

O Kit de Respostas do Salão

As 12 respostas prontas, os 4 roteiros e o funil de 5 etiquetas que fazem o WhatsApp do salão responder primeiro. Copie, cole e use hoje. Não precisa de cadastro, não precisa de aplicativo pago, não precisa da Certu.

Antes de começar: 36% das mensagens de clientes chegam fora do horário de funcionamento. Domingo à noite, sábado depois das 19h, terça às 22h. É a hora em que a pessoa senta no sofá, lembra da raiz aparecendo e manda mensagem para três salões. **Quem responde primeiro marca.**

1. As duas mensagens automáticas

No WhatsApp Business, que é gratuito. Em Configurações da empresa, Ferramentas comerciais.

Mensagem de saudação (primeira conversa)

Oi! Aqui é do [nome do salão]. Que bom te ver por aqui.
Me conta o que você quer fazer e eu já vejo os horários disponíveis.

Mensagem de ausência (fora do horário)

Oi! Nosso atendimento presencial é de [dias e horário].
Me diga qual serviço você quer e o dia que prefere, que eu já deixo separado e confirmo assim que abriremos.

A mensagem de ausência da maior parte dos salões diz “estamos fechados, retorne no horário comercial”, e manda embora a cliente mais quente do dia. A sua não manda ninguém embora: ela pede a informação agora.

2. As 12 respostas rápidas

Digite a barra e o texto aparece inteiro. Preencha os colchetes com os dados da sua casa antes de salvar. Leva uns vinte minutos e é o que mais devolve tempo para você.

/precos

Nossos valores: [serviço, preço, duração, um por linha].
Alguns procedimentos variam com o comprimento e o estado do cabelo, então nesses eu passo a faixa e a profissional confirma na avaliação.

/endereco

Estamos em [endereço completo], [ponto de referência].
Estacionamento: [como funciona].

/horario

Funcionamos [dias e horários].

/pagamento

Aceitamos [Pix, dinheiro, débito, crédito].

Parcelamos [condição].

/agenda2 (o mais importante de todos)

Consigo [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor para você?

/confirma

Fechado: [procedimento] com [profissional], [dia] às [hora].

Se precisar mudar, me avisa que a gente remarca.

/vespera

Oi, [nome]! Confirmando seu horário de [procedimento] com [profissional] amanhã às [hora]. Está de pé?

/avaliacao

Isso a [profissional] avalia olhando o cabelo, porque depende do estado dos fios.

Consigo te encaixar numa avaliação [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor?

/espera

Hoje está completo, mas se abrir um horário eu te chamo na hora. Posso te avisar?

/retorno

O retoque fica bom em uns [prazo] dias. Quer já deixar marcado para o dia [data]?

/sinal

Procedimentos acima de [duração] pedem um sinal de R\$ [valor] para reservar, e ele é descontado do valor final.

/regras

Cancelamento sem custo até [prazo] antes do horário. Tolerância de atraso de [minutos] minutos.

3. A regra que mais aumenta agendamento

Nunca pergunte “qual o melhor dia para você?”. Pergunta aberta adia: a pessoa lê, pensa que vê depois, e não vê nunca. Duas opções concretas fecham.

Some no visto	Marca
Qual dia fica melhor para você?	Consigo amanhã às 10h ou quinta às 16h. Qual fica melhor?

E quando o horário que ela pediu não existe, não responda só que não tem: ofereça os dois horários livres mais próximos do que ela pediu.

Mais três regras que valem o mesmo. **Uma pergunta por vez**, porque no WhatsApp a pessoa responde curto e as outras se perdem. **Não faça a cliente repetir** o que ela já disse. E **preço informado sem horário marcado não é atendimento concluído**, porque o resultado da conversa é o horário na agenda.

4. Os quatro roteiros que seguram a agenda

Confirmação de véspera

Falta é o maior prejuízo silencioso do salão: o horário vazio não volta e nunca aparece no caixa como uma linha vermelha. Mande a véspera um dia antes. E aqui está o detalhe que muda o resultado: **quando a pessoa disser que não vai dar, não cancele**. Ofereça na hora dois horários novos. Cancelamento vira remarcação.

