

Encontro 4

Retrospectiva

- Papéis de cada um dentro do time Comercial
- Metas
- Indicadores
- Anúncio para as vagas
- Contrato para o CS



Abordagens

WhatsApp, Telefone, E-mail e LinkedIn

WhatsApp

Em 2023 a Opinio Box realizou uma pesquisa com mais de 2000 pessoas. E um número chamou muito a atenção:

88% das pessoas prefere o WhatsApp para comprar ou se informar.

Responder um WhatsApp em até 10 minutos aumenta a taxa de conversão em 7x.

Regras básicas

- Ninguém lê textão! Use blocos curtos ou espaçados
- Nada de gritar com LETRAS MAIÚSCULAS
- Use emojis neutros e profissionais
- Trate pelo nome da pessoa
- Se apresente como especialista
- Gere confiabilidade
- Continue a conversa de acordo como perfil de resposta (texto com texto, áudio com áudio)

WhatsApp

- Sempre que possível utilize o WhatsApp Business para configurar:
- Mensagem de saudação automática (pode usar via CS)
- Mensagem de ausência
- Conexão com o Instagram da empresa
- Inclusão de site ou e-mail
- Inclusão de catálogo
- Etiquetas de acordo com o funil
- Libere a foto para que contatos e não contatos possam ver
- Use a mesma foto em todas as redes para facilitar a comunicação (Whats, LinkedIn, Teams, assinatura de e-mail)

Outbound

Abordagem fria:

“Bom dia, Tatiana. Tudo bem? Aqui é a Fran da 42Dev, acredito que você não me conhece ainda.

Tive acesso ao seu contato por Secretaria passou, no LinkedIn, etc) .

Áudio de 30s no máximo ou texto de no máximo 3 linhas (pode seguir um discurso semelhante a ligação).

No final do áudio perguntar: é contigo que eu falo a respeito?

Ou

Oi, Jades. Aqui é a Fran da 42Dev. Para falar sobre projetos de tecnologia na sua empresa, seria contigo mesmo que eu falo?

Se não for, pedir o contato da pessoa ideal para falar sobre.

Caso responda que sim, envie um áudio de até 30s falando sobre o motivo do seu contato, e questione se está é uma boa hora para falar.

O importante é sempre terminar com uma ação: mandar material, uma próxima ligação ou uma reunião.

Inbound

Os clientes podem vir por indicações, redes sociais, ou via site.

Nesse caso o contato deve ser priorizado.

Ex de lead chegou pelo site, e você enviará uma mensagem via Whats: “Bom dia, Pedro. Aqui é a Tati da 42Dev. Tudo bem? Estou retornando o contato porque você solicitou maiores informações sobre o nosso produto.

Você tem 5 minutos para uma rápida explicação?

Se não tiver 5 minutos, enviar um áudio. **Se tiver**, seguir por ligação.

Ligação

Oi, Jades. Tudo bem? É a Tati da 42Dev. Teria 2 minutos para falarmos? (Se não, perguntar que horário pode retornar, ou pegar o contato via WhatsApp).

Obrigada pelo tempo. Eu sei que sua rotina é corrida, então prometo ser bem direta. Jades, antes de falar de nós, **me tira uma dúvida**, hoje vocês possuem desenvolvimento de software interno?

Se sim – hoje vocês trabalham em parceria com alguma empresa externa para desenvolvimento de projetos específicos? Se sim, pede qual, e se pode mandar um material. Se não, questiona quem seria o responsável pelo time, e se pode mandar um material para ele, para alguma demanda futura.

Se não - como vocês fazem quando tem uma demanda de desenvolvimento, para integrar algum sistema por exemplo? Vocês ainda tem algum processo manual que ainda gera retrabalho, como por exemplo o uso de diversas planilhas que não se conversam?

Tem algum projeto previsto para 2026 ou alguma demanda para esse ano?

Posso te mandar um material? (caso não tenha nada previsto)

Podemos agendar uma reunião via Google Meet para entender melhor esse projeto?

