# 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.

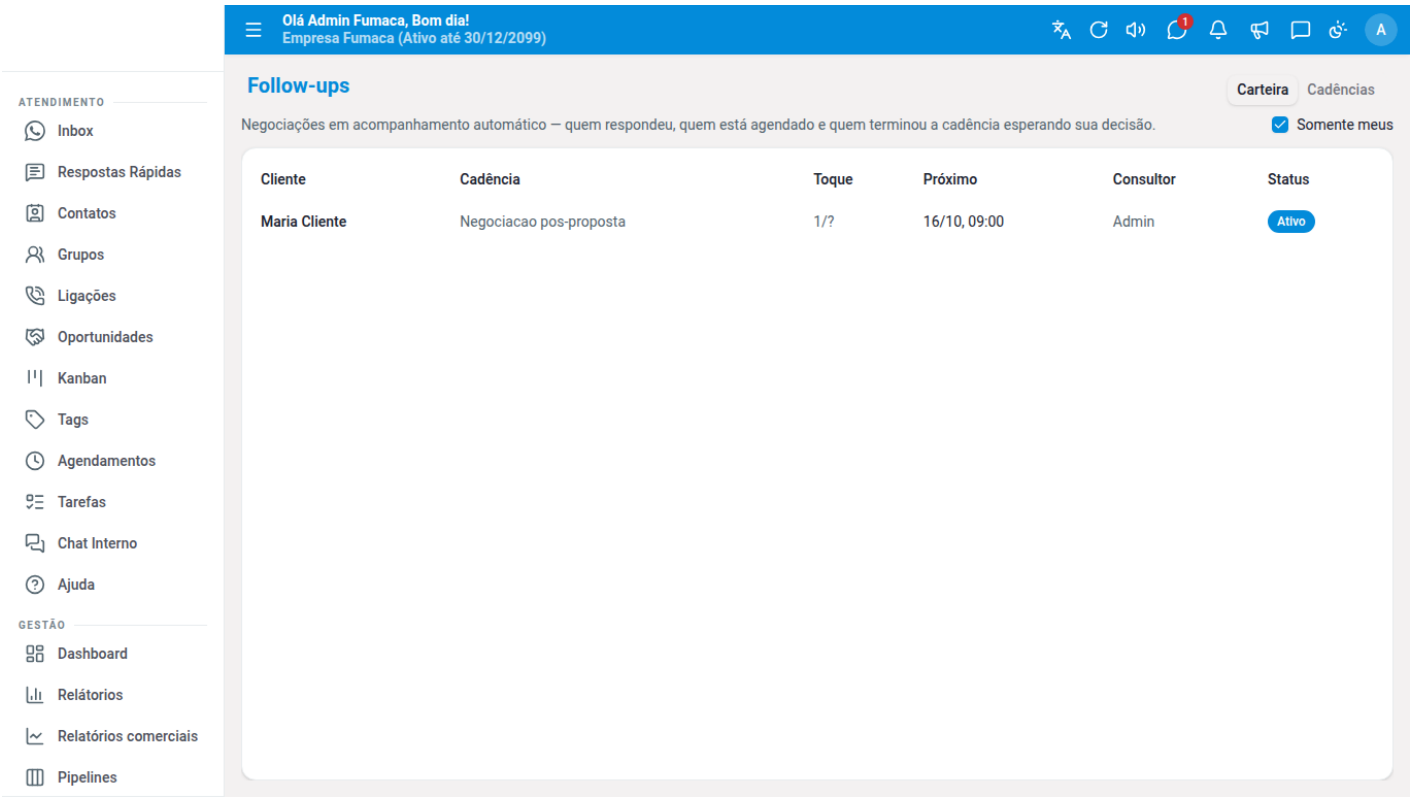
Menu **IA & Automação** › **Follow-ups**. O recurso depende do plano (opção Follow-up).

> 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).




