Impulse.

COLEÇÃO IMPULSE

Nº 04

MARKETING E VENDAS

# Funil de Vendas no WhatsApp

## do primeiro contato ao cliente que volta

Etapas claras, listas do WhatsApp Business, uma planilha de funil e a rotina de 15 minutos por dia que recupera as vendas que se perdiam.

O CAMINHO EM 3 PASSOS

1 contato → 2 proposta → 3 venda

✓ Guia completo ✓ Planilha pronta ✓ Linguagem simples

PDF · XLSX

1ª edição

COLEÇÃO IMPULSE · 04 · 1ª EDIÇÃO · OUTUBRO DE 2026

# Sumário

Esta é a **amostra gratuita**: contém os capítulos 1 e 2 completos. O livro inteiro tem dez capítulos e os anexos com a planilha de funil e as mensagens.

> Vendas que acontecem pelo WhatsApp se perdem no meio de centenas de conversas: o cliente pediu preço, você respondeu, ninguém voltou a falar. Este livro organiza esse caminho num funil com etapas claras, usando os recursos gratuitos do WhatsApp Business e uma planilha, e mostra a rotina e os números que fazem o funil funcionar.


01 **Por que as vendas se perdem no WhatsApp** — nesta amostra

02 **Desenhe o seu funil** — nesta amostra

03 Organize o WhatsApp Business

04 A planilha de funil (ou o CRM)

05 Qualificar sem interrogar

06 Acompanhamento: a etapa que mais vende

07 Pós-venda: o cliente que volta e indica

08 A rotina diária e semanal

09 Indicadores do funil

10 Quando automatizar e com que cuidados

A Anexos: estrutura da planilha, mensagens e perguntas de qualificação


Recursos do WhatsApp Business conferidos na ajuda oficial em 16/10/2026. Alguns recursos são liberados por fases e podem não aparecer em todas as contas. Exemplos fictícios.

CAPÍTULO 1

# Por que as vendas se perdem no WhatsApp

> O WhatsApp é ótimo para conversar e péssimo para lembrar. Ele mostra a conversa mais recente no topo e empurra para baixo justamente o cliente que estava quase fechando.

## 1.1 Os quatro vazamentos

| # | Vazamento | O que acontece |
|---|---|---|
| 1 | Resposta lenta | O cliente perguntou o preço às 20h, você respondeu no dia seguinte, ele já tinha comprado em outro lugar. |
| 2 | Contato sem próximo passo | Você mandou o preço e esperou. O cliente não sabia o que fazer depois. |
| 3 | Sem acompanhamento | O cliente disse "vou ver", e ninguém voltou a falar. |
| 4 | Pós-venda esquecido | O cliente comprou uma vez e nunca mais foi lembrado. |

Nenhum desses vazamentos se resolve com mais anúncio. Mais contatos entrando num funil furado são mais vendas perdidas.

## 1.2 O que é um funil, sem jargão

É a lista das etapas pelas quais um contato passa até virar cliente, com uma regra clara de quando ele muda de etapa e de qual é a próxima ação em cada uma. O nome "funil" vem do fato de que, a cada etapa, alguns contatos ficam pelo caminho. O objetivo não é que todos fechem; é saber onde estão, agir no momento certo e descobrir em que etapa você perde mais.

## 1.3 O que você terá ao final

- Etapas definidas, com critérios de passagem e a próxima ação de cada uma.
- O WhatsApp Business organizado com listas, respostas rápidas e mensagens automáticas.
- Uma planilha de funil com o próximo contato de cada cliente.
- Uma rotina de 15 minutos por dia e uma revisão semanal com os números.

**ESTADO DE VALIDAÇÃO**

Vazamentos descritos com base em situações comuns de atendimento, sem pesquisa própria. Exemplos fictícios.

CAPÍTULO 2

# Desenhe o seu funil

> Um bom funil tem poucas etapas, cada uma com um critério objetivo. Se a equipe discute "esse cliente está em qual etapa?", o critério não está claro.

## 2.1 Etapas para a maioria dos pequenos negócios

| Etapa | Entra quando... | Próxima ação |
|---|---|---|
| Novo contato | A pessoa escreveu pela primeira vez. | Responder e qualificar (capítulo 5). |
| Qualificado | Você sabe o que ela quer, para quando e se o seu produto atende. | Enviar proposta, orçamento ou link de compra. |
| Proposta enviada | Ela recebeu o preço e as condições. | Acompanhar na data marcada (capítulo 6). |
| Negociação | Ela respondeu com dúvida, objeção ou pedido de ajuste. | Resolver a dúvida e pedir a decisão. |
| Ganho | Pagou ou confirmou o pedido. | Entregar e iniciar o pós-venda (capítulo 7). |
| Perdido | Disse não, ou não respondeu depois de três acompanhamentos. | Registrar o motivo. |

## 2.2 Adapte ao seu ciclo

| Tipo de venda | Ajuste |
|---|---|
| Venda rápida (delivery, varejo) | Junte "Qualificado" e "Proposta enviada": a pessoa pergunta e já recebe o link ou o cardápio. |
| Agendamento (salão, clínica) | Troque "Proposta enviada" por "Horário oferecido" e "Ganho" por "Agendado"; acrescente "Compareceu". |
| Venda consultiva (reforma, serviços B2B) | Acrescente "Visita marcada" antes da proposta. |

## 2.3 Uma regra de ouro

**Todo contato em etapa aberta tem uma data de próximo contato.**

Se não tem data, ele vai ser esquecido. Essa regra, sozinha, recupera boa parte das vendas que se perdem no vazamento 3.

## 2.4 Escreva numa folha

Antes de mexer no WhatsApp ou na planilha, escreva as suas etapas, o critério de entrada e a próxima ação de cada uma. Mostre para quem atende com você. Só depois passe para o capítulo 3.

**ESTADO DE VALIDAÇÃO**

Modelo de etapas proposto pela Impulse para pequenos negócios; adapte ao seu processo.