

E-mails de exemplo • exercícios 20, 21 e 22

Dados fictícios. A mesma rede de eletroportáteis, nas semanas antes da Black Friday. O exercício 19 usa a ata do exercício 16; para ele, sirva-se da ata real do material do dia 5.

EXERCÍCIO 20 • O E-MAIL INSEGURO

A situação: quarta-feira, 4 de novembro, depois da reunião da pauta (dia 5). A gerente regional de Pernambuco escreveu para o diretor comercial e não mandou ainda. **O que ela quer que o diretor faça:** autorizar o pedido de air fryer acima da cota, até sexta.

Assunto: air fryer

Oi, tudo bem? Desculpa incomodar com isso agora, sei que a semana tá corrida.

Então, a gente conversou hoje com o pessoal das lojas e o comprador sobre a Black Friday e eu acho que talvez fosse bom pedir um pouco mais de air fryer para Pernambuco do que a cota, porque em setembro faltou em uma loja e acabou que a gente perdeu venda. Não sei se faz sentido, mas queria ver contigo o que você acha.

O comprador falou que o CD consegue mandar mais se a gente justificar.

Qualquer coisa me avisa. Obrigada!

Gabarito • abra só depois

O que deveria estar e não está:

- **O pedido, em uma frase, no começo:** "Preciso da sua autorização para pedir X air fryers para Pernambuco, acima da cota de 20 por loja."
- **Quantas unidades,** e para quais lojas. O e-mail não diz.
- **O prazo:** o pedido fecha na sexta, 6/11, às 18h (manual da Black Friday, página 5). Sem isso, a resposta pode chegar tarde.
- **O porquê com número:** em setembro, a air fryer de Pernambuco caiu 44%, e a Boa Viagem ficou sem produto de 12 a 25/9.
- **O que acontece sem a autorização:** as lojas ficam com 20 unidades cada, em uma campanha em que a air fryer é o produto-âncora.
- **O assunto:** "air fryer" não diz que é um pedido de autorização com prazo.

O que sai: "Desculpa incomodar", "eu acho que talvez", "Não sei se faz sentido". O pedido é legítimo e está no papel dela.

A armadilha para a IA: inventar a quantidade (por exemplo, "30 unidades por loja"). Ela não está no e-mail; a revisão certa aponta [FALTA: quantidade].

EXERCÍCIO 21 · A PENDÊNCIA JÁ COBRADA DUAS VEZES

A situação: quarta-feira, 4 de novembro. O fornecedor de air fryer ainda não confirmou a data de entrega da reposição da Black Friday. A rede precisa dessa data para fechar o pedido no sistema até sexta, 6/11.

O que está pendente: a confirmação da data de entrega da air fryer para a Black Friday (lote de reposição)

Pedido ao fornecedor em: 14/10

Primeira cobrança: 21/10, por e-mail, sem resposta

Segunda cobrança: 28/10, por telefone; o atendente disse que "o comercial ia retornar"

A relação: fornecedor principal de air fryer da rede há 4 anos

O prazo que importa agora: quinta, 5/11, até 12h, porque o pedido da campanha fecha na sexta, 6/11, às 18h

O que acontece se não vier: a rede faz o pedido da campanha com outro fornecedor de air fryer

Gabarito · abra só depois

Sinais de uma cobrança boa:

- **O assunto diz a pendência e o prazo:** "Data de entrega da air fryer · preciso até quinta, 5/11, 12h".
- **A primeira frase já é o pedido.** Nada de "Espero que esteja bem".
- **O histórico em uma linha,** sem tom de acusação: pedido em 14/10, cobrado em 21/10 e 28/10.
- **A consequência como fato:** "Sem a data até lá, vamos fazer o pedido da campanha com outro fornecedor." Não é ameaça: é o que acontece com o calendário.
- **Sem "desculpe a insistência".** E sem oferecer mais prazo que a rede não tem.

EXERCÍCIO 22 · A CLIENTE QUE CHEGOU IRRITADA

A situação: sexta-feira, 2 de outubro. Uma cliente escreveu para o e-mail de atendimento da rede. É sobre a falta de air fryer na Loja Boa Viagem em setembro (dia 5).

Fui duas vezes na loja de Boa Viagem procurar a air fryer que estava no anúncio de vocês e nas duas vezes não tinha. Na segunda vez o vendedor disse que "chegava na semana que vem" e de novo nada. Perdi duas tardes. Se anunciam um produto, tenham o produto. Vou comprar no concorrente e vou contar para todo mundo como vocês tratam o cliente.

D. S.

O que a loja pode oferecer: reservar uma air fryer no nome dela; a reposição chega na loja na sexta, 9/10. A loja liga quando chegar. **O que a loja não pode prometer:** desconto fora da política, nem o preço da Black Friday antes da campanha.

Gabarito · abra só depois

Sinais de uma resposta boa:

- **Reconhece com o fato dela:** as duas idas à loja e a promessa que não se cumpriu.
- **Não admite culpa,** nem entra em quem errou (o fornecedor que atrasou, o vendedor).
- **O próximo passo tem data:** a reserva, a chegada em 9/10, a ligação da loja.
- **Leva para o privado:** um telefone ou um WhatsApp da loja.
- **Não promete o que não pode:** nada de desconto, nada de preço da Black Friday.
- **Até 120 palavras,** sem "sua opinião é muito importante para nós".

A armadilha para a IA: oferecer um "cupom de desconto como pedido de desculpas". Não está no que a loja pode oferecer.

Os arquivos do desafio, todos num lugar só:

 [Página do desafio](#)

 [Me segue no Instagram](#)