WhatsApp organizado para vender melhor

Um processo simples para organizar contatos, responder com clareza e acompanhar quem pediu atendimento.

1. Organize os contatos por etapa

Defina etiquetas que mostrem o próximo passo: Novo contato, Em atendimento, Orçamento enviado, Aguardando decisão e Cliente. Quando a conversa avançar, atualize a etiqueta. Use uma etiqueta separada para contatos que pediram para encerrar o atendimento.

Em cada conversa, registre o que a pessoa procura, o combinado e a data do próximo contato. Pode ser no CRM ou numa planilha. A etiqueta mostra a etapa; o registro evita que você dependa da memória.

2. Prepare respostas que economizam tempo

Crie respostas rápidas para horário, endereço, entrega e formas de pagamento. Revise antes de enviar e acrescente o nome da pessoa ou o contexto da dúvida. Uma resposta pronta precisa continuar parecendo uma conversa.

Exemplo de saudação: “Olá! Sou [nome], da [empresa]. Me conta o que você procura para eu te orientar.” Para ausência: “Recebemos sua mensagem. Nosso atendimento funciona de [horário]. Se quiser, deixe sua dúvida por aqui e seguimos quando estivermos disponíveis.”

3. Faça o acompanhamento com contexto

Antes de retomar uma conversa, leia o histórico e confira o que ficou pendente. Comece pelo combinado, faça uma pergunta simples e registre a resposta. Evite enviar a mesma cobrança todos os dias.

Exemplo após enviar orçamento: “Oi, [nome]. Você conseguiu olhar o orçamento de [produto/serviço]? Ficou alguma dúvida sobre [ponto discutido]?” Se a pessoa não quiser continuar, encerre o acompanhamento. Se pedir outro prazo, agende esse próximo contato.

4. Escolha o formato da conversa

Use texto quando a resposta for curta ou precisar ficar fácil de consultar. Se enviar áudio, seja direto e acompanhe a preferência da pessoa. Informações importantes, como preço e prazo combinados, também devem ficar registradas por escrito.

Para novidades e ofertas, convide quem tem interesse a acompanhar uma lista ou grupo. Explique o tipo de conteúdo e a frequência. Separe essas comunicações do atendimento individual.

Checklist para começar hoje

Criar as etiquetas; cadastrar os contatos em atendimento; preparar as respostas rápidas; registrar as próximas ações; revisar os orçamentos pendentes; reservar um horário para acompanhar as conversas. Comece com os contatos que já estão aguardando uma resposta.

Versão adaptada dos playbooks da AD3. Os exemplos entre colchetes devem ser preenchidos com as informações do seu negócio.