

FOLLOW-UP · A RÉGUA

Quando o lead some, o que você faz em cada dia, e a mensagem pronta de cada toque. Leve, irreverente, sem forçar. Não é pra vender: é pra ganhar a atenção de volta.

PARA O PRÉ-VEENDEDOR E O VENDEDOR

RÉGUAS A · B · C · D

FOLLOW-UP NÃO É COBRANÇA. É QUEBRAR O PADRÃO.

A maioria das vendas sai entre o 5º e o 8º toque. Quem para no 3º entrega o cliente pra quem insistiu com graça.

AS 6 REGRAS

- 1 Liga primeiro.** Não atendeu? A mensagem sai na sequência, no mesmo minuto.
- 2 Todo toque leva algo novo:** foto de hoje, vídeo, carro que entrou, uma piada sua. Sem isso é cobrança.
- 3 Não é pra vender.** É pra ele sorrir, responder e marcar o próximo passo.
- 4 Número só na mesa.** Dúvida de dinheiro vira convite: "isso eu monto com você em 10 minutos".
- 5 Respondeu qualquer coisa: a régua para.** Ele volta pro fluxo de onde saiu.
- 6 Uma pergunta fácil no fim.** De responder com uma palavra ou um número.

QUEBRAR O PADRÃO · O TOM

O QUE É

- **Ri de você, nunca dele.** A caixa postal que te evita. O videomaker de 30 segundos. O carro que "perguntou de você".
- **Curiosidade abre porta.** Foto tirada agora, vídeo "parte 2", carro que ainda não subiu no site.
- **Saída fácil faz responder.** "Se não, me fala que eu não chamo mais." Quem pode dizer não, diz sim.
- **Energia.** Mensagem curta, começo forte, sem "oi, tudo bem?".

O QUE NÃO É

- × Piada com o dinheiro dele. Nunca.
- × "E aí, decidiu?" · "Fico no aguardo" · "Só passando pra saber".
- × Duas mensagens seguidas sem ligação no meio.
- × Escassez inventada. Se não tem outro interessado, não diz que tem.
- × Emoji em série. Áudio de um minuto.

ONDE CADA LEAD ENTRA

ELE	RÉGUA	QUEM	ALVO
Nunca respondeu a primeira mensagem	A · Fantasma	Pré-vendedor	Responder
Respondeu e sumiu: no chat, na ligação, ou não marcou a conversão	B · Sumiu no meio	Pré-vendedor	Conversão marcada
Marcou, não veio e não remarcou	B · Sumiu no meio	Vendedor	Remarcar
Visitou ou fez a videochamada e não fechou	C · Não fechou	Vendedor	Fechar
Perdido com motivo e data de retorno	D · Repescagem	Quem perdeu	Voltar com a solução

A CADÊNCIA · 8 TOQUES EM 14 DIAS · IGUAL NAS RÉGUAS A, B E C

1 D0 LIGA	2 D+1 MENSAGEM	3 D+2 LIGA	4 D+4 MENSAGEM	5 D+6 LIGA	6 D+8 MENSAGEM	7 D+11 GESTOR LIGA	8 D+14 SAÍDA 1·2·3
------------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------	-----------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Toque de ligação: liga, e a mensagem daquele dia só sai se ele não atender. Toque de mensagem: manda com a foto, o vídeo ou o carro novo junto. Horários diferentes a cada ligação. Nunca depois das 20h.

