

Como atender os leads que vêm do **tráfego pago**

Uma cadência de mensagens, dia a dia, pra transformar cada contato em uma conversa, e cada conversa em cliente.

WHATSAPP

CADÊNCIA DE 5 DIAS

GUIA PARA O CLIENTE

ANTES DE COMEÇAR

A mentalidade certa

O lead que chega pelo tráfego pago é diferente do que indicam pra você: ele não estava te procurando. Viu um anúncio, sentiu um interesse e clicou. Por isso, ele merece um pouco mais de energia. Três verdades antes de aplicar a cadência:

Silêncio não é "não"

O lead quase nunca responde de primeira, e isso não significa que perdeu o interesse. A vida acontece: ele se distraiu, tava ocupado, deixou pra depois. A maioria das vendas mora no segundo, terceiro e quarto contato.

Lead de tráfego pede mais dedicação

Como o interesse é mais quente e rápido, ele também esfria rápido. Quanto antes e melhor for o atendimento, maior a chance de conversão. Trate cada contato como se fosse o único cliente do dia.

Atendimento é o produto

Antes de vender qualquer coisa, você vende a sensação de ser bem atendido. Áudio pessoal, tom humano e cuidado genuíno valem mais do que qualquer script decorado. As mensagens abaixo são o ponto de partida. Adapte com a sua voz.

Regra de ouro: nunca encerre um lead no primeiro silêncio. Siga a cadência até o Dia 5 antes de considerar o contato finalizado.

A cadência de 5 dias

Um toque por dia, com objetivo e tom específicos. A força está na sequência: cada dia muda de energia pra reabrir a conversa de um jeito novo. Os campos entre [colchetes] você adapta na hora.

1

DIA 1

A recepção calorosa

ÁUDIO · WHATSAPP

MÁX. 15 SEGUNDOS

Mostrar que do outro lado existe uma pessoa real, e que o contato dele importa de verdade.

ROTEIRO DO ÁUDIO

"Oi! Tudo bem? Aqui é o(a) [seu nome], da [empresa]. Vi que você acabou de entrar em contato com a gente e parei o que eu tava fazendo agora pra te responder pessoalmente. Só pra eu te chamar do jeito certo... como é o seu nome?"

▶ **Dica:** termine com a pergunta do nome. Uma pergunta simples abre a porta pra primeira resposta.

2

DIA 2

O segundo toque

ÁUDIO · WHATSAPP

TOM LEVE E DISPONÍVEL

Reforçar presença sem cobrar resposta. A maioria não responde de primeira, e tudo bem.

ROTEIRO DO ÁUDIO

"Oi [nome], sou eu de novo! Só passando aqui pra garantir que você não ficou sem retorno, sei que a correria do dia engole a gente. Tô à disposição pra te ajudar com o que precisar, no seu tempo. Qualquer dúvida, é só me mandar um oi por aqui."

▶ **Dica:** sem pressão. O objetivo é abrir espaço, não cobrar. Silêncio não é desinteresse.

3

DIA 3

O cuidado genuíno

ÁUDIO OU TEXTO

TOM PREOCUPADO E HUMANO

Inverter a lógica: em vez de insistir, demonstrar preocupação. Isso desarma e gera resposta.

ROTEIRO DA MENSAGEM

"[nome], me desculpa o contato de novo, a última coisa que eu quero é ser inconveniente. Só fiquei preocupado(a) se minhas mensagens não chegando até você. Se for um momento ruim, sem problema nenhum, é só me avisar que eu respeito."

▶ **Dica:** esse é o toque que mais converte. As pessoas respondem a quem se importa, não a quem insiste.

4

DIA 4

O respiro descontraído

TEXTO · WHATSAPP

QUEBRA DE PADRÃO

Sair do tom comercial e usar leveza. O inesperado chama atenção onde o formal já não chamou.

MENSAGEM DE TEXTO

"Tô aqui te esperando 🙄💀 "

▶ **Dica:** uma brincadeira leve ou um emoji bem colocado quebra o gelo e humaniza. Use sem medo.

5

DIA 5

Jogar a toalha (com classe)

TEXTO · WHATSAPP

ENCERRAMENTO ELEGANTE

Encerrar sem queimar a ponte. Quem sai bem deixa a porta aberta pro lead voltar quando quiser.

MENSAGEM DE TEXTO

"Vou encerrar por aqui pra não te incomodar mais, [nome]. Mas deixo a porta aberta: quando precisar de [serviço], é só me chamar que eu te respondo na hora. 🙌"

▶ **Dica:** o "não" de hoje pode ser o "sim" de daqui a um mês. Encerre como quem deixa a porta destrancada.

O tráfego traz o contato. Você fecha a venda.

Nós entregamos os leads na sua mão. Esse manual existe pra garantir que nenhum deles se perca por falta de atendimento. Siga a cadência, use sua voz e lembre: um SEGUNDO de atenção a mais pode mudar todo o resultado.

Agência SEGUNDO Marketing

Edifício Americana Office Tower
R. Santa Teresa, 56 / 7º Andar / Sala 702
Vila Belvedere, Americana / SP / 13473-090

Contato

lucas@segundodesign.com
(19) 9.9623-3865

Manual de Atendimento · material de apoio ao cliente