# 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 |

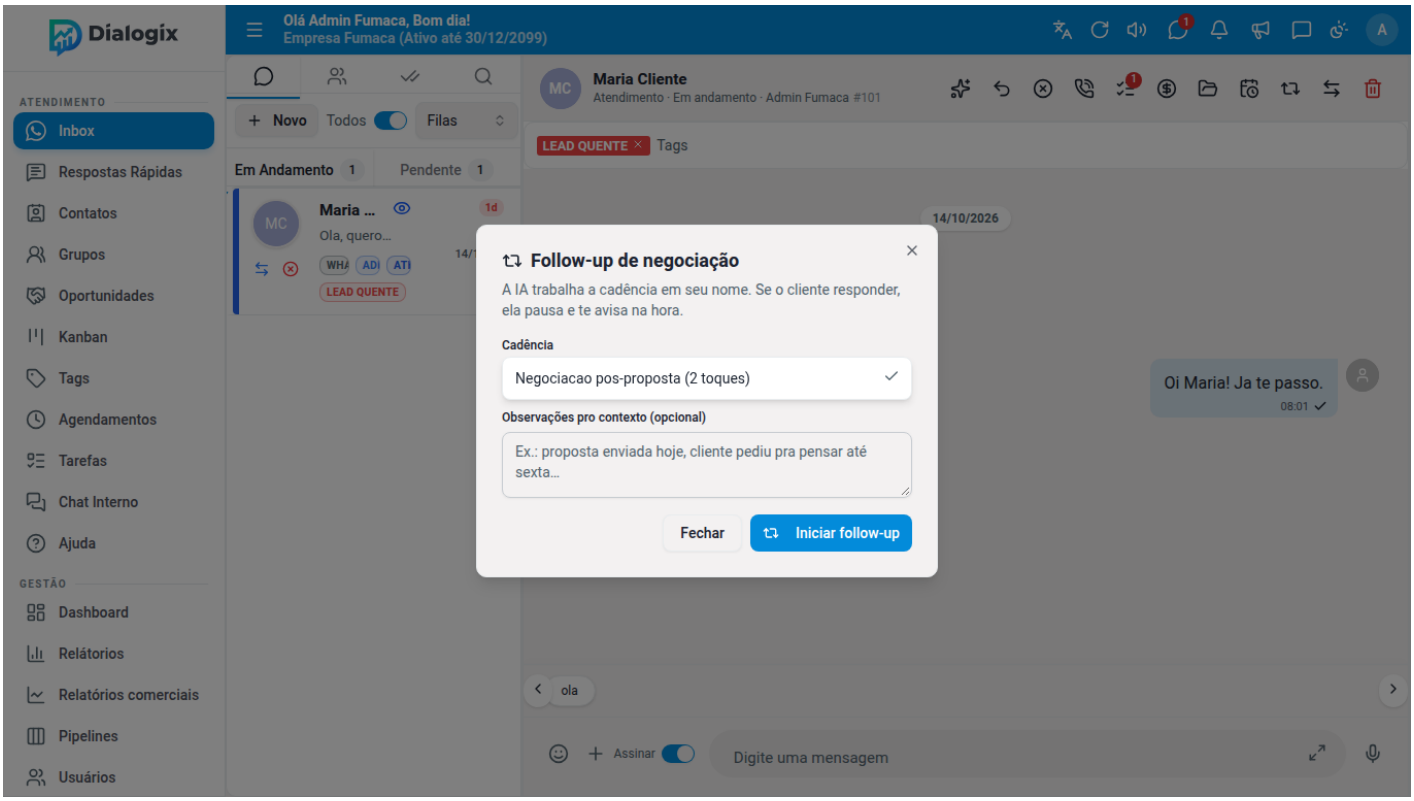
Quando uma estratégia não se aplica (ex.: urgência sem data na alta temporada), a plataforma pula para a próxima. A despedida nunca é pulada.

# Inscrever 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.

---

Revision #2
Created 2026-10-15 16:13:54 UTC by Maurilio Vilela
Updated 2026-10-15 16:13:56 UTC by Maurilio Vilela