Depois de ter as informações básicas, dizer que fala da 42Dev, uma empresa de desenvolvimento de softwares sob medida para indústrias. Seguir o discurso de : “Criamos softwares que se adaptam ao seu processo, e não o contrário. Fazemos integrações entre softwares que você já usa (ERP, BI, Excel, etc). Ou seja, construímos junto com a empresa, garantindo aderência total e usabilidade prática de acordo com as necessidades da empresa.”

Exemplos de script a seguir:

Oi, Jades. Tudo bem? É a Tati da 42Dev. Teria 2 minutos para falarmos? (Se não, perguntar que horário pode retornar, ou pegar o contato via WhatsApp).

Obrigada pelo tempo. Eu sei que sua rotina é corrida, então prometo ser bem direta. Jades, vi que hoje vocês tem uma equipe de 5 corretores, me corrija se eu estiver errada.

Como vocês centralizam as negociações que os corretores tem via WhatsApp?

Vi que vocês não tem um “facilitador” para o atendimento de vocês. Como funciona se algum cliente retornar após o horário?

É que a 42Dev está **lançando** uma ferramenta para centralizar os atendimentos nas imobiliárias. Você teria 30 minutos para apresentarmos na próxima semana?

Gatekeeper

O motivo irrecusável.

É essencial dominar o setor/cliente/produto a ponto de resumir em uma frase para que não deixe margem para perguntas, facilitando assim a passagem direta para o decisor.

Exemplos:

Olá, Tânia. Tudo bem? **Preciso** conversar com o setor de TI sobre os novos projetos. Pode me encaminhar o contato do Gerente? Ou Fulano?

Ou

Olá, Tânia. Pode me passar rapidinho para o Jean do TI? Obrigada!

Dica

Nunca subestime o poder de uma secretária. Registre o nome dela, questione com quem seria melhor falar sobre (pode não ser o Gerente de TI, por exemplo. Mas, será uma porta de entrada.

Se não for possível que ela passe a ligação, tente pegar o número do WhatsApp ou o e-mail.

E-mail

Os e-mails hoje em dia tem um retorno um pouco menor na pré-venda, mas, ainda é essencial para abrir um contato.

Quando você for ligar, o lead pode não ter respondido o seu e-mail, mas, pode ter lido o que você enviou.

E-mail

Olá, Jades. Tudo bem?

Sou da 42Dev., uma software house especializada em desenvolver sistemas sob medida para indústrias. Percebo que empresas semelhantes a **Neilar** ainda tem desafios como:

- Processos manuais que geram retrabalho
- Sistemas que não se integram
- Falta de dados confiáveis em tempo real

Essa é uma realidade de vocês? Pois nosso diferencial é criar soluções que se adaptam ao seu processo, e não o contrário. Gostaria de propor uma conversa rápida para entender sua realidade e explicar um pouco mais como podemos trabalhar com vocês.

Na próxima semana você teria disponibilidade para uma reunião de 20 minutos?

Abraços,
Francieli

E-mail 2

- Sou a **Francieli, da 42Dev**, uma software house especializada em **desenvolver sistemas personalizados para indústrias**. Percebo que muitas empresas do setor ainda enfrentam desafios como:

- Processos manuais que geram retrabalho
- Sistemas que não “conversam” entre si
- Falta de dados confiáveis e em tempo real para tomada de decisão.
- Esses pontos fazem sentido para a **Neilar** hoje?

Na 42Dev criamos **soluções que se adaptam ao seu processo, e não o contrário**.

- Gostaria de propor uma conversa rápida de **20 minutos na próxima semana**, para entender melhor sua realidade e compartilhar como temos ajudado outras indústrias a resolver esses mesmos desafios.

• Abraços,
Francieli
42Dev

E-mail 3

Olá, Jades! Tudo bem?

Sou a Francieli, da 42Dev, e peguei seu contato no LinkedIn, porque realmente achei que faria sentido conversarmos.

Jades, hoje na 42Dev ajudamos indústrias a eliminar retrabalho e integrar sistemas por meio de soluções de software sob medida.

Quero entender se vocês também têm enfrentado desafios com processos manuais ou falta de integração. Podemos conversar rapidamente na próxima semana?

