

**1** **Notificação**  
O relógio começa — responda em 60 min ·  
#notification\_ai\_sales\_chat

**2** **Kick-off**  
Setup ao vivo com o cliente — chat entra em produção durante a reunião

**3** **Fechamento**  
Dia 5-7 · venda com dados · agende o fechamento DURANTE o kick-off

Sem reação + sem setup + sem fechamento = churn em andamento

## VISIBILIDADE — CONFIGURE NO KICK-OFF

**Posição: canto inferior direito**  
Padrão de mercado — é onde os clientes procuram. O widget não pode cobrir o carrinho nem o CTA.

**Auto-open: 8–15 segundos**  
**Não menos que isso** — abaixo de 8 seg. é fechado imediatamente. Melhor em páginas de categoria.

**Mobile: sempre ativado**  
**60–70% do tráfego é mobile.** Desativar = abrir mão da maioria das conversas potenciais.

**Cor alinhada ao branding**  
Widget alinhado à loja gera confiança. Configure junto com o cliente no kick-off.

**Welcome bubble: ative**  
Bez bubble'a o chat fica invisível — o cliente precisa encontrá-lo e clicar sozinho.

## BOM SETUP = 3 ELEMENTOS

**Chat visível**  
O cliente nota e clica imediatamente. Verifique ao vivo se nada importante está bloqueado.

**Trigger no momento de hesitação**  
Aparece por comportamento — não em todo carregamento, apenas quando o cliente está indeciso.

**Base de conhecimento: só pré-venda**  
Principais dúvidas, bestsellers, políticas. **NÃO:** reclamações, status de pedido — esses vão para escalonamento.

## FAÇA ASSIM / EVITE

FAÇA ASSIM	EVITE
✓ Auto-open 10 seg. em categorias	✗ Auto-open em 1–2 seg.
✓ Desktop + mobile desde o início	✗ Desativar no mobile
✓ Cor = branding da loja	✗ Cor padrão do widget
✓ Bubble ativado antes de publicar	✗ Bloquear CTA e carrinho
✓ Carrinho não está bloqueado	✗ Base de conhecimento sobre reclamações

## REAÇÃO À NOTIFICAÇÃO — PRIMEIRAS 2 HORAS

**As primeiras 2 horas definem tudo.** Sem reação rápida = churn antes de começar. Não espere o momento certo.

**Responda em até 60 minutos**  
Ligação + e-mail + convite no calendário. Proponha dois horários específicos — não pergunte genericamente quando tem tempo.

**Diga imediatamente:**  
„Vamos colocar seu chat no ar amanhã — você vai ver as primeiras conversas em 24 horas.“

## CONVITE PARA O KICK-OFF — VENDA O RESULTADO, NÃO A REUNIÃO

**VALOR**  
„Vamos colocar seu chat no ar em 20 min — você vai ver funcionando na sua loja na hora. Prefere [10:00] ou [14:00]?“

**URGÊNCIA**  
„A maioria dos clientes vê as primeiras conversas em 24h — não vamos perder essa janela. Amanhã: [horário 1] ou [horário 2]?“

**CURIOSIDADE**  
„Olhei sua loja — já vejo oportunidades onde o chat pode ajudar os clientes a escolher produtos. Posso te mostrar em 20 minutos?“

## FLUXO DO KICK-OFF — AÇÃO CONJUNTA, NÃO APRESENTAÇÃO

- Por que agora?**  
„O que te levou a experimentar o AI Chat?“ — entenda a motivação antes de mostrar qualquer coisa.
- Mostre o valor rapidamente**  
Um cenário: hesitação → recomendação → compra. Objetivo: „Consigo ver isso funcionando na minha loja.“
- Construam juntos**  
Publicação + visibilidade + configurações + base de conhecimento. Chat entra no ar durante a reunião.
- Reserve o fechamento**  
„Vamos nos reunir em 5 dias para ver os dados — quando fica bom pra você?“ Zarezenvuj TERAZ.

## FECHAMENTO (DIA 5-7) — VENDA COM DADOS

Fechamento é **revisão de dados**, não pitch. Você não convence — você mostra. Os dados fecham por você. Comece pelos dados, nunca pelo produto.

**MELHOR CASO Receita gerada**  
„O chat já está gerando valor — isso é algo que você quer manter na sua loja?“

**BOM SINAL Conversas existem, sem receita ainda**  
„Os clientes já estão interagindo — o próximo passo é converter mais deles em receita.“

**SINAL INICIA Recomendações, sem conversão**  
„O chat já está influenciando decisões — estamos a um passo da receita.“

**Sem dados — reframe, sem pânico**  
„Ainda não exploramos todo o potencial.“ Proponha extensão com objetivo claro e data de decisão.

**Sempre pergunte — nunca assuma**  
„O que você acha desses resultados?“ Não diga "são bons resultados". A pergunta faz o cliente chegar à conclusão sozinho.

## OBJEÇÕES — RESPOSTAS PRONTAS

**P Não tenho tempo para o setup**  
**O** 20 minutos juntos e o chat está no ar. Sem setup o trial passa sem resultado — é seu tempo perdido.

**P Já temos LiveChat / Tidio**  
**O** LiveChat espera passivamente e exige agente. O AI Sales Chat age proativamente 24/7 com base no comportamento — sem atendimento humano, visível no edrone.

**P Não quero que seja invasivo**  
**O** Não é push — é ajuda na decisão. Você controla quando e para quem aparece. Mostro a configuração no kick-off.

**P Desativei no mobile — aparecia demais**  
**O** 60–70% do tráfego é mobile. Aumente o delay (12–15 seg.) e mude o bubble. Não desative — otimize.

## RELATÓRIOS AI AGENT — VERIFIQUE TODA SEMANA

✓ **Poucas conversas** → verifique a visibilidade do widget e se o bubble está ativado

✓ **CTR de recomendações baixo** → complete a base de conhecimento ou atualize o feed de produtos

✓ **Muitos escalonamentos** → base de conhecimento tem lacunas ou é support-oriented — corrija os conteúdos

✓ **Follow-up após 2 sem.** → mostre ao cliente: nº de conversas · cliques · receita

**Onsite** → **Widget Agent AI** — visibilidade, cor, auto-open, mobile  
**Relatórios** → **AI Agent** — conversas, CTR, receita, escalonamentos

## CHECKLIST DE IMPLEMENTAÇÃO — WIDGET

- Widget ativado no desktop e mobile
- Auto-open configurado para 8–15 segundos
- Welcome bubble ativado
- Cor do widget alinhada ao branding
- Widget não bloqueia o carrinho nem a navegação

## CHECKLIST DE IMPLEMENTAÇÃO — BASE DE CONHECIMENTO

- Base focada na escolha de produto (pré-venda)
- Escalonamento para humano configurado
- Feed de produtos completo e atualizado
- Descrições de produtos preenchidas
- Relatório AI Agent verificado após 7 dias

## MENSAGENS - CHAVE

**Após a notificação (máx. 60 min)**  
„Vamos colocar seu chat no ar amanhã — você vai ver as primeiras conversas em 24 horas.“

**No kick-off**  
„Vamos ser práticos — configuramos juntos e o chat entra no ar durante a reunião.“

**Confirme o fechamento (fim do kick-off)**  
„Vamos nos reunir em 5 dias para ver os dados — quando fica bom pra você?“

**Primeiras 2 semanas = calibração**  
Quanto mais conversas, melhores as recomendações. Não avalie em 3 dias — verifique após 14.