Follow-up que traz de volta

10 mensagens prontas e a cadência de 5 toques · Folha de uso

O QUE É

Dez mensagens prontas para **retomar quem não fechou**, organizadas na cadência de 5 toques e em variações por tipo de negócio, mais uma **fila de retorno** para controlar quem espera contato. O follow-up é o jeito mais barato de vender: você já pagou para a pessoa chegar.

QUANDO USAR

Depois do **Capítulo 9** (Follow-up). Comece nos **dias 15 a 17** do Plano de 30 dias, usando a lista de contatos qualificados parados.

UM BOM FOLLOW-UP

1. **Retoma o que a pessoa contou.** Mostra que você lembra dela, e não que mandou a mesma mensagem para cem.
2. **Dá um motivo para escrever:** novidade, horário, vídeo, condição, dúvida comum.
3. **Facilita a resposta:** uma pergunta simples, que se responde com uma palavra.
4. **Respeita o "não":** se a pessoa pede para parar, você para.

A CADÊNCIA DE 5 TOQUES (NO MÁXIMO 5 TENTATIVAS)

TOQUE	QUANDO	TOM
1	Dia seguinte	Leve
2	2 dias depois	Empatia
3	4 dias depois	Retomar a dor
4	8 dias depois	Novidade
5	20 dias depois	Porta aberta

EVITE

"Oi, e aí, pensou?" (não acrescenta nada) · mensagens longas e repetidas · pressão ("só hoje!") sem motivo real · o mesmo texto no mesmo horário toda vez · insistir depois de um pedido para parar.

Cuidados: contato individual e personalizado, sem disparo em massa (pode violar as políticas da plataforma). Entre em contato só com quem conversou com você ou autorizou, registre o mínimo de dados (LGPD) e ofereça a opção de não receber mais mensagens. Em saúde, jurídico e finanças: comunicação informativa, sem promessa e sem expor dados pessoais.

Cadência de 5 toques

Mensagens 1 a 5 · exemplo de loja (adapte o produto)

Troque o que está entre [colchetes] e **retome sempre o que a pessoa contou**. Se ela responder em qualquer toque, volte para o atendimento (B08).

1 **1 · DIA SEGUINTE**
Tom leve

"Oi, [nome]! Tenho aqui um [produto] igual ao que você me pediu na nossa conversa. Se quiser, te mando um vídeo dele aqui da loja."

2 **2 · 2 DIAS DEPOIS**
Tom de empatia

"[Nome], sei que a rotina é corrida. Quer que eu separe ele pra você ver com calma?"

3 **3 · 4 DIAS DEPOIS**
Retomar a dor

"Lembrei de você! Você comentou que [o que a pessoa contou, ex.: a bateria não aguentava o dia]. Esse modelo resolve isso."

4 **4 · 8 DIAS DEPOIS**
Novidade

"[Nome], chegou um [modelo] em estoque que combina com o que você me contou. Quer que eu te mostre?"

5 **5 · 20 DIAS DEPOIS**
Porta aberta

"[Nome], vou deixar nossa conversa aqui. Quando for a hora de [trocar / agendar / resolver], é só me chamar, tá?"

Por que o toque 5 importa: ele encerra a sequência com respeito. Muita gente responde justamente aí, e quem não responde fica com uma boa impressão de você.

Mensagens por tipo de negócio

Mensagens 6 a 10 · copie, adapte e envie

6

6 · ORÇAMENTO ENVIADO, SEM RESPOSTA

Assistência técnica ou prestador de serviço

"Oi, [nome]! Passando pra ver se ficou alguma dúvida sobre o orçamento do seu [aparelho / serviço]. Posso te ajudar? Se for mais fácil, você pode [trazer o aparelho hoje / passar aqui] e a gente avalia na hora."

7

7 · AVALIAÇÃO NÃO AGENDADA

Clínica ou consultório (tom informativo, sem promessa)

"Oi, [nome]! Vi que ainda não conseguimos conversar sobre a sua avaliação. Você ainda tem interesse em agendar? A agenda desta semana tem horários de manhã e tarde. Qual fica melhor pra você?"

8

8 · VISITA NÃO MARCADA

Imobiliária

"Oi, [nome]! Surgiram dois imóveis parecidos com o que você procura, na região de [bairro]. Posso te mandar as fotos e os detalhes?"

9

9 · QUEM FALTOU OU REMARCOU VÁRIAS VEZES

Qualquer negócio (porta aberta, sem pressão)

"Oi, [nome]! Vi que não conseguimos nos encontrar até agora. Sem problema nenhum: se precisar da gente, é só chamar. Fico à disposição."

10

10 · REATIVAÇÃO DA BASE ANTIGA

Contatos de meses atrás, com um motivo real

"Oi, [nome]! Faz um tempo que conversamos sobre [produto / serviço]. Chegou uma novidade que pode te interessar. Quer que eu te conte?"

DICA DE OURO

O follow-up mais fácil é o que **a própria pessoa autorizou**. Termine a conversa com "Posso te chamar na quinta pra ver o que você decidiu?". Isso transforma o retorno em compromisso, não em cobrança. (Para reduzir faltas, veja a **Confirmação em 3 etapas**, Bônus B10.)

Fila de retorno

Quem está esperando contato, e quando

#	Contato (nome ou ID)	Último contato	Toque	Próximo toque (data)	Feito	Anotação
1					☐	
2					☐	
3					☐	
4					☐	
5					☐	
6					☐	
7					☐	
8					☐	
9					☐	
10					☐	
11					☐	
12					☐	
13					☐	
14					☐	
15					☐	
16					☐	
17					☐	
18					☐	
19					☐	
20					☐	

Toque: 1 a 5 (cadência). Ao final de cada semana, calcule o **follow-up cumprido** = retornos feitos na data ÷ retornos combinados (Painel B07).

Minha rotina de follow-up

Responsável, horários, etiquetas e teste de horários

1 · O MEU "17": CONTATOS QUALIFICADOS PARADOS NOS ÚLTIMOS 30 DIAS

Quantos são? _____ Os 5 mais quentes (nomes ou IDs) que vou chamar hoje:

_____

2 · RESPONSÁVEL E DOIS HORÁRIOS FIXOS

Responsável pela fila: _____

Horário 1 (início do dia: quem escreveu há 2 a 5 dias): _____

Horário 2 (menor movimento: reativar conversas antigas): _____

3 · ETIQUETAS SUGERIDAS (WHATSAPP BUSINESS)

Retornar hoje · **Retornar esta semana** · **Orçamento enviado** · **Quente** · **Morno** · **Frio** · **Fora de perfil** · **Agendado** · **Fechou**

4 · TESTE DE HORÁRIOS: EM QUAL JANELA AS PESSOAS RESPONDEM? (MARQUE A CADA RESPOSTA)

JANELA	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3
Manhã			
Tarde			
Noite			

5 · REATIVAÇÃO DA BASE ANTIGA

Qual motivo real tenho para escrever (novidade, condição, data sazonal)? Para quem vou mandar (segmento)?

_____

Em duas semanas: quantas conversas que estavam paradas voltaram a andar? Se nenhuma voltou, olhe o tom e o motivo das mensagens (B08) antes de concluir que o follow-up "não funciona".

Próximo passo: reduza as faltas com a **Confirmação em 3 etapas** (Bônus B10).