

WELAB

Baralho do Dono

38 cartas — 12 dores e 26 ferramentas — mapeadas nas seis semanas do curso Segredos do Dono. Versão digital, pra ler na tela ou imprimir em casa. Corte, dobre ou apenas folheie.

Welab Design e Inovação · welab.business

“Não sei mais por que abri este negócio.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D1 · SEMANA 0 · DIAGNÓSTICO

Acontece com quase todo dono depois de uns anos de balcão: a correria engole o motivo. Recuperar o "porquê" vale a pena, porque é o critério que vai te ajudar a decidir todo o resto.

COMECE POR

F1 — Por que eu existo

Recupere o motivo antes de tentar explicá-lo pra alguém — a frase certa vem depois, na F16.

TAMBÉM DESTRAVA

F16 Explica no guardanapo

No curso:

Semana 0 — Diagnóstico

“Não entendo meu cliente.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D2 · SEMANA 1 · CLIENTE

Você entende do seu produto como ninguém. Mas cliente é gente, com pressa, medo e desejo. Ele já está dizendo o que quer — em reviews, comentários e conversas. É só aprender a escutar de forma organizada.

COMECE POR

F5 — Certezas, chutes e dúvidas

Descubra primeiro o que você sabe de verdade sobre esse cliente — geralmente é menos do que parece.

TAMBÉM DESTRAVA

F3 Na pele do cliente · F4 A conversa de 15 minutos · F6 Garimpo de sofá

No curso:

Semana 1 — Conheça seu cliente

“Não sei quem é meu melhor cliente.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D3 · SEMANA 1 · CLIENTE

Quem tenta agradar todo mundo atende ninguém direito. Seu melhor cliente deixa pistas: volta, indica, aceita seu preço. Encontre o padrão e o resto fica mais fácil.

COMECE POR

F6 — Garimpo de sofá

Junte frases reais dos seus clientes antes de tentar desenhar o retrato deles.

TAMBÉM DESTRAVA

F2 Retrato falado do cliente · F13 A pergunta da indicação

No curso:

Semana 1

“Não sei o que o cliente realmente compra de mim.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D4 · SEMANA 1 · CLIENTE

Ninguém compra furadeira — compra o furo. Às vezes, o quadro pendurado e o elogio da visita.
Descobrir o que o cliente contrata muda o que você vende, como cobra e como anuncia.

COMECE POR

F7 — O que o cliente contrata

A pergunta que revela seu produto de verdade — o resto só organiza a resposta.

TAMBÉM DESTRAVA

F3 Na pele do cliente · F16 Explica no guardanapo

No curso:

Semanas 1 e 4

“Meu cliente compra uma vez e some.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D5 · SEMANA 3 · JORNADA

Cliente quase nunca some por preço. Ele escorre por algum vazamento entre o que esperava e o que percebeu. A jornada dele mostra exatamente onde.

COMECE POR

F11 — O caminho do cliente

Desenhe a jornada inteira antes de tentar consertar um ponto isolado.

TAMBÉM DESTRAVA

F12 Onde o cliente escorre · F14 Faça-o voltar · F13 A pergunta da indicação

No curso:

Semana 3 — O caminho do cliente

“Não consigo atrair clientes novos.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D6 · SEMANA 2 · MERCADO

Antes de gastar com anúncio: quem já resolve isso de um jeito novo? O que os clientes dos concorrentes reclamam — que você poderia fazer bem? Atração começa com leitura de jogo, não com verba.

COMECE POR

F8 — Espie o jogo

Aprenda com o que os concorrentes já erraram, antes de gastar com anúncio.

TAMBÉM DESTRAVA

F9 Roubo honesto · F10 Vire referência no bairro · F26 Funil do dono

No curso:

Semanas 2 e 5

“Não sei por que escolheriam a mim e não o vizinho.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D7 · SEMANA 4 · MODELO

Se você não sabe, o cliente também não. O diferencial raramente é o produto — é o que existe ao redor dele. E diferencial que não se explica em uma frase ainda não é diferencial.

COMECE POR

F8 — Espie o jogo

Ache o espaço que ninguém ocupa — é dali que sai o diferencial de verdade.

