Roteiro

Os primeiros 5 minutos com um novo contato

Quem responde primeiro costuma ficar com o serviço. Use este roteiro em cada nova ligação, mensagem ou formulário, e entregue para quem atende o seu telefone.

1 Minuto 1: responda

- [ ] Perdeu a ligação? Mande agora: "Oi, aqui é [nome] da [empresa]. Desculpe não atender. Como podemos ajudar?"
- [ ] Use o nome da pessoa e o seu. As pessoas compram de alguém, não de uma empresa.
- [ ] Responda o que a pessoa perguntou antes de fazer as suas perguntas.

2 Minutos 2–3: entenda o serviço

- [ ] "O que está acontecendo e desde quando?"
- [ ] "Qual é o endereço?" (confirma que você atende a região)
- [ ] "Para quando você precisa?" Urgente ou planejado muda o próximo passo.
- [ ] "Mais alguém decide com você?" Agende a visita quando os dois puderem estar.

3 Minuto 4: peça fotos

- [ ] "Pode mandar 2 ou 3 fotos? Uma de longe e uma de perto ajudam a fazer o preço certo."
- [ ] Com fotos você já dá uma faixa de preço, ou evita uma visita em serviços pequenos.

4 Minuto 5: agende o próximo passo

- [ ] Ofereça dois horários, não uma pergunta aberta: “Posso ir terça das 9 às 11 ou quarta das 14 às 16. Qual fica melhor?”
- [ ] Confirme por mensagem com data, janela de chegada e o seu nome.
- [ ] Diga o que vem depois: “Você recebe o orçamento até amanhã às 17h.” E cumpra.

5 Se a pessoa não responder

- [ ] Faça follow-up no máximo uma vez por dia, por alguns dias, e pare. Uma mensagem curta e gentil funciona melhor que pressão.
- [ ] Só mande mensagem para quem entrou em contato ou aceitou receber, e respeite o PARAR na hora.

No 360, a Lia faz do minuto 1 ao 5 por você, a qualquer hora: responde ligações perdidas em segundos, pede fotos e agenda a visita.