Painel dos 5 indicadores

O que o seu time entrega, em cinco números · Folha de uso

O QUE É

Uma planilha que mostra, por pessoa e para o time todo, **cinco números simples** do atendimento. Ela aponta onde o atendimento perde vendas e dá o ponto de partida para uma conversa de melhoria. **Não é para punir.**

QUANDO USAR

Depois do **Capítulo 7** (Medindo o time de vendas). Monte o painel nos **dias 10 e 11** do Plano de 30 dias, olhe-o toda **semana** e faça a reunião individual a cada **duas semanas**.

TRÊS PRINCÍPIOS PARA MEDIR PESSOAS SEM CRIAR MEDO

1. **Combine antes.** Explique ao time o que será medido, por quê e como será usado. Medição escondida gera desconfiança.
2. **Meça processo, não só resultado.** Quem atende bem e não fecha por razão alheia (preço fora do mercado, estoque) merece reconhecimento pelo processo.
3. **Use para ajudar, não para punir.** O número abre uma conversa ("o que está travando?"), não encerra uma.

OS 5 INDICADORES

INDICADOR	COMO MEDIR	SE ESTÁ BAIXO
1. Tempo de 1ª resposta	mediana de 20 conversas (minutos)	olhe escala, horário e aviso
2. Qualificação	atendimentos ÷ conversas	anúncio (se geral) ou condução
3. Proposta	orçamentos ÷ atendimentos	treinar condução (Cap. 8)
4. Follow-up cumprido	retornos feitos ÷ combinados	sistema e rotina (Cap. 9)
5. Fechamento	vendas ÷ orçamentos	olhe os indicadores 1, 3 e 4

AS ABAS DA PLANILHA

Instruções: como usar e cuidados. **Respostas:** tempo da 1ª resposta de 20 conversas por pessoa, com a mediana. **Painel:** nomes (até 5 pessoas), números do período, indicadores, amostra, tempo vs 5 minutos, "indicador para trabalhar primeiro" e um gráfico.

Atenção: compare só pessoas com **20 ou mais atendimentos** no período e com cargas parecidas (mesma origem de lead, mesmo tipo de produto). Os 5 minutos de resposta e os 20 atendimentos são referências práticas do autor, não padrões de mercado.

Reunião individual e aviso ao time

Conversa que ajuda, sem clima de vigilância

ROTEIRO DA REUNIÃO INDIVIDUAL (15 A 20 MINUTOS, A CADA DUAS SEMANAS)

1. **Comece pelo que está bom**
   Cite um indicador em que a pessoa vai bem.
2. **Mostre o número que preocupa**
   Sem adjetivo: "o tempo de resposta da semana foi 22 minutos".
3. **Pergunte antes de explicar**
   "O que você acha que está acontecendo?"
4. **Combine uma ação**
   Uma só, com data para olhar de novo.
5. **Pergunte o que você pode fazer**
   Ferramenta, horário, treinamento.

TEXTO PRONTO PARA AVISAR O TIME DO NOVO ACOMPANHAMENTO

COPIE E ADAPTE

"Pessoal, a partir desta semana vamos acompanhar cinco números simples do atendimento: tempo de resposta, quantos viram atendimento, quantos recebem proposta, retornos feitos e fechamentos. A ideia não é cobrar ninguém, e sim descobrir onde estamos perdendo vendas e como eu posso ajudar cada um. Toda sexta, 20 minutos, vamos olhar juntos. Dúvidas, me falem."

O QUE FAZER COM CADA RESULTADO

SE O PROBLEMA ESTÁ EM...	AÇÃO MAIS PROVÁVEL
Tempo de resposta	Reorganizar escala e horário; aviso de nova mensagem; definir quem responde primeiro
Qualificação	Revisar critério de classificação; olhar o anúncio se for geral (B06)
Proposta	Treinar condução e próximo passo; roteiro do Capítulo 8 (B08)
Follow-up	Criar rotina e lembrete; um responsável pela fila (B09)
Fechamento	Conferir os indicadores anteriores; olhar preço, prazo e confiança

Cinco erros comuns: medir só vendas · medir sem registro · comparar pessoas com cargas diferentes · premiar só o fechamento · fazer do número uma arma (expor alguém em público ensina o time a esconder dados).

Ficha da reunião individual

Preencha durante ou logo depois da conversa

Pessoa: **Data:**

1 · O que está bom (indicador e número):

2 · O número que preocupa (indicador e valor, sem adjetivo):

3 · O que a pessoa acha que está acontecendo (resposta dela):

4 · A ação combinada (uma só):

5 · O que eu posso fazer para ajudar (ferramenta, horário, treinamento):

6 · QUANDO OLHAMOS DE NOVO

Data da próxima revisão:

CHECKLIST DA REUNIÃO

- [ ] Combinei com a pessoa, antes, o que seria medido e por quê
- [ ] Comecei pelo que está bom
- [ ] Mostrei o número sem adjetivo e perguntei antes de explicar
- [ ] Saímos com uma ação e uma data

LEMBRETE

O número abre a conversa, não a encerra. Quem é medido com respeito melhora. Quem é medido com ameaça esconde dados.

Meu painel à mão

Para quem ainda não abriu a planilha (até 3 pessoas)

Preencha com os números do período e depois confira com a planilha. Se atende sozinho, use só uma coluna: o painel é o seu espelho.

	PESSOA 1	PESSOA 2	PESSOA 3	TIME
Nome				
Conversas recebidas				
Atendimentos qualificados				
Orçamentos				
Vendas				
Retornos combinados				
Retornos feitos na data				
Tempo mediano de 1ª resposta (min)				

OS 5 INDICADORES (DIVIDA E MULTIPLIQUE POR 100)

	PESSOA 1	PESSOA 2	PESSOA 3	TIME
1. Tempo de 1ª resposta (min)				
2. Qualificação (atend. ÷ conversas)				
3. Proposta (orç. ÷ atend.)				
4. Follow-up cumprido (feitos ÷ combinados)				
5. Fechamento (vendas ÷ orçamentos)				

LEITURA

Qual indicador está mais abaixo do time, em cada pessoa?

Qual indicador vou melhorar nos próximos 30 dias, e com qual ação?

PRÓXIMO PASSO

Marque a primeira reunião individual de 20 minutos e use o roteiro da página 2. Para melhorar o atendimento, siga para o **Bônus B08** (Capítulo 8).