

# Playbook de Reativação Comercial — Fire Assessoria

*Um roteiro para selecionar contatos, retomar conversas e definir o próximo passo.*

**01****Selecione**

Quem pode receber contato

**02****Retome**

Contexto e uma pergunta

**03****Defina**

Ação, data ou encerramento

**SAÍDAS VÁLIDAS****Avançar**

Próximo passo aceito

**Agendar retorno**

Data e canal combinados

**Encerrar**

Sem insistência

## Comece pelo que está parado

Para donos e gestores de clínicas, corretoras, lojas, varejo, advocacia e serviços que recebem contatos digitais. Abra o histórico de 10 a 20 oportunidades e escolha um responsável para conduzir o primeiro lote.

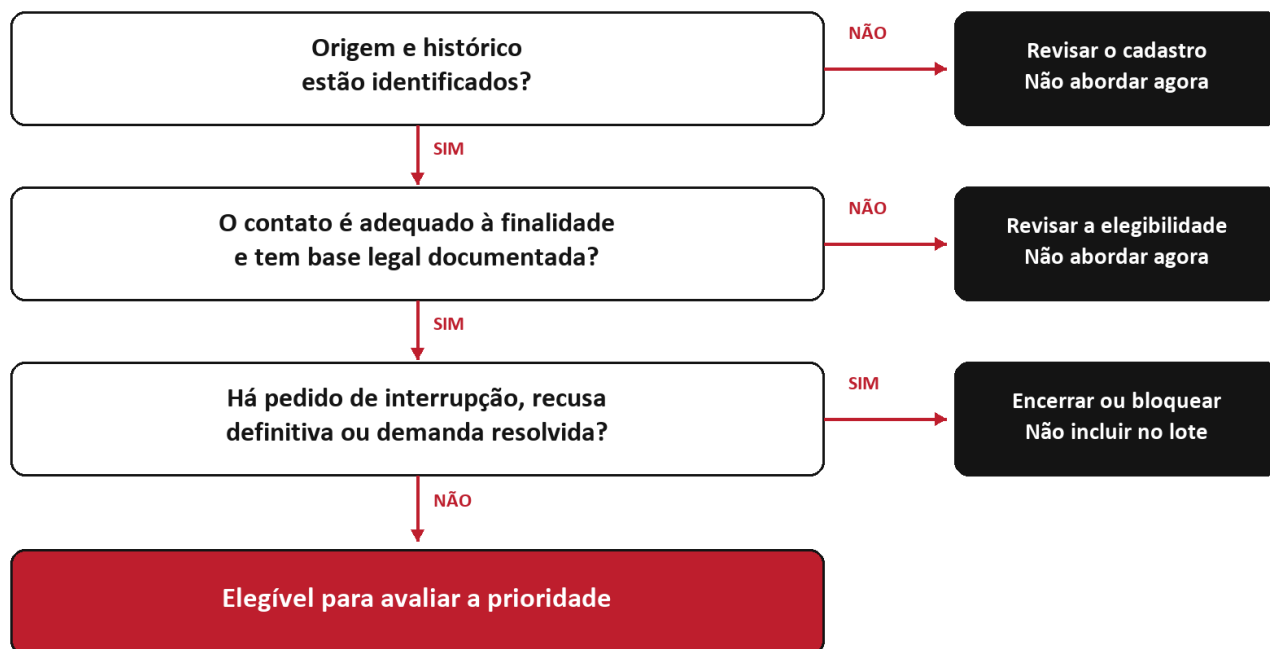
A primeira hora prepara a operação e inicia os contatos. A execução continua nos dias seguintes, com tempo reservado para responder a quem voltar.

| Preciso decidir             | Consulte                             |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Quem abordar e por quê      | Triagem e motivos • páginas 2 e 3    |
| Quando e como fazer contato | Cadência e canais • páginas 4 e 5    |
| Como conduzir a resposta    | Objeções e segmentos • páginas 6 a 8 |
| Como acompanhar e começar   | CRM e execução • páginas 9 e 10      |

Adapte os campos entre colchetes. Os exemplos são ilustrativos; não há promessa de resposta ou venda. Preserve apenas informações verdadeiras e pertinentes ao atendimento.

