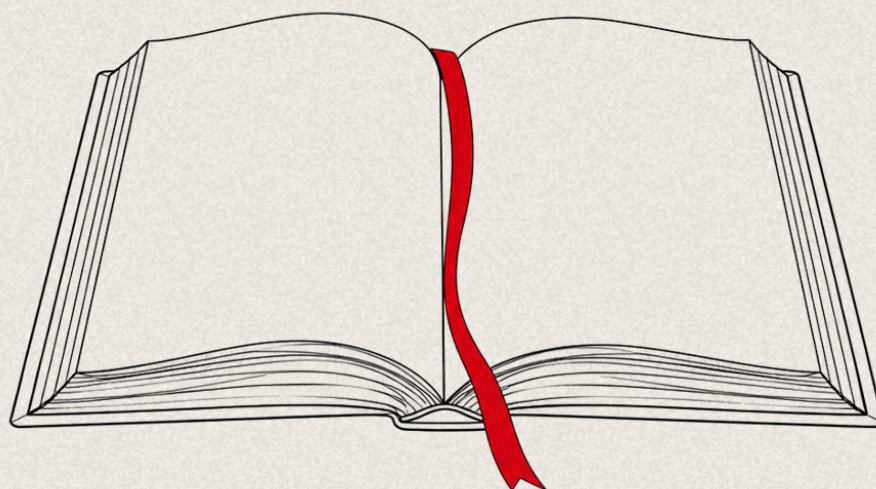


MATERIAL COMPLETO · COM EXEMPLOS

Os 31 gatilhos mentais

*e como eu usaria
cada um na venda.*

*cada um com desenho, exemplo de mensagem
pronto para adaptar e uma tarefa para fazer hoje*



← *guarda esse.
vai consultar
de novo.*

Baseado no livro *Gatilhos Mentais*, de Gustavo Ferreira (DVS Editora, 2019). As explicações e os exemplos são meus.

@matheusmundim

SEGUIR NO INSTAGRAM ↗

ANTES DE COMEÇAR

Três regras

- 1 Gatilho é tempero.** Primeiro resolva o problema do cliente. Sem isso, nenhum funciona.
- 2 Um ou dois por mensagem.** Mensagem com sete gatilhos gritando parece golpe.
- 3 Só o que é verdade.** Escassez, prazo e prova inventados queimam a sua palavra de vez.

Como ler cada página

X EM VEZ DE

a mensagem que todo mundo manda

✓ ESCREVA

a mesma ideia, com o gatilho

FAÇA HOJE

uma tarefa de 10 minutos para usar no seu negócio

*os 31 estão em três grupos, do jeito do autor:
credibilidade, emoção e razão.*

@matheusmundim

SEGUIR NO INSTAGRAM ↗

Credibilidade

*por que acreditar
em você.*

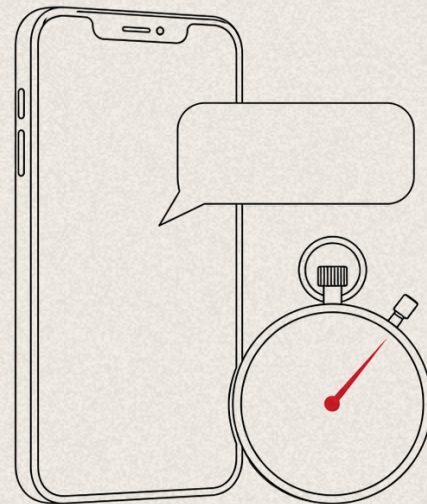
1. Especificidade
2. Autoridade
3. Prova social
4. Escassez
5. Urgência
6. Prova

Especificidade

O DETALHE VENCE O ADJETIVO

*“rápido” ninguém
confere.*

*“5 min” todo
mundo confere.*



Adjetivo todo mundo usa. Número, prazo e detalhe são coisas que o cliente pode conferir, e por isso ele acredita.

X EM VEZ DE

Nosso atendimento é rápido e de qualidade.

✓ ESCREVA

Respondo em até 5 minutos, de segunda a sábado, das 8h às 20h.

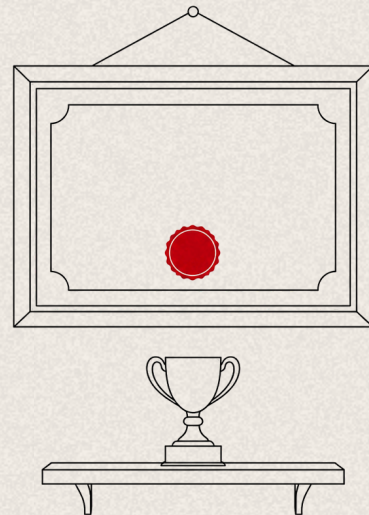
FAÇA HOJE

Troque os adjetivos do seu perfil por números verdadeiros.

