

Follow-up de Negociação

- [Guia de Follow-up de Negociação](#)

Guia de Follow-up de Negociação

Follow-up de Negociação

O Follow-up de Negociação acompanha quem já recebeu uma proposta e ainda não decidiu. Você inscreve o atendimento numa **cadência** (uma sequência de toques) e a plataforma envia cada toque no momento certo, escrito pela IA com o contexto da conversa ou por um texto fixo seu. Quando o cliente responde, a cadência pausa e o consultor é avisado na hora.

Menu **IA & Automação** > **Follow-ups**. O recurso depende do plano (opção Follow-up).

⚠ Não confunda com o **follow-up automático do agente** (aba Regras do Agente de IA), que retoma conversas de triagem quando o lead some. Aqui é negociação, com proposta na mesa.

A tela Follow-ups

Duas abas:

- **Carteira**: as negociações em acompanhamento, com cliente, cadência, toque atual, próximo envio, consultor e status. Marque **Somente meus** para ver só as suas.
- **Cadências**: as cadências da empresa, com o tipo, o número de toques e a voz (agente de IA).

Olá Admin Fumaca, Bom dia!
Empresa Fumaca (Ativo até 30/12/2099)

🌟

🔄

🔊

📬¹

🔔

🗨️

📺

⚙️

A

Follow-ups

CarteiraCadências

Negociações em acompanhamento automático — quem respondeu, quem está agendado e quem terminou a cadência esperando sua decisão.

☒ Somente meus

Cliente	Cadência	Toque	Próximo	Consultor	Status
Maria Cliente	Negociacao pos-proposta	1/?	16/10, 09:00	Admin	Ativo

Status de uma inscrição

Status	Significado
Ativo	Toques agendados
Adiado	Pausado até a data que o consultor escolheu
Respondeu	O cliente respondeu. A cadência parou e o consultor decide
Sem resposta	Todos os toques saíram e o cliente não respondeu (ainda sem desfecho)
Ganho / Perdido	Desfecho marcado
Cancelado	Inscrição cancelada

Criar uma cadência

Na aba **Cadências**, use um dos modelos prontos ou clique em **Nova cadência**.

Modelos prontos

Modelo	Tipo	Toques
--------	------	--------

Negociação pós-proposta	Por intervalo (~24 dias)	Reancorar valor, Prova social, Diagnóstico da objeção, Urgência ética, Plano B, Breakup
Longo prazo (por data-alvo)	Meses antes de uma data	Check-in leve (10 meses antes), Valor (8), Prova social (6), Urgência ética (4), Diagnóstico (3)
Plano B (curta)	Por intervalo	Retomada, Alternativa, Breakup

Depois de criada, a cadência é sua: ajuste à vontade.

Campos

- **Nome e Descrição (opcional).**
- **Tipo de contagem:**
 - **Dias desde o último toque:** cada toque espera N dias depois do anterior.
 - **Meses antes de uma data-alvo:** para decisões distantes (evento, viagem, matrícula, obra). Os toques são contados de trás para frente a partir da data. Inscrevendo com pouco tempo, a cadência já começa no toque da janela atual.
- **Ao concluir sem resposta, emendar na cadência (opcional):** ex.: a de longo prazo termina perto da data e emenda na de negociação.
- **Ao marcar ☐ Ganhou:** aplicar uma etiqueta, transferir para uma fila (mantém o dono) e remover etiquetas.
- **Ao marcar Perdeu:** aplicar uma etiqueta, remover etiquetas e **Finalizar o atendimento.**
- **Voz da cadência (Agente de IA):** o agente que escreve os toques em modo IA, com a persona e o conhecimento dele. Ou "sem IA (só templates)".
- **Janela de envio e Mínimo entre toques (dias).**
- **Alta temporada do seu negócio (opcional):** meses ou períodos (de dd/mm até dd/mm, com motivo). A estratégia **Urgência ética** só é usada quando a data do cliente cai num desses períodos ou na semana de um feriado nacional.
- **Estágios (até 15):** para cada toque, **Nome, Estratégia, Espera (dias)** ou **Meses antes**, e **Quem escreve:**
 - **IA (personalizada):** a IA escreve com base na conversa e na estratégia;
 - **Template fixo:** o seu texto, que aceita `{{firstName}}`, `{{consultor}}`, `{{valor}}` e `{{dataAlvo}}`.