TAMBÉM DESTRAVA

F16 Explica no guardanapo · F15 Seu negócio numa página

No curso:

Semana 4 — Redesenhe seu negócio

“Não consigo explicar meu negócio em uma frase.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D8 · SEMANA 4 · MODELO

Se precisa de dez minutos para explicar, o cliente desiste no primeiro. A frase certa é clareza sobre para quem você existe e o que resolve, sem precisar soar como slogan.

COMECE POR

F1 — Por que eu existo

A frase só sai clara depois que você sabe por que existe e pra quem.

TAMBÉM DESTRAVA

F16 Explica no guardanapo · F7 O que o cliente contrata

No curso:

Semana 4

“Não sei se estou cobrando do jeito certo.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D9 · SEMANA 4 · MODELO

Preço envolve mais do que o número: o que está incluído, como se paga, com o que se compara. Antes de mexer no valor, entenda a conta do seu negócio e o que o cliente acha que está comprando.

COMECE POR

F19 — Conta de padaria

Antes de mexer no preço, saiba exatamente o que sobra hoje.

TAMBÉM DESTRAVA

F7 O que o cliente contrata · F21 Teste de balcão

No curso:

Semana 4

“Não tenho dinheiro sobrando para arriscar.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D10 · SEMANA 4 · MODELO

Ótimo — porque a regra aqui é aprender antes de gastar. Toda mudança tem uma versão de teste que custa quase nada. Quem testa pequeno erra barato.

COMECE POR

F21 — Teste de balcão

A versão mais barata da ideia, testada em uma semana — antes de qualquer investimento.

TAMBÉM DESTRAVA

F22 Faça na mão primeiro · F23 Aposta anotada · F24 Comece pequeno

No curso:

Semana 4

“Não sei se o negócio vai bem ou mal.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D11 · SEMANA 5 · MEDIÇÃO

Sensação não é gestão. Três números na parede — estão me achando? comprando? voltando? — contam a verdade toda semana. Número solto engana: ele só vira resposta quando comparado.

COMECE POR

F26 — Funil do dono

Três números na parede contam a verdade toda semana — sensação não é gestão.

TAMBÉM DESTRAVA

F25 Diário de bordo · F13 A pergunta da indicação

No curso:

Semana 5 — Meça, ajuste, continue

“Não sei se mudo ou se insisto.”

BARALHO DO DONO · WELAB

D12 · SEMANA 5 · MEDIÇÃO

Essa decisão se toma com apostas anotadas, testes baratos e um diário do que cada tentativa ensinou, nunca no susto ou no palpite. Mudar com método é dirigir.

COMECE POR

F26 — Funil do dono

Olhe pro padrão real nos números antes de decidir no susto.

TAMBÉM DESTRAVA

F23 Aposta anotada · F25 Diário de bordo · F24 Comece pequeno

No curso:

Semana 5

POR QUE EU EXISTO

“O motivo que fez você abrir a porta no primeiro dia.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F1 · ★ CARTA DA SEMANA

POR QUE EU EXISTO

Uma frase que diz por que seu negócio existe além de pagar boletos — o que muda na vida de quem você atende. É o critério que desempata toda decisão difícil.

COMO USAR

1. Responda: o que meu cliente perderia se eu fechasse amanhã?
2. Responda: do que eu tenho orgulho de verdade aqui?
3. Junte as duas numa frase e cole no caixa.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D8, D12

RETRATO FALADO DO CLIENTE

“Seu melhor cliente tem rosto, rotina e motivo. Desenhe.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F2 · ★ CARTA DA SEMANA

RETRATO FALADO DO CLIENTE

Um retrato do cliente que sustenta seu negócio — feito com frases reais coletadas, não de memória.

COMO USAR

1. Reúna 10 frases literais de clientes (do Garimpo de Sofá).
2. Preencha o canvas: quem é, o que quer, o que teme, o que o faz voltar.
3. Dê um nome e cole na parede — decisão nova, pergunte a ele primeiro.

☕☕ · ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D2, D4

NA PELE DO CLIENTE

“O que ele vê, ouve, sente e teme antes de comprar de você?”

BARALHO DO DONO · WELAB

F3

NA PELE DO CLIENTE

Um mapa rápido para sair da sua cabeça e entrar na dele: o que vê por aí, o que escuta dos outros, o que sente, o que o trava.