Autoridade

QUEM DOMINA, CONDUZ

*não é se gabar.
é dar contexto.*



A gente segue quem mostra que já resolveu aquele problema antes. Autoridade vem de tempo, de casos e de saber explicar o erro mais comum.

X EM VEZ DE

Somos especialistas no assunto.

✓ ESCREVA

Há 8 anos eu cuido disso para clínicas como a sua. O erro que mais vejo é este:

FAÇA HOJE

Escreva em uma frase há quanto tempo e para quem você resolve esse problema.

Prova social

SE GENTE COMO EU ESCOLHEU, É BOM

*o melhor depoimento
é o do cliente
mais parecido.*



Na dúvida, a gente olha o que pessoas parecidas fizeram. Funciona melhor quando quem aparece se parece com quem está lendo.

X EM VEZ DE

Temos muitos clientes satisfeitos.

✓ ESCREVA

Ontem uma dona de pet shop aqui do bairro fechou o mesmo plano. Te mando o que ela achou?

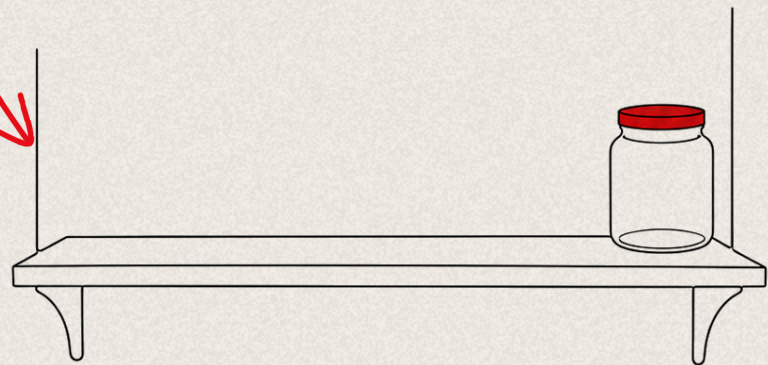
FAÇA HOJE

Separe os depoimentos por tipo de cliente e mande o mais parecido com quem pergunta.

Escassez

O QUE É LIMITADO VALE MAIS

*só funciona
se for verdade.*



Quando algo pode acabar, parece mais valioso. Mas escassez inventada se descobre rápido e queima a sua palavra.

X EM VEZ DE

Últimas vagas!!! Corre!!!

✓ ESCREVA

Atendo 4 clientes novos por mês. Para novembro, restam 2.

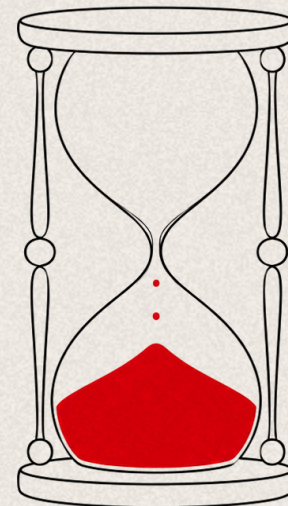
FAÇA HOJE

Descubra o seu limite real (agenda, estoque, equipe) e conte ele com o número.

Urgência

O PRAZO FAZ A DECISÃO ACONTECER

*sem data,
"vou pensar"
vira "nunca".*



Sem prazo, a decisão fica para depois, e depois quase sempre vira nunca. Uma data real, com motivo, ajuda o cliente a decidir.

X EM VEZ DE

Promoção por tempo limitado.

✓ ESCREVA

Essa condição vale até sexta, 18h, porque a tabela nova entra na segunda.

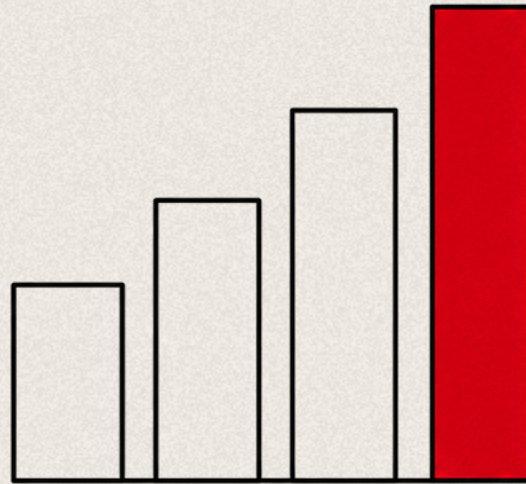
FAÇA HOJE

Coloque dia e hora em toda condição especial, sempre com o motivo do prazo.

Prova

MOSTRAR VENCE DIZER

*na clínica que
atendemos:
4,2% → 9,8%
de conversão*



Dizer que é bom qualquer um diz. Mostrar o antes e o depois, com o número e de onde ele veio, tira a dúvida.

X EM VEZ DE

Nosso método funciona de verdade.