Estratégias

Estratégia	Ideia do toque
Reancorar valor	Lembrar o que o cliente ganha
Prova social	Experiência de outros clientes
Diagnóstico da objeção	Descobrir o que trava a decisão

Estratégia	Ideia do toque
Urgência ética	Prazo ou disponibilidade, só quando é verdade (alta temporada ou feriado)
Plano B / alternativa	Opção mais acessível, só se o cliente reclamou de preço
Breakup (porta aberta)	Despedida elegante, deixando a porta aberta
Check-in leve (sem venda)	Contato sem oferta, para quem decide daqui a muito tempo

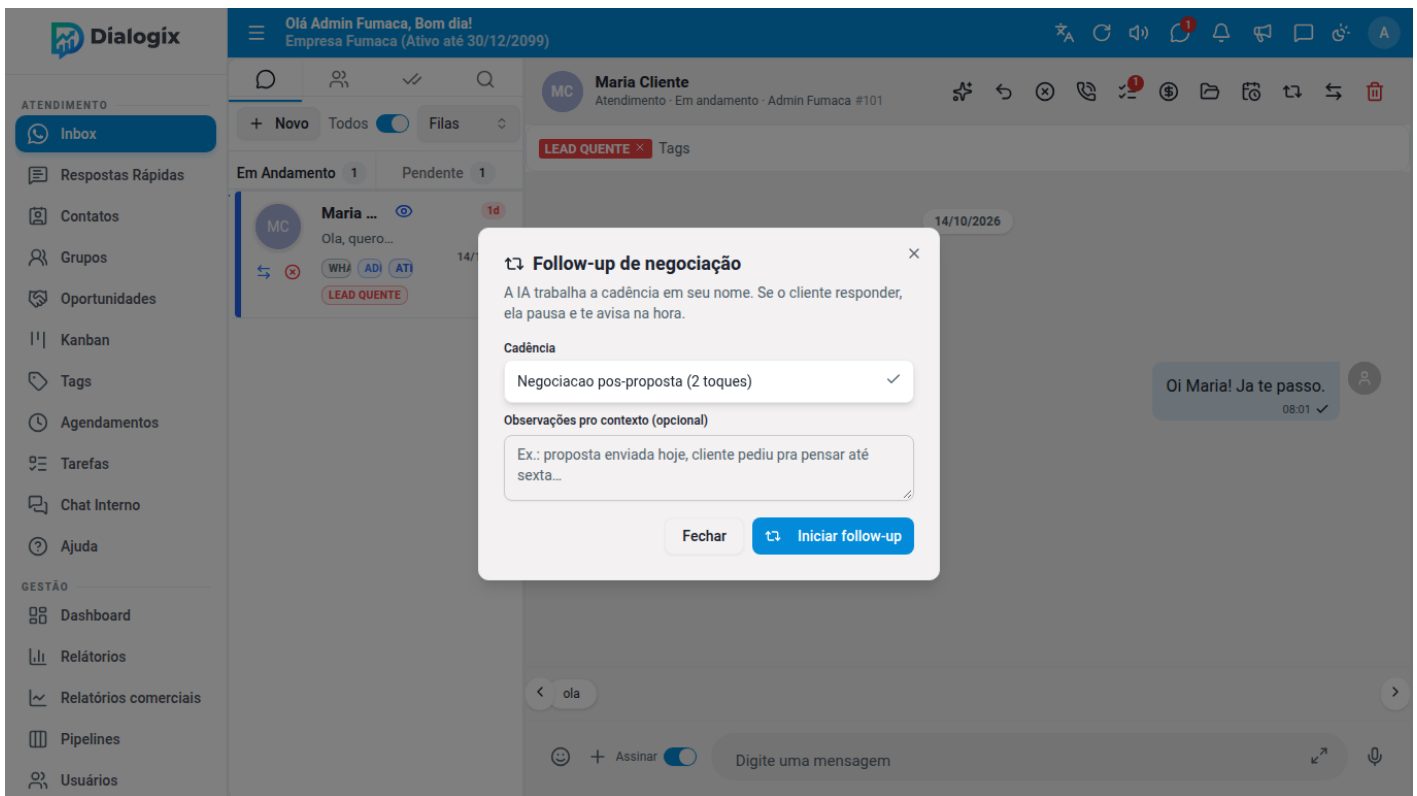
Quando uma estratégia não se aplica (ex.: urgência sem data na alta temporada), a plataforma pula para a próxima. A despedida nunca é pulada.