Abraços,

Francieli

42Dev

LinkedIn

Oi, Jades!

Obrigada por aceitar a conexão 😊

Trabalho na 42Dev, uma software house focada em soluções personalizadas para indústrias. Muitas empresas têm nos procurado para resolver desafios como processos manuais e falta de integração entre sistemas.

Gostaria de entender se vocês têm vivido algo parecido aí na **Neilar**. Podemos conversar rapidamente? Poderia me passar o seu WhatsApp?

Obs: dado o ICP, as abordagens via LinkedIn serão exclusivamente para **projetos**.

LinkedIn

Oi, **Fran!**

Obrigada por aceitar a conexão 😊

Sou o Jades, CEO da 42Dev, uma software house focada em soluções personalizadas para indústrias. Muitas empresas têm nos procurado para resolver desafios como processos manuais e falta de integração entre sistemas.

Gostaria de entender se vocês têm vivido algo parecido aí na **Neilar**. Posso pedir para alguém da minha equipe entrar em contato com você, para agendarmos uma conversa?

Obs: dado o ICP, as abordagens via LinkedIn serão exclusivamente para **projetos**.

Gatilhos no WhatsApp

Rotulagem

É uma maneira de validar a emoção de alguém e de forma versátil permite reforçar um aspecto ou ponto de vista. Quase sempre começam com as mesmas palavras:

- Parece que...
- Isso soa como se...
- A impressão que fica é que...

Exemplos de rotulagem

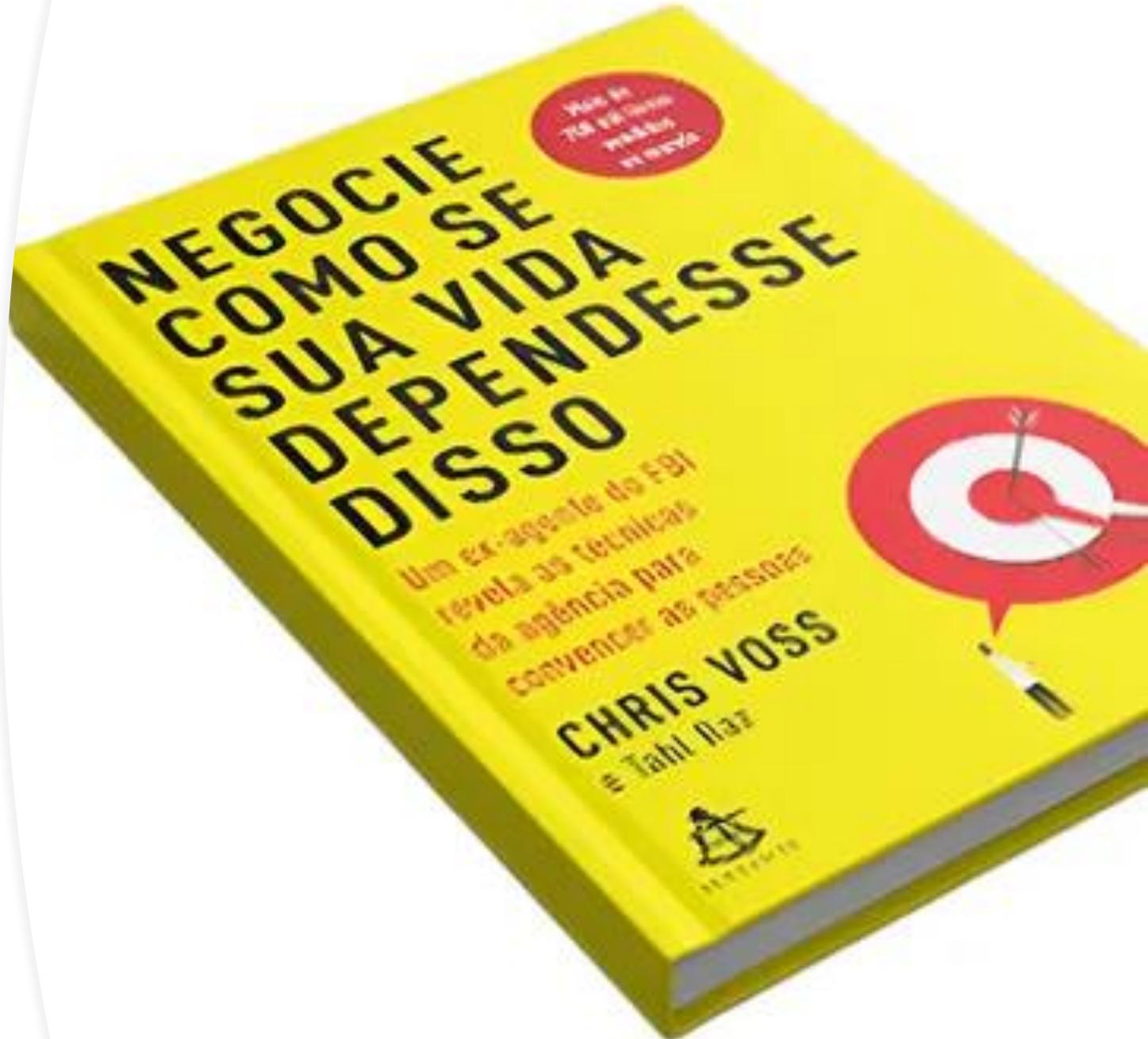
- “Parece que você não gosta de receber mensagens/ligações não programadas, certo?”
- “Isso soa como se vocês estivessem buscando soluções inovadoras para impulsionar o crescimento”
- “A impressão que fica é que vocês não querem gastar o tempo desnecessariamente. Mas, garanto que valerá a pena”
- "Parece que vocês estão focados em melhorar a eficiência operacional. Como vocês têm abordado essa questão até agora?"