✓ ESCREVA

Antes, a clínica convertia 4,2% dos contatos. Hoje converte 9,8%. Te mostro como foi?

FAÇA HOJE

Guarde 3 casos com antes, depois e o número. Atualize todo mês.

Emoção

por que querer agora.

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| 7. Imaginação | 16. Identificação |
| 8. Quebra de padrão | 17. Personalização |
| 9. Curiosidade | 18. Repetição |
| 10. Antecipação | 19. Novidade |
| 11. Medo | 20. Reciprocidade |
| 12. Dor x prazer | 21. Rima |
| 13. Compromisso e
coerência | 22. Ritmo |
| 14. Grande porquê | 23. Exclusividade |
| 15. Empatia | 24. Inimigo comum |

Imaginação

FAZER A PESSOA SE VER DEPOIS

*ela compra o
sábado livre,
não o sistema.*



A gente decide pelo que imagina. Quando o cliente se vê com o problema resolvido, ele já está com um pé dentro.

X EM VEZ DE

O sistema tem 12 funcionalidades.

✓ ESCREVA

Imagina chegar na segunda e ver que todos os pedidos do fim de semana já foram respondidos.

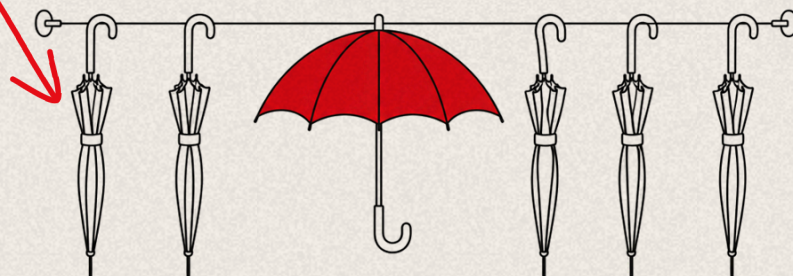
FAÇA HOJE

Descreva em 2 frases um dia do seu cliente com o problema já resolvido.

Quebra de padrão

O INESPERADO GANHA ATENÇÃO

*todo mundo diz
"olá, tudo bem?"
seja o aberto.*



O cérebro ignora o que já espera. Uma frase fora do roteiro do seu setor faz a pessoa parar e ler.

X EM VEZ DE

Olá! Tudo bem? Somos a empresa X e trabalhamos com...

✓ ESCREVA

Vou começar pelo que ninguém do meu setor te conta: o mais caro não é o melhor pra você.

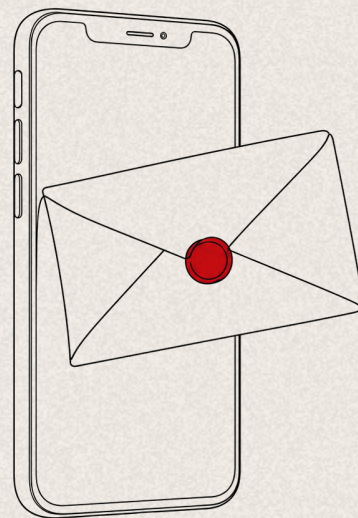
FAÇA HOJE

Liste as 3 frases que todo concorrente usa. Pare de usar todas elas.

Curiosidade

UMA PERGUNTA ABERTA PRENDE

*“vi um detalhe no
seu site que está
custando venda.”
“qual?”*



Quando uma pergunta fica aberta, a gente quer fechar. A primeira mensagem abre; a resposta do cliente pede a segunda.

X EM VEZ DE

Gostaria de apresentar nossos serviços.

✓ ESCREVA

Vi um detalhe no seu site que está custando venda. Quer que eu te mostre qual é?

FAÇA HOJE

Prometa algo útil e específico que só vem depois que a pessoa responder.

GATILHO 10 DE 31 · EMOÇÃO

Antecipação

A EXPECTATIVA SEGURA

*avisar o que vem
já é metade
do presente.*



Saber que algo bom está chegando mantém a pessoa atenta, e com vontade, até a entrega.

X EM VEZ DE

Vou ver e te retorno.

✓ ESCREVA

Amanhã às 10h te mando 3 opções montadas para o seu caso.

FAÇA HOJE

Termine toda conversa dizendo o que vem a seguir e quando.

Medo

EVITAR PERDER PESA MAIS

*o balde não para
de pingar só porque
você não olha.*



Perder dói mais do que ganhar alegra (Kahneman e Tversky, 1979).
Mostrar o custo de ficar parado move mais que prometer ganho.
Sem exagero e sem terror.

X EM VEZ DE

Contrate e aumente suas vendas!

✓ ESCREVA

Cada mensagem respondida no dia seguinte é um cliente
que já comprou do concorrente.

FAÇA HOJE

Calcule quanto o problema do cliente custa por mês e mostre
esse número.

