disposição para te ajudar com a sua saúde ocular. A [***nome da ótica***] agradece pela confiança!

Mensagem 80

[***Nome do cliente***], agradecemos imensamente por ser nosso cliente! Conte sempre com a [***nome da ótica***]! 😊

10 MENSAGENS DE PÓS-VENDA

prime OPTICAL

Mensagem 81

Olá, tudo bem, [***nome do cliente***]? Estou enviando esta mensagem para saber se deu tudo certo com os seus óculos?

Mensagem 82

Olá, tudo bem? [***Nome do cliente***], você efetuou uma compra com a gente, certo? Gostaria de saber como foi esse processo... As nossa lentes atenderam às suas expectativas? 😊

Mensagem 83

Oi, [***nome do cliente***]! Ficou satisfeito com sua compra? Caso não, poderia me relatar os motivos, por gentileza?

Mensagem 84

Oi, [***nome do cliente***]. Tudo bem? Gostaria de saber se correu tudo bem em seu processo de compra e se você indicaria a [***nome da ótica***] para um amigo ou familiar?

Mensagem 85

Olá, [***nome do cliente***]! Tudo bem? Estou enviando essa mensagem para saber como está a adaptação aos novos óculos? Qualquer dúvida, estou aqui, ok? 😊

Mensagem 86

Olá! [***Nome do cliente***], vi que já faz uma semana desde que realizou uma compra conosco. Está gostando? Precisa de alguma assistência?

Mensagem 87

Oi, [***nome do cliente***]! Tudo bem? Gostaria de saber como você está se sentindo com os novos óculos que você comprou aqui na [***nome da ótica***]?

Mensagem 88

Olá, [***nome do cliente***]! Estou passando aqui para confirmar com você se deu tudo certo com os óculos novos? Caso haja algum problema, conte conosco! 😊

Mensagem 89

Oi, [***nome do cliente***]! Tudo bem? Você tem alguns minutinhos para nos contar se deu tudo certo com após sua compra na [***nome da ótica***]? Seu feedback é muito importante para nós!

Mensagem 90

Como vai, [***nome do cliente***]? Entrei em contato apenas para saber como está sendo sua experiência com os novos óculos até agora? 😊

10 MENSAGENS PARA DATAS FESTIVAS

prime OPTICAL

Mensagem 91 (Ano Novo)

[***Nome do cliente***], queremos agradecer por você ter passado mais um ano conosco! Obrigado pela confiança e que o seu Ano Novo seja incrível!

Mensagem 92 (Natal)

A [***nome da ótica***] deseja a você e seus familiares um Feliz Natal, cheio de paz, esperança e amor, [***nome do cliente***]. ❤

Mensagem 93 (Dia do Consumidor)

[***Nome do cliente***], agradecemos a sua preferência e confiança. Feliz Dia do Consumidor! 😊

Mensagem 94 (Páscoa)

Páscoa é tempo de celebração e alegria! Nós, da [***nome da ótica***], desejamos a você uma Feliz Páscoa, [***nome do cliente***]!

Mensagem 95 (Dia do Trabalhador)

O trabalho edifica o homem, o prazer aperfeiçoa a obra, a paixão dá sentido e o amor eterniza! Feliz Dia do Trabalhador, [***Nome do cliente***]! 😊

Mensagem 96 (Dia do Amigo)

Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos! Obrigado por ser nosso cliente e, também, por sua amizade, [***nome do cliente***]. Feliz Dia do Amigo! 😊

Mensagem 97 (Dia do Cliente)

[***Nome do cliente***], ter você como cliente nos faz comemorar não apenas no dia de hoje, mas em todos os outros dias do ano. Feliz Dia do Cliente!

Mensagem 98 (Dia das Mães)

A [***nome da ótica***] gostaria de desejar um Feliz Dia das Mães para todas as mães guerreiras e batalhadoras do nosso Brasil! Parabéns pelo seu dia!! ❤

Mensagem 99 (Dia dos Pais)

A [***nome da ótica***] deseja um Feliz Dia dos Pais a todos os nossos clientes que se dedicam em ser os verdadeiros heróis para seus filhos. Aproveite seu dia!

Mensagem 100 (Carnaval)

[Nome do cliente], que tal fazer igual o glitter de carnaval e não desgrudar da nossa ótica nunca mais? Feliz Carnaval!

CONCLUSÃO

O WhatsApp, um aplicativo multiplataforma de smartphones para envio de mensagens instantâneas e chamadas de voz, está presente nos celulares de 99% dos brasileiros.

De acordo com pesquisas, a taxa de abertura no WhatsApp é de 70%. Entretanto, a política do aplicativo deixa explícito que as mensagens só podem ser enviadas após a autorização por parte do cliente.

Assim como as demais redes sociais, o WhatsApp deve ser utilizado pela sua ótica para se comunicar com seus consumidores, realizar vendas e se manter presente na mente dos mesmos.

Enviar mensagens personalizadas para seus clientes é, de fato, uma estratégia efetiva de comunicação, independente do tamanho da sua ótica.

Então, agora que você já está por dentro desta estratégia, que tal compartilhar esse conteúdo com os demais integrantes da sua equipe?

Conte com o **Laboratório Prime Optical** para que a sua óptica continue crescendo, ganhando escala e alcançando bons resultados.



prime OPTICAL®

/laboratorioprimeoptical

@labprimeoptical

/laboratorioprimeoptical

www.primeoptical.com.br