Gavetas de qualidade

Quem é curioso e quem é comprador · Folha de uso

O QUE É

Um guia para **classificar cada contato** que chega em quatro gavetas (quente, morno, frio e fora de perfil), usando **quatro sinais**. Junto vão as **perguntas de qualificação** prontas para WhatsApp e uma ficha para classificar 30 conversas.

QUANDO USAR

Depois do **Capítulo 6** (Qualidade do lead). Faça no **dia 8 a 9** do Plano de 30 dias e, depois, sempre que o volume de conversas subir. Complementa o Teste das gavetas A–E (B02).

OS QUATRO SINAIS DE UM LEAD QUALIFICADO

SINAL	PERGUNTA QUE RESPONDE	EXEMPLOS DE SINAL POSITIVO
Perfil	É alguém que eu atendo?	Mora na região; busca o que vendo; está na faixa de preço
Interesse	Quer mesmo isso?	Pergunta modelo, disponibilidade, condições, pagamento
Momento	Quando pretende decidir?	"Preciso essa semana", "quero agendar"
Condição	Pode decidir e pagar?	Fala em entrada, parcelamento ou diz que já decidiu

AS QUATRO GAVETAS E O QUE FAZER

QUENTE
Dentro do perfil, quatro sinais (ou quase)
Atender primeiro, em minutos; propor próximo passo claro (visita, agendamento, orçamento).

MORNO
Dentro do perfil, interesse sem urgência
Atender bem e combinar um retorno com data (Capítulo 9).

FRIO
Dentro do perfil, curiosidade sem intenção
Resposta educada e útil; acompanhamento leve, uma ou duas vezes.

FORA DE PERFIL
Fora da região ou do que você oferece
Resposta cordial, sem gastar tempo; registre o motivo para ajustar o anúncio.

Atenção: classificar não é tratar mal. O contato "frio" de hoje pode ser cliente no mês que vem, e uma boa impressão custa pouco. Defina os sinais por escrito e use sempre os mesmos, para que todos classifiquem do mesmo jeito.

Perguntas de qualificação

Texto pronto para copiar e adaptar ao seu negócio

A qualificação funciona quando parece **conversa, não interrogatório**. Faça **uma pergunta por mensagem** e, antes de perguntar, responda o que a pessoa pediu (Capítulo 8). Troque o que está entre [colchetes].

PARA ENTENDER O PERFIL (REGIÃO E NECESSIDADE)

- "Oi, [nome]! Que bom que chamou. Pra eu te ajudar certinho: você é de qual bairro ou cidade?"
- "Me conta o que você está buscando: [serviço ou produto] pra você mesmo ou pra outra pessoa?"

PARA ENTENDER O INTERESSE

- "O que mais pesa pra você na hora de escolher: preço, garantia, prazo ou atendimento?"
- "Você já viu alguma opção? O que faltou nela?"

PARA ENTENDER O MOMENTO

- "Você está pensando em resolver isso essa semana ou está só pesquisando por enquanto? Sem problema nenhum, só pra eu te orientar melhor."

PARA ENTENDER A CONDIÇÃO

- "Você já tem uma ideia de investimento ou prefere que eu te mostre as opções e as formas de pagamento?"
- "Você prefere pagar no cartão, no Pix ou parcelado? Assim eu já te passo o que faz mais sentido."

PARA FECHAR O PRÓXIMO PASSO

- "Posso te passar os valores e já deixar um horário reservado pra você? Qual período fica melhor, manhã ou tarde?"

ÁREAS REGULADAS (SAÚDE, JURÍDICO, FINANÇAS)

Não peça nem registre informações sensíveis no WhatsApp (diagnósticos, detalhes clínicos, dados financeiros). A qualificação fica em **perfil, interesse, momento e agenda**. Mantenha a comunicação informativa, sem promessa de resultado, e leve a conversa técnica para o atendimento adequado, respeitando a LGPD e as regras do seu conselho profissional.

AS MINHAS DUAS PERGUNTAS FAVORITAS (ADAPTE PARA O SEU NEGÓCIO)

Ficha das 30 conversas

Marque os sinais que a pessoa mostrou e a gaveta

#	Conversa (data + nome/ID)	P	I	M	C	Qte	Mor	Fri	Fora	Observação
1		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
2		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
3		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
4		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
5		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
6		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
7		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
8		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
9		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
10		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
11		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
12		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
13		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
14		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
15		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
16		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
17		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
18		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
19		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
20		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
21		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
22		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
23		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
24		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
25		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
26		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
27		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
28		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
29		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
30		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

P perfil · **I** interesse · **M** momento · **C** condição · **Qte** quente · **Mor** morno · **Fri** frio · **Fora** fora de perfil

Resultado e plano

Conte as gavetas e decida o que fazer primeiro

1 · CONTE AS CONVERSAS POR GAVETA

Quente		Morno		Frio		Fora de perfil	
Conversas:	% de 30:	Conversas:	% de 30:	Conversas:	% de 30:	Conversas:	% de 30:

2 · CUSTO POR LEAD QUALIFICADO

Lead qualificado = conversas quentes + mornas. **Custo por lead qualificado** = investimento ÷ leads qualificados. Compare com o custo por conversa: o número mais honesto costuma ser este.

Investimento no período (R$)	Leads qualificados quentes + mornas	Custo por lead qualificado investimento ÷ leads qualificados

3 · COMO LER

MAIS DE 15% FORA DE PERFIL

Leve o dado ao gestor para ajustar região e mensagem do anúncio. (15% é uma referência prática do autor; ajuste ao seu negócio.)

MUITA GENTE MORNA OU QUENTE SEM RETORNO MARCADO

É onde você ganha mais rápido, sem gastar mais em mídia: agende o próximo contato hoje (Capítulo 9).

4 · O MEU PLANO DESTA SEMANA

1. Conversas quentes ou mornas sem retorno marcado: quais vou chamar hoje?

2. Que dado vou levar ao gestor de tráfego (ex.: % fora de perfil)?

3. Quais duas perguntas de qualificação vou usar a partir de amanhã?

Próximo passo: meça o seu time com o **Painel dos 5 indicadores** (Bônus B07, Capítulo 7).