Dor x prazer

FOGE DA DOR, CORRE PARA O PRAZER

*primeiro a pedra
no sapato.
depois o chinelo.*



A gente se afasta da dor e vai na direção do prazer. A ordem importa: primeiro reconheça o problema, depois mostre o alívio.

X EM VEZ DE

Nossa solução é a melhor do mercado.

✓ ESCREVA

Responder 80 mensagens por dia cansa e ainda deixa cliente sem resposta. Dá para ficar só com as que importam.

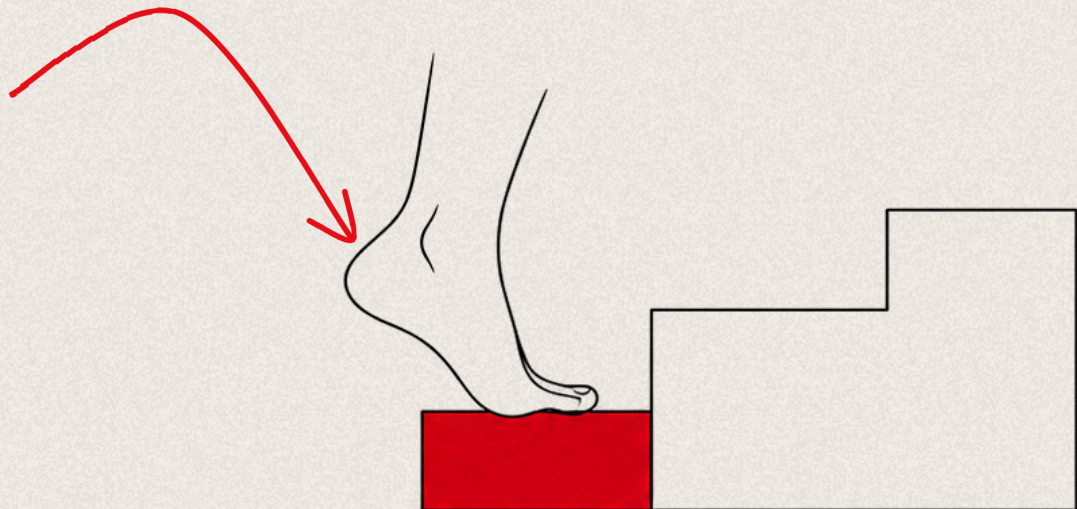
FAÇA HOJE

Escreva a dor do cliente com as palavras dele antes de falar do produto.

Compromisso e coerência

UM SIM PEQUENO PUXA O GRANDE

*ninguém sobe
a escada
pulando degrau.*



Quem diz um sim pequeno tende a manter a coerência e dizer o próximo. Comece pelo pedido mais fácil de aceitar.

X EM VEZ DE

Vamos fechar o pacote anual?

✓ ESCREVA

Pra eu montar a proposta certa: você prefere conversar de manhã ou à tarde?

FAÇA HOJE

Ache o menor sim possível da sua venda e faça dele a primeira pergunta.

GATILHO 14 DE 31 · EMOÇÃO

Grande porquê

O MOTIVO VALE MAIS QUE O PRODUTO

*o produto muda.
o porquê fica.*



As pessoas se ligam ao motivo de uma empresa existir. Um porquê verdadeiro dá sentido ao preço e à escolha.

X EM VEZ DE

Somos uma empresa de software.

✓ ESCREVA

Comecei porque vi a loja do meu pai perder cliente por não responder a tempo.

FAÇA HOJE

Escreva em 3 frases por que o seu negócio existe. Use na bio, na proposta e no atendimento.

Empatia

ENTENDER ANTES DE CONVENCER

*quem se sente
ouvido
baixa a guarda.*



Ninguém aceita conselho de quem não entendeu o problema.
Repetir o que ouviu mostra que você escutou de verdade.

X EM VEZ DE

Entendi. Nosso plano resolve isso.

✓ ESCREVA

Deixa ver se entendi: você perde pedidos à noite porque ninguém está no WhatsApp, certo?