# Decida quem entra no lote

Passa cada contato pelo fluxo antes de enviar uma mensagem. Um número salvo não é autorização para uma nova abordagem.



## A Primeiro

Pendência atual e clara

## B Depois

Interesse sem próximo passo

## C Revisar

Contexto antigo ou incompleto

## Critérios para a prioridade

- A • Primeiro: proposta, visita ou agenda com pendência atual.
- B • Depois: necessidade identificada, sem próximo passo definido.
- C • Revisar: contexto antigo ou incompleto; investigue antes de contatar.

- ☐ Retire duplicidades, números inválidos e atendimentos já em andamento.
- ☐ Respeite retornos combinados. Não antecipe uma data pedida pelo cliente.

Comece pelos registros recentes e com histórico claro. Um recorte inicial de 90 dias pode ajudar a organizar a revisão, mas não é prazo legal nem autorização para contato. Na advocacia, considere somente a continuidade pertinente de atendimento solicitado. [1, 2]

## Encontre a razão da parada

Use a fala registrada para escolher a abordagem. Quando não souber o motivo, marque “não confirmado”. Silêncio não comprova desinteresse nem falta de orçamento.

| Sinal no histórico    | Pergunta de diagnóstico                               | Ação possível                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Está caro             | É limite de orçamento ou comparação com outro escopo? | Esclarecer itens; avaliar opção real.   |
| Vou pensar            | Qual ponto ainda precisa ficar claro?                 | Responder à dúvida específica.          |
| Decido com alguém     | Que informação essa pessoa precisa avaliar?           | Resumo ou conversa conjunta autorizada. |
| Agora não             | Existe uma data ou prefere encerrar por enquanto?     | Retorno aceito ou encerramento.         |
| Sumiu após a proposta | Conseguiu acessar? Qual pendência falta esclarecer?   | Confirmar recebimento e tirar a dúvida. |
| Já resolvi            | A demanda foi atendida?                               | Encerrar e registrar.                   |
| A empresa falhou      | Qual informação ou prazo não cumprimos?               | Reconhecer e corrigir antes de ofertar. |

### Quando você não sabe o motivo

“Na nossa última conversa ficou pendente [ponto]. Isso ainda precisa ser resolvido ou sua situação mudou?”

### Quando a falha foi da empresa

“Você pediu [informação] e eu não retornei no prazo. Desculpe pela demora. Já confirmei [informação correta]. Ainda é útil para você?”

### Do diagnóstico para a ação

Exemplo: “Achei caro” pode significar escopo maior que o necessário. Antes de reduzir preço, confirme o que a pessoa precisa. Se existir uma opção menor, explique o que muda. Se não existir, diga isso com clareza.

Atualize o motivo no CRM depois da resposta. A pergunta só é útil se mudar a condução da conversa.

# Visualize a sequência de contatos

Modelo inicial de até quatro tentativas em dez dias úteis. Use apenas canais adequados ao histórico e permitidos. Os intervalos são uma hipótese de trabalho, ajustável ao ciclo de compra.



## RESPONDEU? PARE A SEQUÊNCIA.

Converse, combine o próximo passo e cancele as tentativas programadas.

| Se acontecer                      | Faça isto                                                                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| A pessoa respondeu                | Cancele tentativas programadas e combine o próximo passo.                            |
| Pediu uma data                    | Substitua a cadência pelo compromisso aceito.                                        |
| Não há e-mail válido e pertinente | Pule a etapa. Não busque um contato pessoal adicional.                               |
| Recusou ou pediu descadastro      | Interrompa em todos os canais e bloqueie automações.                                 |
| Terminou sem resposta             | Marque "sem retorno". Nova rodada exige motivo, contexto e revisão de elegibilidade. |

Não empilhe ligação, áudio e WhatsApp no mesmo dia. Trocar de canal deve facilitar uma conversa, sem contornar a preferência ou a recusa da pessoa.

