

GUIA DO PRÉ-VENDEDOR

Do lead que chegou até a conversão marcada na mão do vendedor. O que fazer, em quanto tempo e o que registrar. Os textos estão nos Scripts.

PARA O PRÉ-VENDEDOR

NOVO LEAD → QUALIFICADO

USE COM: SCRIPTS DO PRÉ-VENDEDOR

MENSAGEM ABRE. LIGAÇÃO QUALIFICA. VENDEDOR FECHA.

Você conecta, qualifica e marca a conversão.
Quem apresenta o carro é o vendedor.

1**LEAD CHEGOU**

Dono · carro · origem · pesquisa

0 A 3 MIN

2**PRIMEIRA MENSAGEM**

Rapport. Uma pergunta sobre ele

ATÉ 5 MIN

3**LIGAÇÃO**

Telefone ou videoconferência

ATÉ 15 MIN

4**QUALIFICA**

Ficha cheia: pessoa · carro · dinheiro · prazo

NA LIGAÇÃO

5**MARCA A CONVERSÃO**

Visita na loja ou vídeo com o vendedor

MESMA CONVERSA

6**ENTREGA**

Briefing + aviso ao cliente

NA HORA

AS 6 REGRAS

- 1 Todo lead tem **dono, carro e origem** no CRM antes da primeira mensagem.
- 2 Primeira mensagem em **5 minutos**. Rapport, não venda.
- 3 Respondeu? **Ligação em 15 minutos**. Não atendeu ou prefere chat: uma pergunta por mensagem.
- 4 Ordem: **pessoa > carro > dinheiro > prazo**. Toda mensagem termina com uma pergunta.
- 5 Você não passa condição. Entrada, parcela, desconto e troca são do vendedor.
- 6 Só entrega com conversão **marcada**: visita na loja ou videoconferência com o vendedor, com dia e hora.

1 LEAD CHEGOU

0 A 3 MIN

FAÇA, NESTA ORDEM

- ☐ Card no seu nome. Nunca no nome da loja.
- ☐ Carro do anúncio e origem: Meta, OLX, Webmotors, Instagram, indicação.
- ☐ Pesquisa de 2 minutos (Passo 2). Uma linha de nota.
- ☐ Ficha aberta em Novo lead com o que já sabe.

NÃO

- ✗ Lead sem dono. Quando dois atendem, ninguém atende.
- ✗ Pesquisa passar de 2 minutos.
- Madrugada:** primeira hora do dia seguinte. Nunca depois das 20h.

2 PESQUISA DE 2 MINUTOS

ANTES DE ESCREVER

ONDE	O QUE OLHAR	O QUE ANOTAR (1 LINHA)
WhatsApp	Nome do perfil: dele ou de empresa? Foto: família, carro atual, uniforme, logo. Recado.	"Bruno · foto com 2 filhos · recado 'Bruno Elétrica'"
Instagram	Nome + cidade. Bio: profissão, cidade, "pai da Ana". Últimas fotos: trabalho, família, carro.	"Enfermeira (bio) · Blumenau · 1 filha"
Nada apareceu	Para. A pergunta da primeira mensagem faz o trabalho.	"Sem info"

SERVE PRA ESCOLHER A PERGUNTA

Viu criança → "é pra família?" · Viu empresa → "mais pro trabalho?" · Viu carro na foto → "trocar o que tem hoje?"

NÃO

- ✗ Dizer "vi no seu Instagram". Você usa pra perguntar, não pra contar.
- ✗ Seguir, curtir, comentar. Só olha.

3 PRIMEIRA MENSAGEM

ATÉ 5 MIN

Objetivo: ele responder qualquer coisa. Não é venda, não é preço, não é ficha.

1 · NOME DELE + O SEU > 2 · A LOJA > 3 · CARRO COM 1 DETALHE REAL >
4 · UMA PERGUNTA SOBRE ELE

EXEMPLO · Script 1A

Opa João, tudo bem? Aqui é o Rafael, da VM Automóveis. Tá disponível sim: o Onix 2021 prata, 42 mil km, tá aqui no pátio e acabou de voltar da revisão. Me conta uma coisa: esse carro é pra você mesmo ou pra alguém da família?

NUNCA NA PRIMEIRA

- × "Oi, tudo bem?" sozinho.
- × Preço, entrada, financiamento.
- × Duas perguntas.

→ SCRIPTS 1A · 1B

4 ELE RESPONDEU → LIGAÇÃO

ATÉ 15 MIN

Telefone ou videoconferência. Por texto ele responde só o que você perguntou. Na ligação ele conta a história, e a história é o que o vendedor precisa.

ELE	VOCÊ	SCRIPT
Atendeu	Qualifica na ligação. 4 minutos, com rapport (Passo 5).	4
Não atendeu	Mensagem pronta + áudio de 25 s, no mesmo minuto. Depois: espera.	3
"Agora não posso"	"12h30 ou depois das 18h?" Anota e liga na hora marcada.	2B
"Prefiro por aqui"	Qualifica por chat, uma pergunta por mensagem.	5

5 QUALIFICA CONVERSANDO

RAPPORT + MOLA

A MOLA DE ABSORÇÃO

ABSORVE > DEVOLVE > PERGUNTA

ELE "Uso pra trabalho, rodo bastante."
VOCÊ "Faz sentido, quem roda muito precisa de carro que não dê dor de cabeça. E no que você trabalha?"
ELE "Sou representante, viajo a semana toda."
VOCÊ "Aí carro é escritório, né. Conforto e consumo pesam mais que tudo. Hoje você tá com qual carro?"