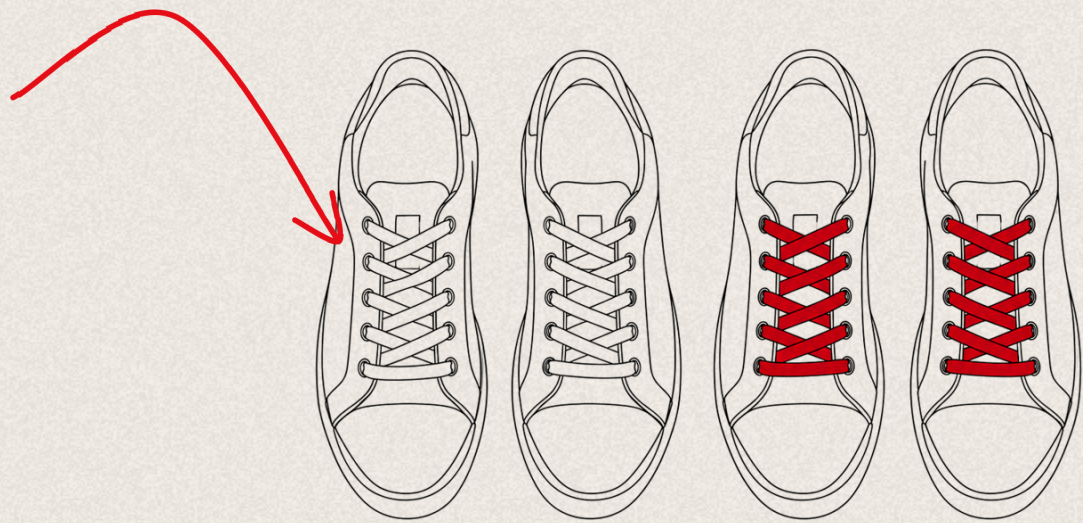
FAÇA HOJE

Antes de oferecer qualquer coisa, resuma o problema do cliente e espere o “isso”.

Identificação

A GENTE COMPRA DE QUEM SE PARECE

*mesma língua,
mesmo passo,
mais confiança.*



Confiamos em quem fala como a gente e vive coisas parecidas. Usar as palavras do cliente aproxima.

X EM VEZ DE

Otimizamos o funil de conversão omnichannel.

✓ ESCREVA

Sabe quando o cliente pergunta o preço e some? A gente resolve isso.

FAÇA HOJE

Anote as frases que os clientes usam para contar o problema e use iguais.

GATILHO 17 DE 31 · EMOÇÃO

Personalização

FEITO PARA MIM VALE MAIS

*sob medida
sempre veste
melhor.*



Uma mensagem que poderia ir para qualquer um é ignorada. Nome, contexto e o que a pessoa já disse mostram cuidado.

X EM VEZ DE

Prezado cliente, segue nossa tabela.

✓ ESCREVA

Ana, como você disse que atende mais aos sábados, montei a opção com plantão no fim de semana.

FAÇA HOJE

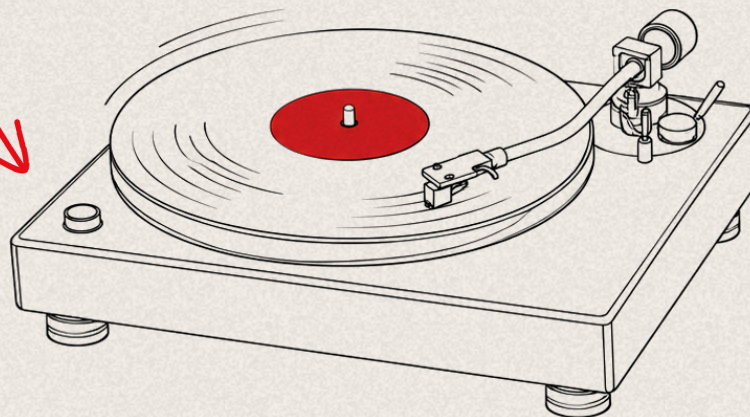
Em cada proposta, cite pelo menos uma coisa que o cliente te contou.

GATILHO 18 DE 31 · EMOÇÃO

Repetição

O QUE SE REPETE, FICA

*o refrão é o que
você canta
no chuveiro.*



Uma ideia repetida vira lembrança. Marcas fortes dizem a mesma promessa em todo lugar, por anos.

X EM VEZ DE

Cada post com uma promessa diferente.

✓ ESCREVA

A mesma frase na bio, no atendimento, na proposta e no fim de cada vídeo.

FAÇA HOJE

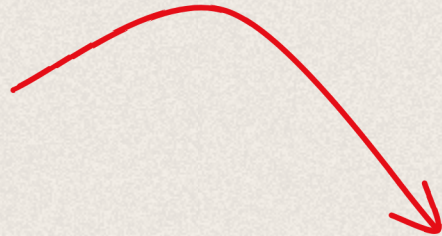
Escolha uma promessa principal e repita em todos os canais por 90 dias.

GATILHO 19 DE 31 · EMOÇÃO

Novidade

O NOVO CHAMA A ATENÇÃO

*todo mundo
olha o broto.*



O cérebro presta atenção no que é novo. Uma novidade de verdade é o melhor motivo para voltar a falar com quem sumiu.

X EM VEZ DE

Oi, sumido! Ainda tem interesse?

✓ ESCREVA

Chegou uma opção nova que resolve aquele ponto que você comentou. Você é o primeiro a saber.