Inscriver um atendimento

Há dois jeitos.

1. Pelo atendimento (manual)

1. No Inbox, abra o atendimento e clique no ícone **Follow-up de negociação** no cabeçalho (no celular, no menu de ações).
2. Escolha a **Cadência**.
3. Se a cadência for por data-alvo, informe o **Mês da data-alvo** (o dia 15 é assumido quando você informa só o mês).
4. **Observações pro contexto (opcional)**: ex.: "proposta enviada hoje, cliente pediu para pensar até sexta".
5. Clique em **Iniciar follow-up**.



2. Pelo funil do Comercial (automático)

Numa etapa do funil (menu **Gestão > Pipelines**, automações da etapa), adicione a automação **Iniciar follow-up de negociação** e escolha a cadência. Todo negócio que entrar nessa etapa inscreve o atendimento dele sozinho. O consultor da inscrição é o dono do negócio e, em cadência por data-alvo, a data vem da previsão de fechamento do negócio.

Regras:

- **Um follow-up vivo por cliente.** Se o contato já tem uma inscrição ativa ou adiada (mesmo em outro atendimento), cancele-a antes.
- Na inscrição manual, o consultor responsável é o dono do atendimento.

O agente de negociação só entra pela inscrição

O agente que é **voz da cadência** (por exemplo, um agente "Closer") **não é ligado a uma fila**. Ele só passa a atuar num atendimento quando o atendimento é **inscrito** na cadência (pelo botão ou pela automação do funil). A partir da inscrição ele:

- escreve os toques enquanto o cliente está em silêncio;

- se tiver **Escuta ativa** ligada, fica de plantão: o cliente respondeu e o consultor não falou em 5 minutos, ele responde; o consultor falou, ele silencia.

Um atendimento parado numa fila de follow-up **sem inscrição** não tem agente: a mensagem do cliente só notifica o consultor. Se você espera que a IA responda nesse atendimento, inscreva-o numa cadência.

No dia a dia

No mesmo botão **Follow-up de negociação** do atendimento inscrito:

- **Adiar:** escolha a data em **Adiar até**. A cadência retoma depois.
- **Retomar cadência:** volta a enviar (ex.: depois de o cliente responder e sumir de novo).
- ☐ **Ganhou:** aplica a faxina de venda configurada.
- **Perdeu:** aplica a faxina de perda configurada (etiqueta de perda, remoção das etiquetas de negociação e, se marcado, encerramento sem pesquisa de avaliação).
- **Cancelar:** encerra a inscrição e desliga a voz da cadência do atendimento.

Comportamentos automáticos:

- **Cliente respondeu:** a cadência pausa (**Respondeu**) e o consultor recebe notificação na hora.
- **Consultor escreveu** (inclusive pelo celular): a contagem do toque atual recomeça, para o toque não atropelar a conversa.
- **Cliente combinou uma pausa** ("vou ver com a família", "semana que vem"): o próximo toque espera pelo menos 24 horas ou o prazo citado.
- **Cadência terminou sem resposta:** se o cliente não responder em **22 horas** depois do último toque, a inscrição vira **Perdido** automaticamente, com o mesmo procedimento do botão Perdeu, e o consultor é avisado.
- **Resposta tardia:** cliente que responde depois do último toque, ou até **7 dias** depois de uma perda automática, reabre a inscrição como **Respondeu**. O consultor é avisado e a voz da cadência volta ao plantão.

Janela de envio

Nenhum toque sai fora de **08:00 a 20:00, de segunda a sábado**, nem em domingo ou **feriado nacional** (inclusive Carnaval, Sexta-feira Santa e Corpus Christi), no fuso horário da empresa. A janela da cadência só pode **estreitar** esse horário. Toques que venceram fora da janela saem na abertura seguinte, espaçados ao longo dos primeiros minutos, e há um limite diário de toques por empresa para proteger o número.

A saudação do toque ("Bom dia", "Boa tarde", "Boa noite") é corrigida pela hora real do envio.

Boas práticas

- Defina a **Alta temporada** da sua empresa: sem ela, a IA nunca usa urgência por data.
- Use **Template fixo** nos toques em que o texto exato importa (ex.: condição comercial aprovada).
- Escreva **Observações** ao inscrever: a IA usa esse contexto.
- Marque **Ganhou** assim que fechar: a cadência para e a faxina é aplicada.