Justo

Utilizar a palavra "justo" mostra consideração pelos interesses do outro e auxilia na tomada de decisões, especialmente porque ele se sente tratado com justiça:

- "Pedro, já estamos conectados no Linkedin e achei justo te chamar por aqui, pois tenho acompanhado o trabalho interno da sua empresa.
- "Gostaria que me interrompesse se eu estiver sendo injusta com essas observações"

Dica do livro Negocie como se sua vida dependesse disso.



Tô na fila

Essa abordagem demonstra respeito pelo agendamento com o lead e o faz sentir-se exclusivo. A resposta, seja positiva ou negativa flui quase instantaneamente. A essência reside em criar um gatilho de autoridade no lead, reforçando sua importância

“Paulo, quando estiver disponível me dê um alô? Tô na fila pra falar contigo...

“Ana, só para relembrar que tô na fila pra falar contigo ainda hoje”

Desistiu

A ideia principal é que a inclusão dessa palavra orienta a resposta para "não" joga com a aversão natural das pessoas à perda. O "não" oferece um senso de segurança e a ilusão de controle, incentivando a pessoa a definir sua posição e explicá-la a você.

“Você desistiu da nossa conversa?”

“Você desistiu da nossa agenda?”

“Você desistiu do projeto?”

Fulano

O efeito coquetel é uma técnica utilizada para se destacar em meio a muitas informações. O WhatsApp é frequentemente bem movimentado, quando usamos essa estratégia de chamar a atenção apenas pelo nome principal, criamos um estímulo para obter uma resposta ou retorno.

Jades?

Tati?

Fran?

Me tira uma dúvida rápida?

É um excelente follow-up indireto porque, ao invés de retomar o assunto em tom de “cobrança” (o que poderia gerar rejeição ou parecer insistente), você retoma a atenção do lead com algo mais sutil.

Se ele responder, aproveita para ajustar tua qualificação, perguntando algo que te ajude a construir mais valor.

Ex: Me tira uma dúvida, vocês vão participar de tal feira? Ah beleza, é que lembrei de vocês quando vi uma propaganda dela. E o projeto de centralização do atendimento dos corretores, vamos dar andamento?

Ex: TI, me tira uma dúvida rápida, por favor? Quando a pessoa responder que sim, continue: teve alguma novidade em relação a reunião com a diretoria que ficou de acontecer? Como foi?