FAÇA HOJE

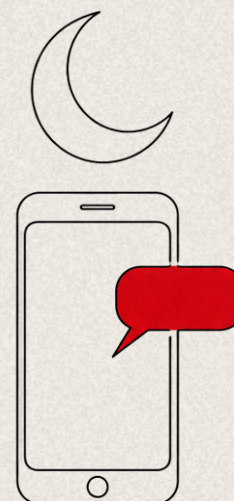
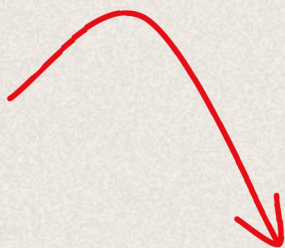
Toda vez que lançar algo, avise primeiro quem já conversou com você.

GATILHO 20 DE 31 · EMOÇÃO

Reciprocidade

O CLIENTE DEVOLVE COMO FOI TRATADO

*dúvida respondida
às 23h →
venda fechada
no dia seguinte*



As pessoas tendem a devolver o que receberam. Ajuda de verdade antes da venda vira confiança na hora de fechar.

X EM VEZ DE

Só consigo te ajudar depois que fechar.

✓ ESCREVA

Te mandei um checklist de 5 itens para revisar hoje, mesmo que você não feche com a gente.

FAÇA HOJE

Crie um material útil e grátis para mandar a quem ainda está decidindo. (Como este.)

Rima

FRASE COM RIMA É LEMBRADA

*rimou,
colou.*



Frases com rima e som parecido são mais lembradas e até parecem mais verdadeiras. Ótimo para a frase da marca.

X EM VEZ DE

Atendimento ágil e eficiente para o seu negócio.

✓ ESCREVA

Respondeu na hora, o cliente não vai embora.

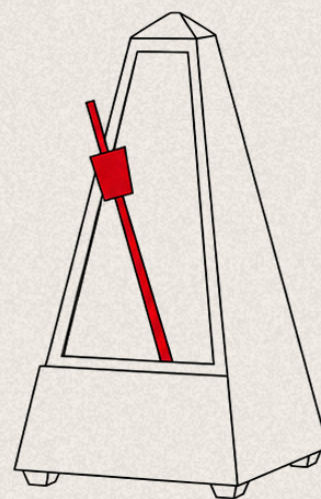
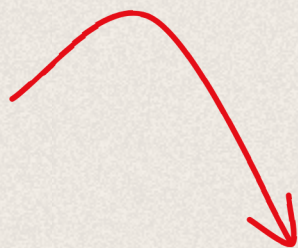
FAÇA HOJE

Escreva 10 versões curtas da sua promessa e fique com a que soa melhor.

Ritmo

FRASES CURTAS SEGURAM A LEITURA

*curta.
curta.
e uma mais longa
para respirar.*



Bloco grande cansa. Frases curtas, uma ideia por linha, fazem a pessoa ler até o fim.

X EM VEZ DE

Gostaríamos de informar que nossa empresa, que atua há anos no mercado, oferece soluções completas para...

✓ ESCREVA

Uma pergunta rápida.

Quantas mensagens ficaram sem resposta ontem?

Eu te ajudo a zerar isso.

FAÇA HOJE

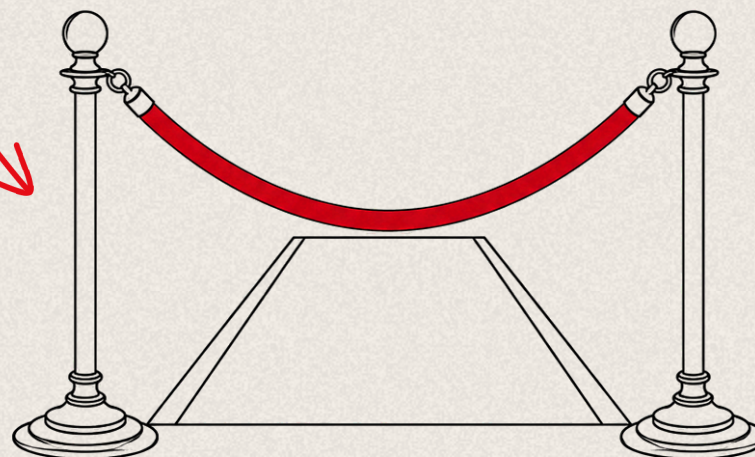
Pegue a sua última mensagem longa e quebre em linhas de uma ideia só.

GATILHO 23 DE 31 · EMOÇÃO

Exclusividade

FAZER PARTE DE UM GRUPO SELETO

*do lado de cá
da corda.*



Ser escolhido para algo que nem todo mundo tem faz a pessoa se sentir especial e valoriza a oferta.

X EM VEZ DE

Promoção para todos!

✓ ESCREVA

Isso é só para quem já é cliente: o serviço novo sai antes para vocês, com condição de fundador.

FAÇA HOJE

Crie um benefício que só quem já comprou recebe.