Na advocacia, não aplique esta cadência automaticamente. Em saúde, limite o contato ao atendimento pertinente e às regras profissionais. Veja as adaptações da página 8. [2, 3]

## Escolha o canal pela tarefa

| Canal    | Melhor uso                                          | Evite                                                               |
|----------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| WhatsApp | Pergunta curta e confirmação de próximo passo.      | Textão, áudio não solicitado e cobranças repetidas.                 |
| Ligação  | Dúvida que pede conversa e esclarecimento imediato. | Várias tentativas seguidas ou horário inconveniente.                |
| E-mail   | Resumo, escopo e documento solicitado.              | Anexo sem contexto ou envio para endereço obtido sem justificativa. |

### WhatsApp para retomar com contexto

“Oi, [nome]. Sou [seu nome], da [empresa]. Falamos sobre [assunto] em [período]. Ficou pendente [ponto]. Isso ainda faz sentido para você? Se preferir não receber novos contatos, me avise por aqui.”

### Ligação para esclarecer a pendência

“Olá, [nome]. Sou [seu nome], da [empresa]. Você pediu informações sobre [assunto]. É um bom momento para falarmos por dois minutos?”

Se aceitar: “O que você precisa esclarecer para definir o próximo passo?” Se estiver ocupado, combine horário. Se outra pessoa atender, identifique-se sem revelar o assunto. Sem atendimento, registre e aguarde o intervalo seguinte.

### E-mail para organizar a decisão

#### Assunto: Informações solicitadas sobre [assunto]

“Olá, [nome]. Conforme nossa conversa, envio [resumo ou documento]. O escopo inclui [item] e não inclui [item relevante]. As condições são [condições reais]. Qual ponto gostaria de esclarecer? Sou [nome], da [empresa]. Se preferir encerrar os contatos, basta responder a este e-mail.”

### Encerramento sem pressão

“Oi, [nome]. Vou encerrar minhas tentativas sobre [assunto] por aqui. Se quiser retomar depois, pode me chamar neste canal. Obrigado pelo seu tempo.”

# Conduza a objeção até uma definição



## Está caro

“O valor ficou acima do que você planejou ou você recebeu uma opção com escopo diferente?”

Se for orçamento: “Qual faixa você pretende considerar? Posso verificar se existe uma opção que atenda ao essencial.” Se for comparação, explique os itens para comparar com clareza.

Próximo passo: alternativa real, com diferenças explícitas, ou encerramento. Evite desconto automático. Em saúde, a necessidade clínica cabe ao profissional, sem reduzir o cuidado por argumento comercial.

## Vou pensar

“Claro. Qual ponto ainda precisa ficar mais claro para você avaliar?”

Se precisar de tempo: “Quer combinar uma data para retomar ou prefere me chamar quando decidir?”

Aceite as duas opções e registre a escolha. Evite reenviar a mesma proposta sem responder à dúvida.

## Preciso decidir com alguém

“Que informação essa pessoa precisa para avaliar? Posso preparar um resumo para você compartilhar ou, se vocês quiserem, conversar com os dois.”

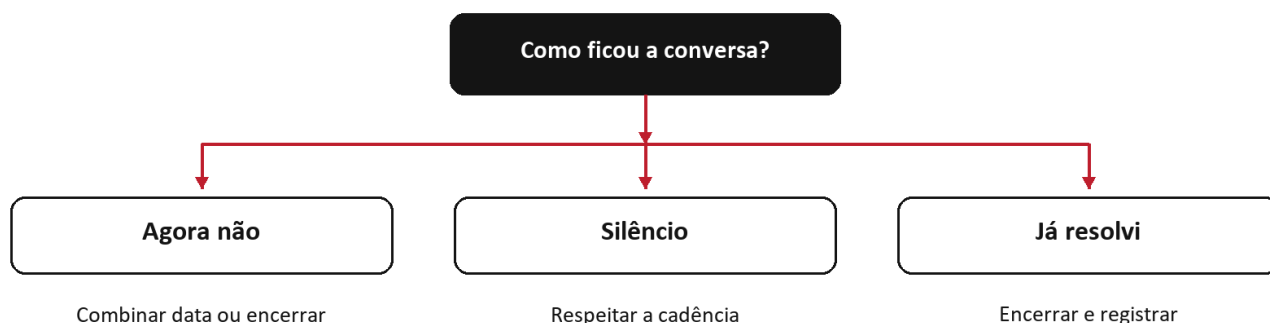
Próximo passo: resumo com escopo, condições e pendência. Não contate terceiros sem autorização e contexto. Em saúde e advocacia, confirme quem pode receber informações e preserve o sigilo.