Porque

A premissa é simples: fica mais fácil aceitar algo quando há uma razão clara.

Esse gatilho mental ativa no cérebro do lead uma conexão de causa e efeito, tornando sua abordagem mais lógica e justificável.

“Olá, Jades. Tudo bem? Vi que vocês possuem uma turma grande de corretores atuando na imobiliária. Posso te mostrar porque a nossa solução pode ser uma ótima escolha para organizar e centralizar todos os contatos?”

Posso contar contigo?

Quando precisar de ajuda para conseguir um retorno ou contato com alguém, envolva a pessoa com quem já está em comunicação.

Por exemplo: “Pedro, estou tentando falar com o Paulo, que ficou de me retornar esta semana. Você poderia me ajudar com esse contato? Posso contar contigo?”

Essa abordagem gera senso de colaboração e responsabilidade, fazendo com que o Pedro se sinta parte da solução, mesmo que de forma inconsciente.

Sumido

Criar uma situação na qual o lead se sinta levemente envergonhado pela falta de retorno e como resultado é motivado a responder ou reagir:

“Jades, falar contigo tem sido uma prioridade minha desde o dia 10. Caso não tenha dado certo a agenda não tem problema...mas, fiquei preocupada com a sua falta de retorno 😢 (pode utilizar um emoji nesse caso).Falei algo que não lhe agradou?”

Follow up – prospecção

Se deixou combinado um próximo passo e precisa de uma resposta, pode utilizar a seguinte frase:

“Jades, vou esperar pelo seu retorno até [data acordada]. Se por algum motivo não conseguir me responder até lá, não se preocupe, eu te mando uma nova mensagem! Independente do caminho que você escolher seguir comigo, seja positiva ou negativa, você me responde?”

Follow up – prospecção

Se você tentou agendar uma reunião em vários dias, envie a mensagem de agendamento e acrescente um PS pedindo que a pessoa seja sincera na resposta:

“Ps: me avisa se prefira que eu dê uma pausa ou continue tentando, pra não parecer insistente demais, tudo bem?”

O lead quer marcar
uma reunião, e agora?

Projetos

Para os leads de projetos é importante que haja uma qualificação. Ou seja, avaliar se o lead tem perfil e potencial real de compra antes de avançar no funil.

BANT

Critério	O que avaliar	Exemplo de pergunta
Budget (Orçamento)	A empresa tem verba para o projeto?	“Vocês já têm orçamento previsto para esse tipo de solução?”
Authority (Autoridade)	Estou falando com o decisor ou influenciador?	“Além de você, quem mais participa da decisão?”
Need (Necessidade)	Existe uma dor real que o software resolve?	“Hoje, quais processos estão gerando retrabalho ou falta de integração?”
Timing (Tempo)	Há urgência ou prioridade para resolver o problema?	“Há algum prazo para iniciar esse tipo de projeto?”

CS

Não haverá num primeiro momento a aplicação do BANT, somente do Spin Selling.

No CS o cliente não trabalhará com um orçamento ou algo planejado. É preciso fazer com que ele entenda que tem uma necessidade.

Spin Selling

Etapa	Objetivo	Tipo de Pergunta	Exemplos
S – Situação	Entender o contexto atual do lead	Perguntas que exploram o cenário e o funcionamento atual	Quantos corretores vocês tem?
			Como vocês fazem o controle do que é falado no WhatsApp de cada corretor?
			Como mantém o histórico?
P – Problema	Identificar dores e dificuldades	Perguntas que revelam gargalos e ineficiências	Já perderam vendas pela saída de algum corretor/vendedor?
			Como vocês fazem com os contatos que chegam no WhatsApp após o horário?
I – Implicação	Mostrar o impacto dos problemas	Perguntas que fazem o lead refletir sobre custo, tempo e risco	Já perderam vendas pela saída de algum corretor/vendedor?
N – Necessidade de Solução	Conectar o problema à sua solução	Perguntas que ajudam o lead a enxergar o valor da mudança	Ter os atendimentos centralizados facilitaria a sua vida?