TOQUE

MENSAGEM · SAI DEPOIS DA LIGAÇÃO, SE ELE NÃO ATENDEU

- A1**
D0 · +1h · liga
- Fala [NOME].. te liguei agora e caí na caixa postal (vi que não atendeu). Acho que ela tá me evitando rsrsrs.. Sem pressa: não quero te vender nada.. só quero garantir que você encontre o carro ideal, por isso a minha ligação..
- Quero te explicar os detalhes do [MODELO] em 2 minutos, por texto vira novela das 8 kkk. Que horário do dia costuma ser mais tranquilo pra você?
- A2**
D+1 · manhã
- Bom dia, [NOME]! Café tomado? Passei no pátio e tirei essa foto do [MODELO] agora, com a km no painel pra você ver que é de hoje, não do anúncio. Quer que eu grave um vídeo de algum detalhe?
- Leva:** foto real, tirada na hora, painel ligado.
- A3**
D+2 · tarde · liga
- Tentei de novo num horário diferente, vai que a sorte muda. [NOME], é desinteresse no carro ou falta de tempo? Me avisa aqui.
- A4**
D+4
- [NOME], virei videomaker por 30 segundos: gravei esse vídeo do [MODELO] pra você. Se quiser que eu abra o capô, gravo a parte 2. Só pede.
- Leva:** vídeo de 30 s, chamando pelo nome.
- A5**
D+6 · liga
- Tentei falar contigo de novo... Juro que não sou insistente rsrs, só quero saber uma coisa: o [MODELO] ainda faz sentido pra você? Se sim, eu seguro. Se não, me fala que eu não chamo mais. Qual dos dois?
- A6**
D+8
- [NOME], entrou hoje um [MODELO ALTERNATIVO] na mesma faixa do que você olhou e eu pensei na hora: esse é a cara do [NOME]. Ainda não subiu no site. Quer as fotos antes de todo mundo?
- Leva:** outro carro. Talvez não fosse aquele.
- A7**
D+11 · número da loja
- [NOME], aqui é da [LOJA]. O [SEU NOME] disse que você é a pessoa mais difícil de encontrar de [cidade], e eu vim tentar a sorte. Sábado vai fazer sol, dia perfeito pra dar uma volta no [MODELO]. Sem compromisso, com café. Manhã ou tarde?
- A8**
D+14 · saída
- [NOME], última mensagem e depois eu te abandono, prometo. Você ainda tá procurando um [MODELO]? 1 · Sim, mas ainda tô pesquisando. 2 · Já resolvi ou desisti. Só me responde o número que eu me organizo aqui e paro de encher.
- Sem resposta:** Perdido, motivo "sumiu", retorno em 7 dias (régua D).

RÉGUA B · SUMIU NO MEIO

PRÉ-
VENDEDOR

VENDEDOR, SE NÃO
VEIO

Conversou e parou.
Alvo: a conversão
marcada.

TOQUE

MENSAGEM · SAI DEPOIS DA LIGAÇÃO, SE ELE NÃO ATENDEU

- B1**
D0 · na hora · liga
- [NOME], te liguei agora e não deu. Gravei esse vídeo do [MODELO] pra você ver de perto o que a gente conversou. Tô aqui pra te ajudar a fazer a melhor escolha. Ficou alguma dúvida? Pode ser a mais boba do mundo, eu já ouvi todas e nunca julguei ninguém.
- Leva:** vídeo gravado por você.
- B2**
D+1
- [NOME], me tira uma dúvida: o que travou aí? É o valor do carro, da parcela, ou encontrou outro mais novo? Se der pra resolver, resolvo pra você.
- B3**
D+2 · liga
- Te liguei pra fechar o horário e caí na caixa postal. Acho que ela já sabe meu nome. O [MODELO] tá separado no seu nome, sem compromisso e sem multa por desistência. Quinta às 15h ou sábado às 10h? O café é por minha conta.
- B4**
D+4
- [NOME], olha o que eu fiz. *[foto do carro com um papel no para-brisa: "reservado pro [NOME]"]* Ele tá esperando você. Eu também, mas ele é mais fotogênico. Quinta ou sábado?
- Leva:** a foto com o papel. Custa 1 minuto e ninguém mais faz.
- B5**
D+6 · liga
- Tentei de novo. [NOME], se você mudou de ideia, tá tudo bem, sério: só me fala pra eu liberar o carro pra outra pessoa sem culpa. Se não mudou, me diz um dia da semana e eu resolvo o resto.
- B6**
D+8
- Entrou um [MODELO ALTERNATIVO] aqui na mesma faixa do que você tava vendo e eu pensei: esse é a cara do [NOME]. Quer que eu segure pra você dar uma olhada antes que alguém leve?
- Leva:** outro carro, com foto.
- B7**
D+11 · gestor liga
- [NOME], aqui é o [GESTOR], gerente da [LOJA]. O [VENDEDOR] me passou o seu caso e eu quis falar pessoalmente, sem intermediário. Tem alguma coisa que eu consiga resolver aqui pra você fechar o [MODELO]? Me fala um horário que eu te recebo eu mesmo.
- B8**
D+14 · saída
- [NOME], vou encerrar por aqui pra não virar aquele contato que você bloqueia. Só me responde com o número: 1 · Ainda quero, só não é agora. 2 · Quero, mas preciso resolver a entrada ou a parcela. 3 · Já resolvi, pode me tirar da lista. Qualquer uma das três tá ótima pra mim.
- Respondeu 2:** te entregou a venda. Liga na hora.