COMO USAR

1. Escolha um cliente real.
2. Preencha os 4 cantos: vê / ouve / sente / teme.
3. Marque o medo maior — sua comunicação precisa respondê-lo.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D4, D5

A CONVERSA DE 15 MINUTOS

“Um café, cinco perguntas, zero defesa.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F4

A CONVERSA DE 15 MINUTOS

Uma conversa curta e sincera com um cliente que já compra de você. Regra de ouro: depois de cada resposta, pergunte "por quê?" — e não se defenda.

COMO USAR

1. Convide: "me dá 15 minutos de sinceridade?"
2. Faça as 5 perguntas do roteiro.
3. Anote as 3 coisas que mais surpreenderam.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D3, D5

CERTEZAS, CHUTES E DÚVIDAS

“Separe o que você sabe do que você acha que sabe.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F5

CERTEZAS, CHUTES E DÚVIDAS

Três colunas que colocam cada crença no seu lugar: certeza (com prova), chute (sem prova) e dúvida. A maioria das "certezas" de dono mora na coluna do meio.

COMO USAR

1. Liste tudo que "sabe" sobre seu cliente.
2. Exija a prova: certeza, chute ou dúvida?
3. Chutes e dúvidas viram sua lista de investigação.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D2, D11

GARIMPO DE SOFÁ

“Seus clientes já estão falando de você. De graça. Agora.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F6

GARIMPO DE SOFÁ

Pesquisa sem sair de casa: reviews, comentários dos concorrentes, grupos, iFood — e a IA para organizar. O coração do Safári do Cliente.

COMO USAR

1. Visite 3 territórios (Maps, Instagram de concorrente, grupos).
2. Copie 10 frases literais — sem interpretar.
3. Marque a que mais doeu e a que emolduraria.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D2, D3, D6

O QUE O CLIENTE CONTRATA

“Ninguém compra furadeira. Compra o furo. Às vezes, o elogio da visita.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F7

O QUE O CLIENTE CONTRATA

A pergunta que revela seu verdadeiro produto: para qual "trabalho" o cliente contrata você? A pizzeria não vende pizza — vende a sexta sem cozinha e sem culpa.

COMO USAR

1. O que acontece na vida dele logo depois da compra?
2. Complete: "meu cliente me contrata para ____".
3. Teste a frase com 2 clientes reais.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D8, D9

ESPIE O JOGO

(o famoso benchmark)

“Os erros dos seus concorrentes são aulas grátis.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F8

ESPIE O JOGO

Observação organizada da concorrência — não para copiar, para aprender: o que elogiam neles, o que reclamam (sua oportunidade), o que ninguém faz (seu espaço).

COMO USAR

1. Escolha 3 concorrentes (1 melhor, 1 igual, 1 diferente).
2. Leia os reviews deles pelas piores notas.
3. Liste 3 reclamações recorrentes que você atenderia bem.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D6, D7

ROUBO HONESTO

“A melhor ideia para o seu ramo está em outro ramo.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F9 · ★ CARTA DA SEMANA

ROUBO HONESTO

Pegar o que funciona em outro setor e adaptar para o seu. O agendamento da barbearia no petshop. Quem só olha o próprio setor chega sempre atrasado.

COMO USAR

1. Escolha uma experiência de que você é fã como cliente.
2. Pergunte: o que exatamente me encanta aqui?
3. Complete: "no meu ramo, isso viraria ____".



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D6, D7

VIRE REFERÊNCIA NO BAIRRO

“Quem ensina, vende sem empurrar.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F10

VIRE REFERÊNCIA NO BAIRRO

Autoridade em escala de bairro: ser quem mais entende do assunto na sua praça — postando o que sabe, respondendo o que perguntam.

COMO USAR

1. Liste as 5 perguntas que mais ouve no balcão.
2. Responda uma por semana, em vídeo simples ou post.
3. Repita por 90 dias antes de julgar o resultado.



· uma semana · Pra quando crescer

Também destrava: D6

O CAMINHO DO CLIENTE

“Descobre → avalia → compra → usa → volta. Onde você perde gente?”

BARALHO DO DONO · WELAB

F11 · ★ CARTA DA SEMANA

O CAMINHO DO CLIENTE

O mapa da jornada: as 5 etapas que todo cliente percorre com você, com o que ele sente em cada uma. Os problemas invisíveis aparecem desenhados.

