

09

MOTIVOS PARA VOLTAR

a uma conversa que morreu no WhatsApp

Nove motivos legítimos, sete mensagens prontas e o que responder às seis formas educadas de dizer não.

ANTES DE MANDAR

“Passando para saber” não é motivo. É a mensagem que ninguém responde.

Uma conversa parada não volta porque você insistiu. Ela volta porque apareceu algo que o cliente não sabia e que ele consegue usar. O motivo vem antes da mensagem, sempre.

01

TENHA UM MOTIVO QUE NÃO SEJA VOCÊ

Precisar de resposta é um problema seu. Uma mudança de condição, uma notícia do setor ou um caso parecido é uma informação dele.

02

MENSAGEM CURTA, DECISÃO PEQUENA

Pedir uma reunião de uma hora depois de três semanas de silêncio é pedir demais. Peça a menor coisa que faz a conversa andar.

03

ENROLAÇÃO EDUCADA TAMBÉM É RESPOSTA

“Me manda em janeiro” costuma ser não. Tratar como sim adiado é o que enche o pipeline de conversa que nunca fecha.

REGRA DE OURO

Não mande a mesma mensagem duas vezes esperando resultado diferente. Se o motivo não mudou, você não tem motivo.

Os 9 motivos legítimos para reabrir

01

Um cliente parecido resolveu o problema recentemente.

Abre curiosidade e mostra novidade relevante.

02

Saiu uma notícia ou dado do setor que impacta o cliente.

Mostra que você está antenado e traz valor.

03

O prazo para uma decisão ou benefício está acabando.

Cria senso de urgência legítima.

04

Houve mudança no produto, serviço ou condição comercial.

Apresenta novidade que pode interessar.

05

Você tem uma solução para um problema que ele mencionou antes.

Relembra a dor e oferece ajuda.

06

Um evento, webinar ou conteúdo relevante vai acontecer.

Convida para algo útil e sem pressão.

07

Você identificou uma oportunidade que o cliente não viu.

Mostra proatividade e cuidado.

Os 9 motivos legítimos para reabrir

Continuação

08

O cliente pediu para você lembrar em outra data.

Cumpra o combinado e mantenha a conversa viva.

09

Você quer confirmar se o cliente recebeu a última proposta ou mensagem.

Evite mal-entendidos e abra espaço para resposta.

As 7 mensagens que voltam conversa parada

01

“Lembrei de você porque um cliente com o mesmo desafio conseguiu resolver isso semana passada. Quer que eu te conte como?”

Abre curiosidade e conversa.

02

“Saiu um dado novo do seu setor que pode impactar sua operação. Posso compartilhar?”

Mostra informação valiosa.

03

“O prazo para garantir a condição especial termina esta semana. Quer que eu te envie os detalhes?”

Cria urgência clara.

04

“Fiz uma atualização na proposta que pode te interessar. Quer que eu envie para você?”

Apresenta novidade concreta.

05

“Vi que você mencionou um desafio na última conversa. Tenho uma ideia que pode ajudar. Quer ouvir?”

Reabre pela dor.

06

“Teremos um webinar sobre esse tema na próxima semana. Posso te reservar uma vaga?”

Convida para evento útil.

As 7 mensagens que voltam conversa parada

Continuação

07

“Só para confirmar, você recebeu a última proposta que enviei? Posso ajudar com alguma dúvida?”

Abre para esclarecimento.

As 6 enrolações e o que responder

01

“Vou analisar e te retorno.”

Resposta: “Para te ajudar melhor, o que você vai avaliar para decidir? Assim já posso preparar o que for útil.”

02

“Preciso falar com o time e te dou um retorno.”

Resposta: “Quando você acha que vai conseguir alinhar com eles? Posso agendar um contato para esse dia.”

03

“Estamos vendo outras opções.”

Resposta: “Posso entender o que é mais importante para vocês nessa escolha? Assim ajusto a proposta para ajudar.”

04

“Não é prioridade agora.”

Resposta: “Quando você acha que esse assunto vai voltar a ser prioridade? Posso te lembrar na data certa.”

05

“Ainda não temos orçamento.”

Resposta: “Tem uma previsão de quando o orçamento estará disponível? Posso marcar um contato para esse momento.”

06

“Estou ocupado, depois te falo.”

Resposta: “Quando é um bom momento para retomarmos? Quero facilitar para você, sem pressa.”

O QUE FAZER COM ISSO AMANHÃ

Não mande as sete. Escolha o motivo e escreva uma.

Escolha um motivo que faça sentido para cada conversa parada e envie a mensagem pronta ligada a ele. Se receber enrolação, responda com a frase certa para puxar a decisão com data. Evite mensagens genéricas e sem motivo.

CHECKLIST ANTES DE ENVIAR

- Existe um motivo que não seja a minha necessidade de resposta?
- A mensagem cabe na tela sem rolar?
- Estou pedindo a menor decisão possível?
- Se ele responder com enrolação, eu sei o que dizer?
- Tem data no próximo passo, ou ficou em aberto?

A conversa parou por um motivo.

Estas mensagens reabrem a conversa. O que fez ela morrer costuma estar mais atrás, na call. A ScaleBook escreve o método de quem já vende bem na sua empresa, treina o time contra ele e corrige o que ainda escapa na conversa real.

scalebooklab.com