

O FUNIL DA LOJA



Sete etapas, do lead novo ao carro entregue. **Mensagem abre. Ligação qualifica. Mesa fecha.**

PRÉ-VEENDEDOR			VENDEDOR			
etapas 1, 2 e 3 · mensagem abre, ligação qualifica			etapas 3 a 7 · desejo na ligação, número só na mesa			
1 LEAD NOVO	2 QUALIFICADO	3 AGENDADO	4 VISITA OU CALL DE VÍDEO	5 PROPOSTA	6 NEGOCIAÇÃO	7 FECHAMENTO
PRÉ-VEENDEDOR	PRÉ-VEENDEDOR	PRÉ-VEENDEDOR MARCA · VENDEDOR CONFIRMA	VENDEDOR	VENDEDOR	VENDEDOR	VENDEDOR
O QUE FAZER ■ Card com dono, carro do anúncio e origem. Dois minutos de pesquisa no WhatsApp e no Instagram. ■ Primeira mensagem em até 5 minutos: nome, loja, o carro com um detalhe real e uma pergunta sobre ele. Nunca preço. SAI DAQUI QUANDO Ele respondeu. Prazo: 5 minutos	O QUE FAZER ■ Ligação em 15 minutos, telefone ou videochamada. Não atendeu: mensagem e áudio na sequência. ■ Pessoa › carro atual › dinheiro › prazo, uma pergunta por vez. Ficha cheia e etiqueta: financiamento, troca ou visita. SAI DAQUI QUANDO Ficha cheia e conversão marcada, com dia e hora. Prazo: mesmo dia	O QUE FAZER ■ Duas opções de dia e hora: visita na loja ou call de vídeo. Confirmação por escrito, com o mapa. Briefing pro vendedor. ■ O vendedor assume em 15 minutos: ligação de apresentação e a pergunta-chave, "é esse o carro que você deseja?". ■ Véspera: liga e pede os documentos. Uma hora antes: "tá lavado, um brinco, te esperando". SAI DAQUI QUANDO Ele apareceu na loja ou entrou na videochamada. Não veio: liga 30 min depois e remarca	O QUE FAZER ■ Cinco minutos de pessoa. Depois o carro do jeito dele: o que ele contou na ficha é o que você mostra. Test drive: ele dirige. ■ Na mesa: avalia a troca na frente dele e roda o crédito com o CPF. Nada disso por WhatsApp. SAI DAQUI QUANDO Proposta no papel, na mão dele. Prazo: no dia	O QUE FAZER ■ Três cenários no papel, com validade: entrada maior, equilíbrio, entrada menor. O do meio é o seu. ■ Pedido de fechamento com duas opções: "reservo com o sinal agora, ou marcamos a entrega?" SAI DAQUI QUANDO Ele aceitou, ou disse o que trava. Prazo: na mesa	O QUE FAZER ■ Objeção: concorda, isola, reformula, pede o avanço. Muda o formato, não o preço. Nunca "mas". ■ Ligação do dia seguinte: "conversou em casa? o que pegou?". A última carta é do gestor, pessoalmente. SAI DAQUI QUANDO Sinal pago. Ou Perdido, com motivo e data de retorno. Prazo: 24 horas · validade da proposta	O QUE FAZER ■ Sinal + contrato assinado. Antes disso não é venda. ■ Entrega como evento: carro na porta, foto, bilhete. Pós-venda 7 · 30 · 90 e o pedido de indicação no dia 30. SAI DAQUI QUANDO Nunca. Cliente fechado é origem de lead. Meta: uma indicação por venda
SUMIU EM QUALQUER ETAPA Vai pro follow-up: régua de 8 toques em 14 dias, liga primeiro. Respondeu? Volta pra etapa de onde saiu.			PERDEU Perdido só entra com o motivo real. A data de retorno vem do motivo (3, 7 ou 15 dias): nesse dia ele volta pela régua D, com a solução do motivo. No dia 23, a base parada do mês entra na repescagem.			
TROCA E FINANCIAMENTO Não são etapas. Resolvem-se na mesa, na etapa 4: avaliação com o carro no pátio, crédito com o CPF. Por WhatsApp, só o preço de tabela.						
AS 3 REGRAS DO FUNIL Um lead fica em uma etapa só. Só muda quando o que a etapa pede aconteceu de verdade: ligação feita conta, mensagem visualizada não. Nunca pula etapa, nem pra cliente bom.						