TOQUE

MENSAGEM · SAI DEPOIS DA LIGAÇÃO, SE ELE NÃO ATENDEU

- C1**
D0 · mesma noite
- [NOME], foi bom te receber hoje! Espero que o café tenha valido a viagem. O que a gente montou tá no papel que você levou, e eu seguro aquela condição até [dia]. Qualquer dúvida que aparecer em casa, me chama que eu explico de novo, sem juridiquês.
- Sem número.** Ele levou no papel.
- C2**
D+1 · liga
- Te liguei pra saber como foi a conversa em casa sobre o [MODELO]. Se tiver alguma coisa travando, parcela, entrada, prazo, ou a opinião do cunhado, me fala que a gente resolve aqui na loja.
- É a ligação do dia seguinte** (Script 8B do vendedor).
- C3**
D+2
- [NOME], o [MODELO] ainda tá aqui, mas fim de semana o pátio vira feira. Consigo segurar ele até sexta com um sinal pequeno, que desconta do valor. Quer que eu reserve no seu nome? Se mudar de ideia, a gente devolve.
- C4**
D+4 · liga
- Tentei te ligar. Sobre aquilo que travou na mesa: consegui uma abertura aqui, mas prefiro te mostrar na frente, com o papel, do que mandar número solto e você achar que é pegadinha. Passa aqui amanhã à tarde ou sábado de manhã?
- C5**
D+6
- [NOME], o [MODELO] perguntou de você hoje. Brincadeira, carro não fala. Mas lembrei de você na hora em que lavaram ele. *[foto]* Revisei a proposta com o gerente e mudou uma coisa a seu favor. Te mostro no papel: amanhã ou sábado?
- Leva:** foto do carro lavado, de hoje.
- C6**
D+8 · liga
- Te liguei pra te contar a novidade por voz e não consegui. Me fala um horário que eu te ligo de novo. São 2 minutos e vale a pena, prometo que não é só pra dizer oi.
- C7**
D+11 · gestor liga
- [NOME], aqui é o [GESTOR], gerente da [LOJA]. Vi que você esteve aqui e gostou do [MODELO]. Tenho uma última carta na manga que o [VENDEDOR] não podia liberar, e eu só entrego pessoalmente, olho no olho. Passa aqui amanhã? Te recebo eu mesmo.
- C8**
D+14 · saída
- [NOME], vou encerrar por aqui pra não te incomodar mais, prometo que é a última. Só me responde com o número: 1 · Ainda quero, só não é agora. 2 · Quero, mas preciso resolver a entrada ou a parcela. 3 · Já resolvi, pode me tirar da lista.
- Sem resposta:** Perdido com o motivo real e data de retorno (régua D).

RÉGUA D · REPESCAGEM

QUEM PERDEU

Saiu de Perdido na data de retorno.
Alvo: voltar com a solução do motivo.

TOQUE

MENSAGEM · SAI DEPOIS DA LIGAÇÃO, SE ELE NÃO ATENDEU

D1

na data de retorno · liga

[NOME], lembra de mim? Aquele do [MODELO]. Te liguei porque resolvi aquilo que travou da última vez: [entrou um carro na sua faixa / achei outro banco / o carro que você queria chegou]. Quer passar aqui pra ver? Sem compromisso, com café.

Leva: a solução do motivo anotado. Nunca "e aí, decidiu?".

D2

+8 dias

[NOME], entrou um [MODELO] aqui que é a sua cara. Separei duas opções com foto. Se não fizer sentido agora, é só ignorar que eu não me ofendo, sou forte. Quer que eu mande?

D3

+23 dias · liga

Te liguei pra uma última coisa e depois te deixo em paz de verdade. Se a troca ainda estiver no radar, passa aqui pra dar uma olhada ao vivo, sem compromisso. Que dia da semana costuma ser melhor pra você?

Depois: só quando entrar carro que serve pra ele.



QUANDO ELE RESPONDE

A RÉGUA PARA

ELE RESPONDEU

VOCÊ

Qualquer coisa, em qualquer toque

Régua desligada. Volta pro fluxo de onde saiu: ficha e ligação (A), conversão marcada (B), mesa ou ligação do dia seguinte (C).

2 na saída 1·2·3

Entregou a objeção de graça. **Liga na hora.** É venda.

3, ou "para de me mandar"

Para na hora. "Fechado, [NOME], obrigado pela atenção." Perdido com motivo. Se comprou em outra: parabeniza e pede indicação.

Uma objeção

Manual de Quebra de Objeções. Responde e pede o avanço.

No CRM: cada toque anotado, com horário se for ligação. No WaSpeed, as mensagens disparam sozinhas da aba da régua e param quando ele responde; a ligação é tarefa sua. Teste no seu próprio número antes de soltar na base.



BANCO DE QUEBRAS DE PADRÃO

TROQUE QUANDO QUISER

- **Papel no para-brisa:** "reservado pro [NOME]". Foto. Custa 1 minuto.
- **Áudio de 10 segundos do motor ligado:** "ouve só. Pensei em você."
- **Previsão do tempo:** "Sábado vai fazer sol. Dia de test drive."
- **Selfie com o carro:** "nós dois te esperando. Ele é mais fotogênico."
- **Vídeo parte 2:** só o capô, ou só o porta-malas, que ele pediu.
- **Enquete de um toque:** "responde só o número: 1 · 2 · 3".