## Fechamento de uma conversa útil

“Combinado. Envio o resumo hoje e retomamos quinta às 15h pelo WhatsApp. Pode ser?”

Só registre ação, data e canal como combinados quando a pessoa aceitar. Uma sugestão enviada não equivale a compromisso.

# Saiba quando pausar ou encerrar



## Agora não

“Tudo bem. Você quer retomar em alguma data ou prefere encerrar por enquanto?”

Com data aceita, programe o retorno. Sem data ou autorização para novo contato, encerre a rodada. Não transforme a pausa em mensagens semanais.

## Silêncio depois da proposta

“Oi, [nome]. Enviei [proposta] em [data]. Você conseguiu acessar? Posso esclarecer [pendência] por aqui ou numa ligação breve, se preferir.”

Se não recebeu, confirme o canal antes de reenviar. Sem resposta, respeite a cadência. Visualização não significa interesse nem aceite.

## Já resolvi

“Obrigado por me avisar, [nome]. Vou encerrar esse atendimento. Se precisar de algo no futuro, fico à disposição.”

Registre “demanda resolvida”. Não tente provocar insegurança sobre a escolha e não condicione o encerramento a informações sobre a outra empresa.

## Exemplo do próximo passo registrado

Cliente: “Pode falar comigo depois da mudança, dia 12.”

Atendente: “Combinado. Dia 12, pelo WhatsApp, para revermos a entrega. Pode ser?”

Registro após o aceite: mudança • dia 12 • WhatsApp • rever entrega. Cancelar outras tentativas.

# Use o roteiro do seu segmento

Escolha o exemplo que corresponde à solicitação anterior. Troque somente por informações reais e adequadas ao atendimento.

## Clínicas e saúde

“Olá, [nome]. Sou [atendente], da [clínica]. Você solicitou informações de agendamento em [data]. Ainda gostaria de ajuda com os horários?”

Ação: confirmar interesse e horários. Não exponha diagnóstico, exame ou procedimento em notificações. A equipe administrativa não indica tratamento nem promete resultados. Encaminhe dúvidas clínicas ao profissional. [1, 3]

## Corretoras de imóveis e seguros

“Oi, [nome]. Você buscava um imóvel em [região] com [critério informado]. Esse perfil continua o mesmo ou mudou?”

Para seguros: “Você solicitou a cotação em [data]. Ainda precisa avaliar as coberturas ou já resolveu?” Confirme validade e condições. Não prometa disponibilidade, cobertura, aprovação ou rentabilidade sem verificação.

## Lojas e varejo

“Oi, [nome]. Você perguntou pelo [produto] e ficou pendente [medida, entrega ou modelo]. Ainda quer conferir essa informação?”

Ação: checar estoque e frete antes de ofertar. Se o item acabou, informe e pergunte se deseja uma alternativa. Não invente reserva, promoção ou escassez.

## Advocacia

“Olá, [nome]. Aqui é [nome], do [escritório]. Você solicitou atendimento em [data]. Ficou pendente confirmar o horário da conversa. Deseja manter essa solicitação?”

Restrinja à continuidade pertinente do atendimento solicitado. Não use disparos de reativação, captação ativa, indução ao litígio, promessa de êxito ou desconto como apelo. O advogado responsável deve validar a abordagem e as regras da OAB. [2]

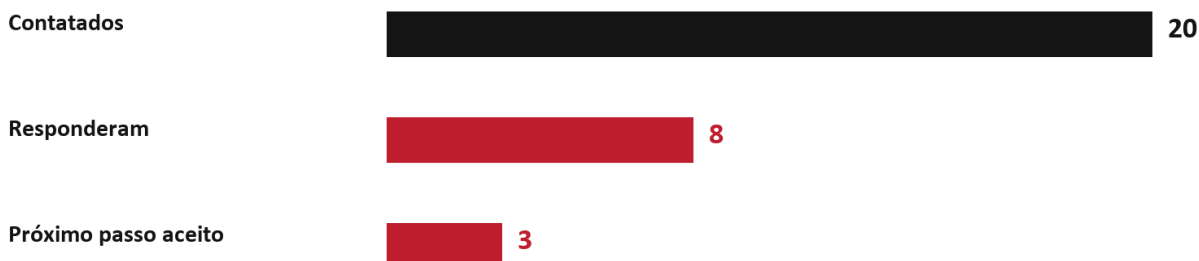
## Empresas de serviços

“Oi, [nome]. Na proposta de [serviço], ficou pendente definir [escopo ou prazo]. Esse projeto continua previsto? Posso esclarecer esse ponto?”

