Playbook de Implementação

Do Like ao Lucro · o passo a passo para colocar o método em prática

O QUE É

O Playbook é o seu **guia de execução**: uma página por capítulo do livro, com o essencial, os passos práticos, o material que ajuda e um espaço para você registrar o que descobriu e decidiu. Livros mudam pouco na estante: o que muda um negócio é **fazer, medir e ajustar**.

COMO USAR

1. Leia o capítulo do livro. **2.** Abra a página correspondente do Playbook. **3.** Faça os passos. **4.** Use o material de apoio indicado (B01 a B15). **5.** Registre o que descobriu e a sua próxima ação. **6.** Marque a etapa como concluída.

RITMO RECOMENDADO

Siga o **Plano de 30 dias** (B13): 4 semanas, de 30 a 60 minutos por dia, mais a revisão semanal de 30 minutos. Se o seu dia não comporta isso, estenda para 6 semanas. O importante é a constância.

ANTES DE COMEÇAR

Tenha à mão: lucro médio por venda (ou uma estimativa), as últimas 30 conversas do WhatsApp e acesso aos números do anúncio. Anote o seu ponto de partida na tabela Antes e depois (B13).

MEU COMPROMISSO

Nome do negócio:

Data do meu dia 1:

Responsável pelo registro:

Dia e hora da revisão semanal:

Os métodos e as referências deste material são estimativas de gestão e referências práticas do autor. Mercado, concorrência, oferta e atendimento continuam pesando; não há garantia de resultado.

Seus materiais

Os 15 bônus do livro, na ordem de uso

CÓDIGO	MATERIAL	CAPÍTULO	FORMATO
B01	Mapa E-T-O	1	PDF
B02	Teste das gavetas A a E	2	PDF
B03	Checklist: está na hora de investir?	3	PDF
B04	Planilha do Funil	4	Planilha
B05	Calculadora de custo por venda	5	Planilha
B06	Gavetas de qualidade e perguntas	6	PDF
B07	Painel dos 5 indicadores do time	7	Planilha
B08	Cartão de perguntas, checklist e roteiro	8	PDF
B09	10 mensagens de follow-up e cadência	9	PDF
B10	Confirmação em 3 etapas	9	PDF
B11	Placar, SMART e revisão semanal	10	Planilha
B12	Plano de Investimento e Regras de parada	11	PDF
B13	Plano de 30 dias e Antes e depois	12	PDF
B14	Convite para o diagnóstico gratuito	12	PDF
B15	Metas do dono, Folha do presidente	Bônus	PDF

As planilhas (B04, B05, B07 e B11) vêm em .xlsx e funcionam também no Google Planilhas: Arquivo → Importar, ou "Abrir com → Planilhas Google". Preencha as células amarelas com texto azul; o resto é calculado.

O mapa E-T-O

Capítulo 1 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Todo negócio tem três níveis: **estratégico** (para onde vai), **tático** (como chega lá) e **operacional** (o que se faz hoje). Em geral, o dono vive no operacional e o estratégico fica vazio.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Liste as tarefas da sua última semana.
2. Marque E, T ou O em cada uma.
3. Identifique o nível mais vazio.
4. Escolha uma tarefa de nível mais alto para fazer esta semana.

MATERIAL DE APOIO

B01 · Mapa E-T-O

Qual nível está mais vazio no meu negócio?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Por que o tráfego não funcionou

Capítulo 2 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Quando o anúncio "não funciona", o problema muitas vezes está **depois do clique**. Classificar as conversas nas gavetas A a E mostra onde elas travam.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Separe as últimas 30 conversas.
2. Classifique cada uma nas gavetas A a E.
3. Conte quantas ficaram em cada gaveta.
4. Escreva em qual gaveta elas mais travam.

MATERIAL DE APOIO

B02 · Teste das gavetas A a E

Em qual gaveta as minhas conversas mais travam?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

O diagnóstico: é hora de investir?