COMO USAR

1. Desenhe as 5 etapas numa folha.
2. Em cada uma: o que sente? onde emperra? onde encanta?
3. Marque os 3 piores atritos — corrija um esta semana.

☕☕ · ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D5, D11

ONDE O CLIENTE ESCORRE

“Entre o que ele esperava e o que percebeu, há cinco vazamentos.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F12

ONDE O CLIENTE ESCORRE

Os 5 vazamentos por onde o cliente vai embora: entre o que espera e o que você acha; o que você acha e o que padroniza; o que padroniza e o que entrega; o que entrega e o que comunica; o que comunica e o que ele percebe.

COMO USAR

1. Pegue uma reclamação real recente.
2. Em qual dos 5 vazamentos ela nasceu?
3. Tampe o vazamento na origem — não no sintoma.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D5

A PERGUNTA DA INDICAÇÃO

““Você me indicaria a um amigo? Por quê?””

BARALHO DO DONO · WELAB

F13

A PERGUNTA DA INDICAÇÃO

A pergunta mais barata e reveladora da gestão. Quem indica explica seu diferencial com palavras melhores que as suas. Quem hesita te mostra o vazamento.

COMO USAR

1. Pergunte a 5 clientes recentes (WhatsApp vale).
2. Guarde as palavras exatas de quem indicaria.
3. Investigue sem defesa o "depende" de quem hesitou.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D3, D11

FAÇA-O VOLTAR

“Cliente que volta não é sorte. É desenho.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F14

FAÇA-O VOLTAR

Motivos programados de retorno: fidelidade simples, lembrete no momento certo, mimo inesperado, convite com nome. Recorrência se projeta.

COMO USAR

1. Calcule quanto vale um cliente voltando 1 vez a mais/mês.
2. Escolha UM mecanismo de retorno para testar.
3. Rode 30 dias e meça no Funil do Dono.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D5, D6

SEU NEGÓCIO NUMA PÁGINA

“Nove quadrados. O negócio inteiro. Sem esconderijo.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F15

SEU NEGÓCIO NUMA PÁGINA

O canvas do modelo de negócio em linguagem de dono: cliente, promessa, canais, cobrança, custos, parceiros. Uma página que mostra o que anos de rotina escondem.

COMO USAR

1. Preencha com post-its o negócio COMO É HOJE.
2. Marque de vermelho os quadrados que nunca tinha pensado.
3. Só depois desenhe a versão futura.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D7, D9, D12

EXPLICA NO GUARDANAPO

“Se não cabe num guardanapo, ainda não está claro.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F16 · ★ CARTA DA SEMANA

EXPLICA NO GUARDANAPO

Seu negócio em 4 cantos: quem sofre o quê, como você resolve, o que a pessoa ganha e por que você e não outro.

COMO USAR

1. Divida um guardanapo em 4.
2. Preencha com frases de falar, não de escrever.
3. Leia para alguém leigo — se ele reexplicar certo, passou.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D4, D7, D8

E SE A GENTE...?

"Todo problema esconde uma pergunta melhor."

BARALHO DO DONO · WELAB

F17

E SE A GENTE...?

O destravador de criação: transformar reclamação em pergunta aberta. "Demora" vira "e se a gente avisasse o tempo real? e se a espera fosse agradável?"

COMO USAR

1. Escreva o problema numa frase.
2. Gere 5 perguntas começando com "E se a gente...?"
3. Escolha a mais barata de testar esta semana.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D10, D12

CHUVA DE IDEIAS

(o famoso brainstorming)

“Primeiro quantidade, depois julgamento.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F18

CHUVA DE IDEIAS

Regras simples para ideias renderem: tempo marcado, cada um escreve sozinho primeiro, nada de "não vai dar certo" na primeira rodada — as malucas puxam as boas.

COMO USAR

1. 5 min: cada um escreve sozinho, 1 post-it por ideia.
2. 10 min: leem e agrupam parecidas.
3. 5 min: cada um vota nas 3 melhores. Sem discurso.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D10, D12

CONTA DE PADARIA

“Se a conta não fecha no papel de pão, não fecha no banco.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F19

CONTA DE PADARIA

A simulação simples de dinheiro: o que entra, o que sai, o que sobra — por produto, por jeito de cobrar, por parceria. Antes de mudar preço, rode a conta.

