

GUIA PRÁTICO

Estruturação Comercial

Como tirar o seu comercial do **olhômetro** e parar de perder venda por falta de processo.

Mohamad Anissi

Fundador, arkynIA tech

@omohamad.oficial · @arkynia.tech

Seu problema não é falta de **cliente**

A maioria dos negócios que eu analiso tem lead chegando. Gente mandando mensagem, perguntando preço, pedindo horário. O que falta é o que acontece **depois** que essa pessoa chega.

Quando não existe processo, cada venda depende de quem atendeu, do dia, do humor e da memória. Isso é o que eu chamo de **comercial no olhometro**.

Marque quantos desses sinais você reconhece:

- ☐ Você não sabe quantos leads entraram no último mês
- ☐ Tem conversa no WhatsApp que ficou sem resposta ou esfriou
- ☐ Ninguém faz follow up depois do "vou pensar"
- ☐ Cada pessoa da equipe atende de um jeito diferente
- ☐ Você não sabe em qual etapa os clientes estão desistindo
- ☐ Quando você se ausenta, as vendas caem
- ☐ Você investe em tráfego, mas não sabe dizer se ele se paga

Marcou 3 ou mais? Seu comercial está rodando no improviso. A boa notícia é que isso tem conserto, e começa pelos passos das próximas páginas.

O que é estruturar o comercial

Estruturar o comercial é transformar a venda em um **caminho previsível**. Todo cliente que chega passa pelas mesmas etapas, recebe o mesmo nível de atendimento e é acompanhado até fechar ou sair com um motivo claro.

Na prática, eu trabalho em cima de três pilares:

1

Tráfego

Trazer o lead certo, de forma constante, sem depender só de indicação.

2

Qualificação

Responder rápido, entender quem tem perfil, agendar e acompanhar até o fechamento.

3

Visibilidade

O dono enxerga tudo: quantos entraram, quantos avançaram e onde estão se perdendo.

Tráfego sem qualificação é dinheiro jogado fora.

Qualificação sem visibilidade é **achismo**.

Os três juntos viram **previsibilidade**.

Nas próximas páginas estão os 5 passos pra sair do olhometro. Dá pra começar hoje, mesmo sem ferramenta nenhuma.

Primeiro, organize o caminho

1

Desenhe as etapas do seu funil

Escreva todas as etapas que um cliente percorre, do primeiro contato até o fechamento. Se você não consegue desenhar, sua equipe também não consegue seguir.

Exemplo de clínica: Novo lead, Em atendimento, Qualificado, Agendado, Compareceu, Fechou, Perdido.

- Cada etapa precisa ter um critério claro de entrada
- "Perdido" também é etapa, sempre com o motivo registrado

2

Defina o que é um lead qualificado

Nem todo mundo que manda mensagem é cliente. Defina 3 ou 4 critérios que separam quem tem perfil de quem só está curioso.

- Tem a necessidade que você resolve?
- Tem condição de pagar pelo seu ticket?
- Está na sua região ou pode ser atendido?
- Quer resolver agora ou só está pesquisando?

Com isso, sua equipe para de gastar energia igual em todo mundo e foca em quem tem chance real de fechar.

Depois, padronize o atendimento

3

Crie um roteiro e um tempo máximo de resposta

Lead que espera esfria. Quem responde primeiro sai na frente, principalmente no WhatsApp, onde o cliente costuma chamar mais de um lugar ao mesmo tempo.

- Defina um tempo máximo de resposta e cobre isso da equipe
- Monte um roteiro com as perguntas de qualificação do passo 2
- Tenha respostas prontas pras dúvidas que sempre aparecem (preço, forma de pagamento, localização)
- Termine toda conversa com um próximo passo: agendar, enviar proposta ou marcar retorno

4

Tenha uma cadência de follow up

Boa parte das vendas acontece depois do "vou pensar". Se ninguém volta a falar com esse cliente, a venda vai pro concorrente. Um exemplo de cadência:

Dia 0

Atendimento e próximo passo combinado

Dia 1

Retomada leve, tirando dúvidas

Dia 3

Prova social: resultado ou depoimento

Dia 7

Condição ou motivo pra decidir

Dia 15

Última mensagem, porta aberta

Por fim, enxergue os números

5

Acompanhe as métricas que importam

Você não precisa de 40 indicadores. Precisa de poucos, olhados toda semana. São eles que mostram onde o dinheiro está vazando.

Métrica	O que ela te mostra
Leads que entraram	Se o seu tráfego e sua divulgação estão trazendo volume
Tempo de resposta	Se você está perdendo cliente antes mesmo de conversar
Lead para agendamento	Se o atendimento e a qualificação estão funcionando
Taxa de comparecimento	Quantos agendados realmente aparecem (e quanto de agenda você perde)
Taxa de fechamento	Se a conversa final e a oferta estão convencendo
Custo por cliente	Quanto custa trazer um cliente novo, e se o tráfego se paga
Motivos de perda	O que você precisa corrigir no preço, na oferta ou no processo

Uma planilha simples já resolve no começo. O importante é **olhar toda semana** e agir em cima do número mais fraco.

Onde a automação e a IA entram

Os 5 passos funcionam no manual. O problema é que processo manual depende de gente lembrando de fazer, e é aí que ele quebra. Com automação, o processo roda sozinho e o dono só acompanha.

Tráfego

traz o lead
pro
WhatsApp

Agente de IA

responde
na hora e
qualifica

Agenda

marca o
horário
direto

Follow up

retoma
quem
sumiu

Lembretes

garantem o
comparecimento

Painel

mostra
tudo em
tempo real

O que muda na prática

- Nenhum lead fica sem resposta, nem de madrugada ou no fim de semana
- O follow up acontece sempre, sem depender de alguém lembrar
- Menos faltas na agenda com confirmação e lembrete automático
- Sua equipe foca em quem já está qualificado e pronto pra fechar
- Você enxerga o funil inteiro sem precisar perguntar pra ninguém

É exatamente isso que a gente implementa na arkynIA: tráfego, qualificação e visibilidade funcionando juntos.

Como está o seu comercial hoje?

Responda com sinceridade. Cada "sim" vale 1 ponto.

- ☐ Tenho as etapas do meu funil desenhadas e a equipe segue
- ☐ Sei exatamente o que é um lead qualificado pro meu negócio
- ☐ Todo lead é respondido em poucos minutos
- ☐ Existe um roteiro de atendimento que todos usam
- ☐ Todo cliente que diz "vou pensar" recebe follow up
- ☐ Confirmo e lembro os agendamentos antes do horário
- ☐ Sei quantos leads entraram e quantos fecharam no último mês
- ☐ Registro o motivo de cada venda perdida
- ☐ Sei quanto custa trazer um cliente novo
- ☐ Se eu sair de férias, o comercial continua vendendo

0 a 3 pontos

Comercial no olhômetro. Tem venda escapando todo dia.

4 a 7 pontos

Existe base, mas o processo ainda depende de pessoas.

8 a 10 pontos

Comercial estruturado. Hora de automatizar e escalar.



PRÓXIMO PASSO

Quer que eu olhe o seu comercial?

Me chama no WhatsApp com a palavra **ESTRUTURA**. Eu analiso como o seu comercial funciona hoje e te mostro onde estão os maiores vazamentos de venda.

WHATSAPP

(11) 92222-3558

E-MAIL

contato@arkynia.com

INSTAGRAM

@omohamad.oficial

@arkynia.tech

PORTFÓLIO

portfolio.arkynia.com.br

Mohamad Anissi

Fundador, arkynIA tech