Capítulo 3 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Investir sem enxergar o funil é apostar. O diagnóstico de 10 perguntas indica se é hora de **esperar, testar pequeno ou investir com método**.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Responda as 10 perguntas do checklist.
2. Some a pontuação e anote as perguntas-trava (lucro por venda, origem da venda, funil).
3. Decida: 0 a 7 espere; 8 a 14 teste pequeno; 15 a 20 invista com método (sem zero nas travas).
4. Refaça em 30 dias para comparar.

MATERIAL DE APOIO

B03 · Checklist "Está na hora de investir em tráfego?"

Qual foi a minha pontuação e quais são as minhas perguntas-trava?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Do clique à venda

Capítulo 4 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

O funil tem 5 etapas: **investimento, conversas, atendimentos, orçamentos e vendas**. As 4 taxas (qualificação, proposta, fechamento e conversão total) mostram onde se perde gente.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Defina por escrito o que é atendimento e o que é orçamento no seu negócio.
2. Escolha o responsável e registre os últimos 15 dias na planilha.
3. Calcule as 4 taxas.
4. Anote a passagem com o menor número.

MATERIAL DE APOIO

B04 · Planilha do Funil

Em qual passagem do funil eu perco mais gente?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Custo por conversa não é lucro

Capítulo 5 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Conversa barata não paga conta. O que importa é o **custo por venda** comparado ao **lucro por venda**. O custo máximo por venda é o lucro médio por venda.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Calcule o lucro médio por venda.
2. Calcule custo por conversa, atendimento, orçamento e venda.
3. Compare custo por venda e lucro por venda.
4. Calcule o custo máximo por conversa.

MATERIAL DE APOIO

B05 · Calculadora de custo por venda

O meu custo por venda está abaixo do lucro por venda?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

A qualidade do lead

Capítulo 6 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Nem toda conversa é oportunidade. Separe em **quente, morno, frio e fora de perfil** e use perguntas de qualificação para atender melhor quem tem chance real.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Classifique as conversas em quente, morno, frio e fora de perfil.
2. Calcule o % fora de perfil (referência do autor: perto de 15% ou mais pede revisão do público e da mensagem).
3. Escolha duas perguntas de qualificação.
4. Use-as nas conversas novas.

MATERIAL DE APOIO

B06 · Gavetas de qualidade e perguntas de qualificação

Qual é o meu % fora de perfil e o que vou ajustar?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Medindo o time

Capítulo 7 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Medir o time não é punir: é achar onde o atendimento perde venda. Cinco indicadores: **tempo de 1ª resposta, qualificação, proposta, follow-up cumprido e fechamento**.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Meça o tempo da 1ª resposta em 20 conversas (referência do autor: cerca de 5 minutos).
2. Calcule os 5 indicadores por pessoa (compare só com 20+ atendimentos).
3. Avise o time antes e explique o porquê.
4. Combine a reunião semanal.

MATERIAL DE APOIO

B07 · Painel dos 5 indicadores do time

Qual indicador do time vou trabalhar primeiro?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Atendimento consultivo no WhatsApp

Capítulo 8 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Quem só responde preço perde para quem **pergunta antes**. O método dos 4 passos: contexto, incômodo, impacto e cenário.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Reescreva 5 respostas de preço seco com "responder e perguntar".
2. Ensaie 10 minutos com o roteiro dos 4 passos.
3. Use o cartão de perguntas nas conversas reais.
4. Anote as objeções mais comuns.

MATERIAL DE APOIO

B08 · Cartão de perguntas, checklist e roteiro

Qual objeção aparece mais e como vou responder?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Follow-up

Capítulo 9 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

O cliente que não respondeu **não foi perdido**. Cadência de 5 toques: dia seguinte, 2, 4, 8 e 20 dias. Para quem agendou: confirmação em 3 etapas.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Liste os contatos qualificados parados (o seu "17").
2. Envie hoje os 5 mais quentes.
3. Marque o próximo toque de cada contato.
4. Defina dois horários fixos e uma pessoa responsável pela fila.