Inimigo comum

UNIR CONTRA UM PROBLEMA EM COMUM

*o inimigo é
o hábito,
nunca a pessoa.*



Um adversário em comum une você e o cliente. O inimigo certo é um hábito ou um problema, nunca um concorrente com nome ou uma pessoa.

X EM VEZ DE

A empresa Y é péssima.

✓ ESCREVA

O maior inimigo da sua venda é o “respondo amanhã”. A gente acaba com ele.

FAÇA HOJE

Dê nome ao hábito que mais atrapalha o seu cliente e fique contra ele.

Razão

*por que é a
escolha certa.*

25. Escolha

26. Contraste

27. Se... então

28. Justificativa

29. Garantia

30. Simplicidade

31. Polarização

Escolha

MENOS OPÇÕES, MAIS SIM

*três portas.
uma recomendada.*



Opção demais trava a decisão. Num estudo famoso, quem parou na banca com 6 geleias comprou 10 vezes mais do que na banca com 24 (Iyengar e Lepper, 2000).

X EM VEZ DE

Temos 12 planos, qual te interessa?

✓ ESCREVA

Pra você, eu indicaria o plano do meio. Se quiser algo mais simples, tem também o básico.

FAÇA HOJE

Reduza a oferta a 2 ou 3 opções e diga qual você recomendaria.

Contraste

O VALOR APARECE NA COMPARAÇÃO

*nada é caro
sozinho.
depende do lado.*



Nada é caro ou barato sozinho: depende do que está ao lado.
Mostre o preço perto do custo do problema.

X EM VEZ DE

O investimento é R\$ 900 por mês.

✓ ESCREVA

Você perde uns R\$ 4.000 por mês em pedidos sem resposta. Resolver custa R\$ 900.

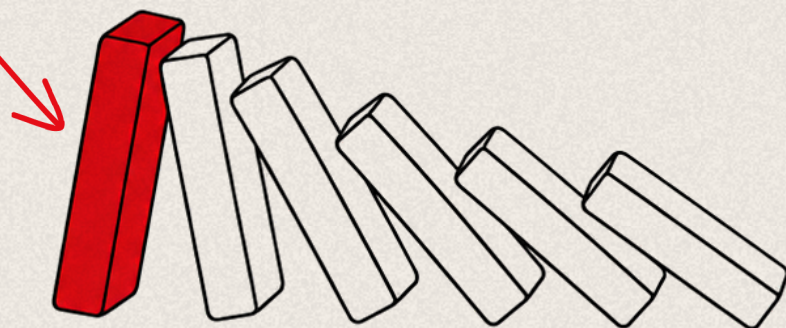
FAÇA HOJE

Coloque sempre, ao lado do preço, quanto custa não resolver.

Se... então

A LÓGICA FAZ O CLIENTE CONCLUIR

*empurrou a
primeira,
o resto vai.*



Quando a pessoa concorda com o “se”, o “então” parece conclusão dela, e não um pedido seu.

X EM VEZ DE

Você precisa contratar a gente.

✓ ESCREVA

Se você quer vender no sábado, então o primeiro passo é responder no sábado.

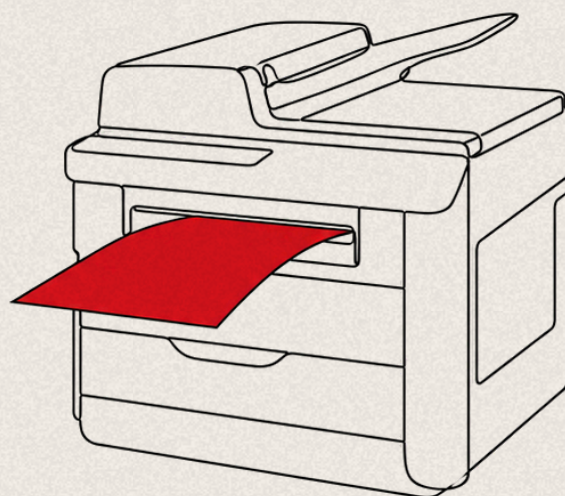
FAÇA HOJE

Escreva 3 frases “se você quer isso, então o passo é aquilo” para o seu produto.

Justificativa

UM "PORQUE" AUMENTA O SIM

*até um motivo
simples
já ajuda.*



Num estudo de Harvard (Ellen Langer, 1978), pedir para passar na frente na fila da copiadora com um "porque" fez o sim subir de 60% para 93%.

X EM VEZ DE

Preciso da resposta até amanhã.

✓ ESCRIVA

Preciso da resposta até amanhã porque a agenda da equipe fecha na quinta.

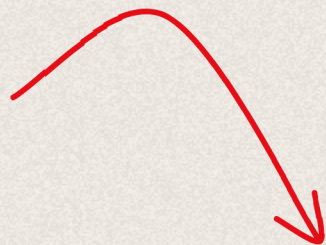
FAÇA HOJE

Todo pedido, prazo e preço vem com o seu porquê.