Ação: se o escopo mudou, atualize o orçamento. Confirme quem aprova e qual é o prazo real, sem assumir urgência.

# Acompanhe pessoas e próximos passos

EXEMPLO ILUSTRATIVO / UM MESMO LOTE



40% de resposta • 15% de avanço • Não são metas ou referências de mercado.

Meça por pessoas únicas no mesmo lote e na mesma janela. Uma pessoa abordada em três canais conta uma vez. Recusa conta como resposta; visualização, não.

| Indicador           | Cálculo                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Resposta            | Pessoas que responderam ÷ pessoas contatadas.                              |
| Avanço              | Pessoas com próximo passo aceito ÷ pessoas contatadas.                     |
| Comparecimento      | Reuniões ou visitas realizadas ÷ agendadas com data já vencida no período. |
| Venda após retomada | Pessoas com venda confirmada ÷ pessoas contatadas.                         |
| Descadastro         | Pessoas que pediram interrupção ÷ pessoas contatadas.                      |

## Registro mínimo no CRM ou na planilha

Contato e origem • assunto • última interação • motivo da parada • responsável • etapa • canal preferido • próxima ação e data • finalidade e base legal • restrição de contato. Use acesso restrito e evite detalhes clínicos ou jurídicos no funil comercial.

Etapas: elegível → em tentativa → respondeu → próximo passo combinado → concluído ou encerrado. Pausa aceita vira retorno agendado. Pedido de saída vira não contatar.

## Rotina do gestor

- ☐ Diariamente: revisar tarefas vencidas, respostas, bloqueios e contatos duplicados pela equipe.
- ☐ Ao fechar o lote: avaliar resposta e avanço. Reclamações exigem pausa e revisão da seleção e da frequência.

Exemplo de tarefa útil: Ana • verificar opção de menor escopo até 17h • retorno aceito amanhã às 10h pelo WhatsApp. Toda conversa ativa precisa de um responsável e uma próxima ação.

# Execute o primeiro lote em 60 minutos

00–10 min

**Filtrar a base**

Origem e restrições

10–20 min

**Escolher o lote**

Ler o histórico

20–30 min

**Preparar os textos**

Definir responsáveis

30–45 min

**Iniciar contatos**

Registrar tentativas

45–55 min

**Tratar respostas**

Combinar próximos passos

55–60 min

**Revisar a rotina**

Agendar conferência

## Antes de começar

- ☐ Escolha 10 a 20 contatos elegíveis; reduza o lote se não houver capacidade de resposta.
- ☐ Personalize o contexto, confirme condições e defina o responsável.
- ☐ Reserve um horário diário para tratar respostas e tarefas do lote.

## Privacidade e saída simples

Confirme finalidade e base legal. Consentimento, quando adotado, deve ser válido e demonstrável. Legítimo interesse exige avaliar necessidade, expectativa e direitos; não se aplica a dados sensíveis. Dados de saúde exigem hipótese própria do art. 11. [1]

Ofereça descadastro e interrompa em todos os canais quando solicitado. Restrinja acessos e defina retenção. Guarde só o mínimo necessário para evitar recontato, com justificativa; avalie pedidos de eliminação e obrigações de guarda. [1]

## Aplique com a Fire Assessoria

Para adaptar a triagem, a cadência e a rotina de atendimento ao seu negócio, converse com a Fire Assessoria pelo canal em que recebeu este material.

## Referências para consulta

[1] LGPD • arts. 6, 7, 10, 11, 15, 16 e 18

[1] ANPD • Guia de legítimo interesse

[2] OAB • Provimento 205/2021

[3] CFM • Manual da Resolução 2.336/2023

Referências consultadas em 16/10/2026. Na saúde, confira também as normas do conselho de cada profissão.