COMO USAR

1. Escolha UM produto/serviço.
2. Liste o que custa de verdade (insumo, tempo, taxa, entrega).
3. Simule 2 jeitos de cobrar e compare o que sobra.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D9, D10

QUEM CARREGA JUNTO

“Ninguém cresce sozinho — e você não precisa fazer tudo.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F20

QUEM CARREGA JUNTO

Parcerias que entregam o que você não domina: o contador que orienta, o vizinho que indica, o parceiro que divide custo. Parceria boa tem troca clara dos dois lados.

COMO USAR

1. Liste o que você faz mal ou caro.
2. Para cada item: quem faz bem e o que ofereço em troca?
3. Proponha UMA parceria este mês, com combinado por escrito.



· ~1 hora · Pra quando crescer

Também destrava: D6, D10

TESTE DE BALCÃO

“Antes de investir, teste com o que você já tem.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F21

TESTE DE BALCÃO

A versão mais barata possível de uma ideia, testada em 1 semana: um cartaz antes da reforma, 10 mensagens antes do site. Aprender antes de gastar.

COMO USAR

1. Defina a ideia em 1 frase.
2. Crie a versão de R\$ 50 e 1 semana.
3. Combine antes o número que decide — e cumpra o veredito.

 · uma semana · Pra fazer hoje

Também destrava: D9, D10, D12

FAÇA NA MÃO PRIMEIRO

“Automatize depois de entender. Na mão, você aprende.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F22

FAÇA NA MÃO PRIMEIRO

Fazer manualmente, por um tempo, o que um sistema faria. O trabalho manual mostra o que o cliente valoriza — antes de você pagar por automação.

COMO USAR

1. Escolha o processo que quer automatizar.
2. Rode manual por 2 semanas, anotando o que pedem.
3. Só automatize o que se repetiu.



· uma semana · Pra fazer hoje

Também destrava: D10

APOSTA ANOTADA

“Palpite anotado vira aprendizado. Palpite solto vira discussão.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F23

APOSTA ANOTADA

O registro que transforma teste em decisão: o que acho que vai acontecer, como vou medir, qual número me faz seguir ou parar. Anotado ANTES do teste.

COMO USAR

1. Complete: "aposto que se eu ____, acontece ____".
2. Defina o número e o prazo do veredito.
3. No prazo, compare e decida — sem renegociar a régua.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D11, D12

COMECE PEQUENO

“Toda novidade merece uma fase de teste — pequena, curta e assumida.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F24

COMECE PEQUENO

Estrear a mudança num grupo pequeno ("clientes de quinta", "só o delivery") antes de abrir para todos. Erro pequeno ensina; erro grande assusta.

COMO USAR

1. Escolha o grupo pequeno da estreia.
2. Diga que é fase de teste — cliente adora estrear.
3. Colha reação, ajuste, e só então abra geral.

 · uma semana · Pra fazer hoje

Também destrava: D10, D12

DIÁRIO DE BORDO

“Negócio que anota o que aprendeu não erra duas vezes igual.”

BARALHO DO DONO · WELAB

F25

DIÁRIO DE BORDO

O registro semanal: o que tentei, o que aconteceu, o que aprendi, o que faço diferente. Três linhas por semana que viram a memória estratégica do negócio.

COMO USAR

1. Toda sexta, 10 min: aprendi / deu certo / faria diferente.
2. Anexe a foto do canvas ou do número da semana.
3. Releia no fim do mês antes de decidir algo grande.



· 15 min · Pra fazer hoje

Também destrava: D11, D12

FUNIL DO DONO

“Estão me achando? Comprando? Voltando? Indicando?”

BARALHO DO DONO · WELAB

F26 · ★ CARTA DA SEMANA

FUNIL DO DONO

As quatro perguntas que resumem qualquer negócio. Um número simples para cada, colado na parede — e cada número nasce com sua reação: "se cair por 2 semanas, faço X".

COMO USAR

1. Escolha 1 número por pergunta (Google, Instagram, caderno).
2. Escreva a reação pré-combinada de cada um.
3. Toda semana: anote, compare, reaja — sem drama e sem cegueira.



· ~1 hora · Pra fazer hoje

Também destrava: D6, D11, D12