MATERIAL DE APOIO

B09 · 10 mensagens de follow-up · B10 · Confirmação em 3 etapas

Quantos contatos parados eu tenho e quantos voltaram a andar?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Metas e rotina de gestão

Capítulo 10 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Meta é um número com prazo. Do mês ao dia: **meta de trás para frente, placar e quatro rituais** (briefing, checagens, debrief e revisão semanal).

FAÇA NESTA ETAPA

1. Escreva a meta de 30 dias e 2 ou 3 metas de processo.
2. Calcule a meta de trás para frente pelo funil.
3. Monte o placar do time.
4. Inicie o briefing de 10 min e o debrief de 5 min.

MATERIAL DE APOIO

B11 · Placar, SMART e revisão semanal

Qual é a minha meta de 30 dias e quem faz o quê?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Quando e como investir

Capítulo 11 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Investir com método é **esperar, testar pequeno ou investir** com orçamento de teste, critérios para escalar e regras de parada escritas antes do primeiro real.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Decida: esperar, testar pequeno ou investir com método.
2. Preencha o plano de investimento de uma página.
3. Escreva as 3 regras de parada.
4. Se tiver gestor ou agência, envie o plano e alinhe as metas por escrito.

MATERIAL DE APOIO

B12 · Plano de Investimento e Regras de parada

Qual é a minha decisão e quais são as minhas regras de parada?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

O plano de 30 dias

Capítulo 12 · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

As quatro semanas: **enxergar, qualificar e atender, voltar e organizar, decidir**. Uma tarefa de cada vez, escrita e conferida.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Escolha a data do dia 1 e coloque na agenda.
2. Preencha a coluna Dia 1 do Antes e depois.
3. Siga o checklist semana a semana.
4. No dia 30, faça a revisão do mês e defina os próximos 30 dias.

MATERIAL DE APOIO

B13 · Plano de 30 dias e Antes e depois · B14 · Convite para o diagnóstico

O que mudou em 30 dias e qual é o foco dos próximos 30?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Bônus: metas do dono

Capítulo bônus · o essencial e o que fazer

EM UMA FRASE

Você é quem decide. **Sente na cadeira de presidente**: plano de uma página, 3 metas escritas, desculpa virada do avesso e agenda fixa.

FAÇA NESTA ETAPA

1. Responda as 4 perguntas do plano de uma página.
2. Escreva 3 metas (resultado, processo e hábito).
3. Vire a sua desculpa favorita do avesso.
4. Bloqueie a revisão semanal e a hora de pensar na agenda.

MATERIAL DE APOIO

B15 · Metas do dono, Folha do presidente

Qual é o meu menor passo de 10 minutos para hoje?

Minha decisão e próxima ação (com data):

☐ **Etapa concluída** **Data:**

Depois dos 30 dias

A rotina que fica e os cuidados do método

TODO DIA (15 A 20 MIN)

Briefing de abertura (10 min) · duas janelas de follow-up · atualização do placar e debrief (5 min)

TODA SEMANA (30 MIN)

Revisão do funil e dos 5 indicadores · meta x realizado · uma decisão e uma ação, com responsável e data

TODO MÊS (60 MIN)

Revisão do mês e meta dos próximos 30 dias · diagnóstico de 10 perguntas · revisão do plano de investimento e das regras de parada

CUIDADOS QUE VALEM PARA TUDO

LGPD: só entre em contato com quem conversou com você ou autorizou; registre o mínimo de dados e respeite o pedido de parar.
Sem disparo em massa: contatos individuais e personalizados.
Áreas reguladas (saúde, jurídico, finanças): comunicação informativa, sem promessa e sem expor dados pessoais.
Sem promessa de resultado: mercado, concorrência, oferta e atendimento pesam.

QUER AJUDA PARA APLICAR?

A Ponto de Resultado oferece um **diagnóstico gratuito** de 45 minutos: olhamos juntos o seu funil, o seu atendimento e o seu momento para investir. Veja o convite no **B14** ou acesse **pontoderesultado.com.br**.

O QUE MAIS APRENDI NESTE PLAYBOOK

Os próximos 30 dias: meta e foco