Retorno marcado antes de encerrar

Beleza é recorrente por natureza. Marque a próxima enquanto a cliente está satisfeita e com o telefone na mão. Use como ponto de partida e ajuste ao que a sua equipe indicar.

Corte masculino	15 a 30 dias
Retoque de coloração	30 dias
Manutenção de unhas	15 a 20 dias
Barba	15 dias

Follow-up de quatro toques

Cliente que perguntou preço e não marcou não é cliente perdido, é cliente sem retorno ainda. Retome em **1 dia, 3 dias, 7 dias e 21 dias**. Quatro toques e para. Cada retomada traz uma coisa nova: um horário que abriu, a profissional com agenda livre. “E aí, vai querer?” sozinho não dá à pessoa nenhum motivo novo para responder.

Pergunta técnica vira agendamento

A cliente manda foto e pergunta “dá para salvar?”. Não responda o diagnóstico, responda com o caminho: a avaliação. É o gancho de agendamento mais forte do salão.

5. O funil de cinco etiquetas

Use exatamente estas: **Interessado** · **Agendado** · **Atendido** · **Retorno marcado** · **Não veio**. Toda segunda-feira você abre Interessado e roda o follow-up, abre Atendido e oferece o retorno. Vinte minutos por semana, e é a diferença entre agenda cheia e agenda com buraco.

6. As objeções, e o que responder

“Tá caro.” Não discuta o preço e não defenda o valor com discurso. Diga o que está incluso e, se houver opção mais em conta na sua lista, ofereça.

“Vou ver com minha amiga.” Ótimo sinal, beleza se decide em dupla. “Traz ela! Consigo as duas sábado às 10h ou às 14h.”

“Me manda o catálogo.” Mande o que existe e marque um retorno com dia e hora, senão a conversa morre no visto.

“Vou pensar.” Pergunte o que falta para decidir. Quase sempre é preço, horário ou confiança no resultado.

“Faço mais barato em outro lugar.” Não fale mal de ninguém. Diga o que a sua casa entrega e deixe a decisão com a cliente.

Perguntam o preço antes de tudo. Não fuja e não devolva pergunta antes de responder, porque fugir do preço derruba a confiança na hora. Dê o valor ou a faixa e siga com uma pergunta que qualifica: “A coloração vai de [X] a [Y], depende do comprimento e do estado do cabelo. O seu é na altura do ombro?”

7. O que nunca responder pelo WhatsApp

- **Diagnóstico.** “Isso é dermatite?” é pergunta para profissional de saúde.
- **Garantia de resultado.** Nada de “vai desamarelar com certeza”. Quem avalia é a profissional, olhando o cabelo.
- **Fórmula, marca de química ou volume de oxigenada.** Receita é da casa.
- **Crítica a trabalho feito em outro salão,** mesmo que a cliente chegue reclamando dele.
- **Desconto por conta própria,** se você não for a dona.
- **CPF, dado bancário, foto de documento ou senha.** Nunca, por nenhum motivo.

E quando alguém relatar alergia, coceira ou queimadura depois de um procedimento: pare tudo, não minimize, não sugira produto e chame a responsável na hora. Isso é prioridade máxima.

Onde isso para de funcionar

Com o que está neste kit, o WhatsApp do seu salão já fica melhor que o da maior parte dos salões do Brasil. E vale dizer com honestidade onde está o teto, porque ele existe.

Resposta rápida só responde pergunta igual. Ela não sabe dizer quanto fica luzes no cabelo daquela cliente específica, não negocia, não olha a agenda para ver se cabe uma progressiva de três horas na quinta, não remarca sozinha, e a confirmação de véspera continua precisando de alguém para apertar

o botão. Às 22h de um sábado, o botão não tem quem aperte.

Certu monta um atendente que faz tudo isto sozinho, a qualquer hora. Você pode fazer tudo à mão com o que está aqui, de graça e para sempre. Certu é para quando você quiser o tempo de volta.

O guia completo, com todos os textos prontos para copiar, está aberto em **certu.com.br/whatsapp-salao-de-beleza**