A ORDEM. NUNCA INVERTA.

PESSOA > CARRO ATUAL > DINHEIRO > PRAZO

BLOCO	UMA PERGUNTA POR VEZ
Pessoa	"É pra você ou pra família?" · "Mais pro dia a dia ou pro trabalho?" · "No que você trabalha?"
Carro atual	"Hoje você tá com qual carro?" · "O que te fez procurar agora?"
Dinheiro	"Tem carro pra dar na troca?" · "Financia ou à vista?" · "Quanto de entrada e que parcela cabe?"
Prazo	"Pra quando: hoje, essa semana, esse mês, ou só pesquisando?"

Comentar o trabalho dele é obrigatório antes de falar de dinheiro. Tabela pronta nos Scripts.

+ TOM: PESSOA, NÃO ATENDENTE

SEMPRE

- **Nome dele** em toda mensagem. O seu, na primeira.
- **Fala como ele fala.** "Mestre" ↔ "mestre". "Senhor" ↔ "senhor".
- **Um comentário verdadeiro** vale mais que dez elogios.
- **Emoji:** no máximo um. Nenhum na primeira.
- **Áudio:** só se ele mandou áudio. Até 25 s, em pé.
- **Não julga** o carro atual nem o orçamento. Quem sente julgamento some.

6 A FICHA

O QUE TEM QUE ESTAR CHEIO

CAMPO	ASSIM SERVE	ASSIM NÃO SERVE
Uso	Dia a dia + estrada no fim de semana	"uso normal"
Trabalho	Representante, viaja a semana toda	"trabalha"
Família / pra quem é	Casado, 2 filhos pequenos. Carro da família	vazio
Carro atual e motivo	HB20 2017, 110 mil km. "Tá dando manutenção toda hora"	"tem carro"
Troca	Sim: o HB20	"sim"
Pagamento	Financiado	"vai ver"
Entrada · parcela	R\$ 20.000 · até R\$ 1.400	"tem um dinheiro"
Prazo	Esse mês	"logo"

PRAZO É UM DE QUATRO

HOJE

ESSA SEMANA

ESSE MÊS

SÓ PESQUISANDO

ETIQUETA É UMA DE TRÊS

FINANCIAMENTO

TROCA

VISITA

O que converte esse cliente: entrada e parcela · usado pra dar · só quer ver o carro.

- **Não invente.** Não respondeu? "Não informou" e volta a perguntar.
- **Faltou um campo:** não passa. O vendedor devolve.

7 MARCA A CONVERSÃO

NA MESMA CONVERSA

Ficha cheia? A conversa termina com dia e hora. Duas portas, você oferece as duas. Quem apresenta o carro é o vendedor: você não mostra o carro, você marca.

PORTA 1 VISITA NA LOJA

"Quinta às 15h ou sábado às 10h?"

O vendedor recebe, avalia a troca e roda o crédito com o cliente do lado.

PORTA 2 VIDEOCONFERÊNCIA COM O VENDEDOR

"Hoje às 18h ou amanhã às 10h?"

O vendedor mostra o carro ao vivo e monta a condição. Pra quem é de fora ou não pode vir agora.

- ☐ **Sempre duas opções de dia e hora.** "Quando você pode?" não marca nada.
- ☐ **Confirmação por escrito em 5 minutos:** carro, dia, hora, local ou link, nome do vendedor. → Script 6
- ☐ **Não marcou? O lead fica com você.** Não vai pro vendedor sem conversão. O que fazer nos dias seguintes está no material de follow-up.

8 ENTREGA PRO VENDEDOR

NA HORA

- ☐ Card → Qualificado, com etiqueta, ficha cheia e conversão marcada.
- ☐ Briefing pro vendedor, no card e no WhatsApp dele. Primeira linha: quem é a pessoa. Última: a conversão. → Script 7
- ☐ Aviso ao cliente com o nome e o número do vendedor. Quem sabe o nome de quem vai chamar, atende.

RELÓGIO

VENDEDOR ASSUME EM 15 MIN

- Ele confirma a visita ou o vídeo com o cliente.
- Passou de 15? **Cobra o vendedor**, não o cliente.

9 NO CRM

EM CADA MOMENTO

MOMENTO	VOCÊ REGISTRA
Lead caiu	Nome · WhatsApp · origem · carro do anúncio · dono (você) · nota da pesquisa. Coluna Novo lead
Primeira mensagem	Hora. "1ª msg 14h12"
Ligação	Hora · atendeu ou não · duração. Ligação não anotada não existe
Ficha	Cada resposta no campo certo, com as palavras dele
Conversão	Visita ou vídeo · dia · hora · vendedor
Entrega	Card em Qualificado · hora · próxima ação: "vendedor confirma até 14h45"

Nada existe fora do CRM. Conversa que ficou só no WhatsApp some quando o celular quebra ou quando o vendedor sai.

✓ ANTES DE SAIR, TODO DIA

18 H

- ☐ Todo lead de hoje: dono e primeira mensagem em 5 min
- ☐ Toda ficha em Qualificado: cheia e com conversão marcada
- ☐ Todo lead que respondeu: ligação em 15 min, anotada
- ☐ Nenhum lead meu sem próxima ação