Garantia

TIRE O RISCO DAS COSTAS DO CLIENTE

*“e se não
der certo?”
responda antes
de perguntarem.*



O medo de errar trava a compra. Dizer o que acontece se não der certo tira o peso da decisão. Só prometa o que você cumpre.

X EM VEZ DE

Confia, vai dar certo.

✓ ESCREVA

Se em 30 dias você não vir diferença, a gente cancela sem multa.

FAÇA HOJE

Escreva a sua resposta para “e se não der certo?” e mande junto com a proposta.

Simplicidade

DIFÍCIL DE EXPLICAR, DIFÍCIL DE COMPRAR

*“seu cliente
respondido na hora,
a qualquer hora.”
7 palavras.*



Se o cliente não consegue repetir o que você vende para outra pessoa, ele não compra e não indica.

X EM VEZ DE

Solução integrada de automação conversacional com IA multicanal.

✓ ESCREVA

Seu cliente respondido na hora, a qualquer hora.

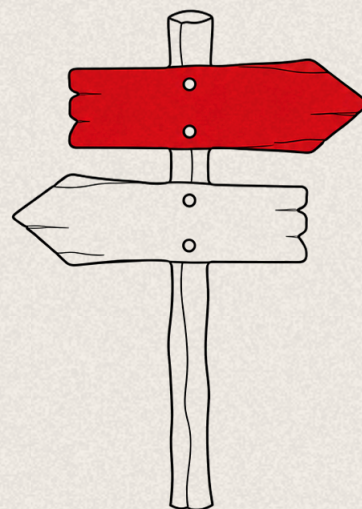
FAÇA HOJE

Explique o que você vende em até 10 palavras que um amigo repetiria.

Polarização

TOMAR POSIÇÃO ATRAI QUEM CONCORDA

*quem fala com
todo mundo
não fala
com ninguém.*



Uma posição clara afasta alguns e aproxima muito quem concorda.
Discorde de um hábito do mercado. Política e religião, nunca.

X EM VEZ DE

Todas as estratégias são válidas.

✓ ESCREVA

Pra mim, quem responde cliente no dia seguinte não tem problema de venda. Tem problema de atendimento.

FAÇA HOJE

Escreva uma opinião sobre o seu mercado que você defenderia em público.

BÔNUS · O 32º

História

O GATILHO QUE AMARRA TODOS OS OUTROS

problema →

decisão →

resultado.



O autor trata a história como o gatilho que junta os outros. Um caso contado do começo ao fim tem prova, identificação e imaginação ao mesmo tempo.

X EM VEZ DE

A gente ajuda clínicas a vender mais.

✓ ESCREVA

Uma clínica perdia os pedidos que chegavam à noite. Colocou a IA para responder a qualquer hora. A conversão foi de 4,2% para 9,8%.

FAÇA HOJE

Escreva o caso do seu melhor cliente em 3 frases: o problema, a decisão e o resultado.

Uma mensagem, sete gatilhos

Ana, como você disse que atende mais aos sábados ¹⁷,
montei duas opções ²⁵.

Eu indicaria a primeira, porque cobre o plantão do fim de
semana ²⁸.

Uma clínica parecida com a sua saiu de 4,2% para 9,8% de
conversão ⁶.

Essa condição vale até sexta, 18h, porque a tabela muda na
segunda ⁵.

Se em 30 dias não fizer diferença, cancela sem multa ²⁹.

Amanhã às 10h te ligo para tirar as dúvidas ¹⁰.

17 personalização · 25 escolha · 28 justificativa · 6 prova · 5 urgência · 29
garantia · 10 antecipação

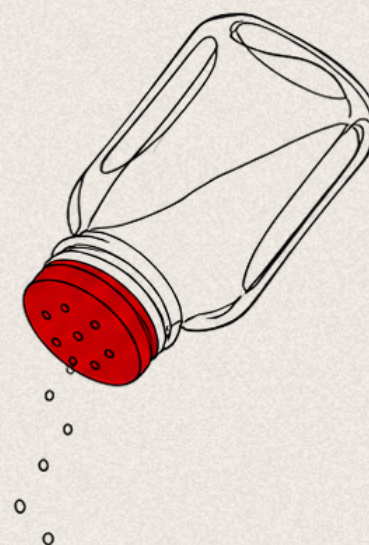
*repara: nenhum grito.
gatilho bom não aparece.*

Gostou?

Compra o livro.

O Gatilhos Mentais, do Gustavo Ferreira (DVS Editora, 2019), tem o raciocínio completo e os exemplos do autor para cada gatilho.

*“gatilhos mentais
são temperos.”
primeiro, resolva
o problema do cliente.*



Manda para quem vende com você.

SEGUIR @MATHEUSMUNDIM NO INSTAGRAM ↗

e me segue para o próximo material.