



Como o template funciona

# Template

## Pós-venda com Avaliação e Indicação

A lógica do template: depois da venda, o mesmo card pergunta a nota pelo WhatsApp, recupera quem não gostou com uma pessoa e transforma quem gostou em indicações acompanhadas até a recompensa.

### Pós-venda

Venda concluída

Aguardando avaliação

Avaliação pelo WhatsApp

Recuperação

Indicação

Encerrado

Sem resposta

### Indicações

Indicação recebida

Contato

Convertida

Perdida

Recompensa

Encerrado

## Resumo

O **Pós-venda com Avaliação e Indicação** faz o que quase nenhuma empresa consegue manter na rotina: perguntar a cada cliente como foi, agir rápido quando a resposta é ruim e pedir indicação quando a resposta é boa. Cada venda vira um **card** que espera o prazo certo, manda a pergunta pelo WhatsApp e segue sozinho pelo caminho que a nota indica. As indicações viram cards próprios, com dono, prazo e recompensa controlada.

### O que a IA faz

Lê a resposta do cliente no WhatsApp, grava nota e motivo no card, agradece e anota as indicações (nome e telefone). Quando a nota é baixa, deixa um resumo e um rascunho de resposta para o gestor. Ela não decide nada e não fala com a equipe.

### O que a equipe faz

O gestor recupera o cliente insatisfeito. O vendedor fala com o indicado e registra o resultado. O financeiro entrega a recompensa e marca no card. A Olie avisa cada pessoa quando é a vez dela.

### O que a Olie garante

Toda venda recebe a pergunta na data certa. Nenhuma nota baixa fica sem dono nem sem prazo. Nenhuma indicação se perde e nenhuma recompensa prometida fica sem entrega registrada.

## Neste documento

1 Para quem é o template

2 Como o processo funciona

3 Papéis da equipe

4 Controles e boas práticas

5 Limites da versão 1

6 Perguntas frequentes

## 1 Para quem é o template

### Serve bem para

- Empresas que vendem produtos ou serviços com **ciclo de uso** depois da venda: móveis, reformas, estética, clínicas, cursos, equipamentos, serviços recorrentes.
- Quem depende de **indicação** para vender e hoje só recebe as que chegam por acaso.
- Quem já perdeu cliente por uma reclamação que ninguém viu a tempo.
- Empresas de 1 a 100 pessoas, com um número de WhatsApp dedicado.

### Não é o ideal para

- Quem não pode usar WhatsApp com o cliente: a avaliação deste template é feita por ali.
- Quem só usa a API oficial da Meta e não tem contato recente com o cliente (ver seção 5).
- Quem precisa de uma régua longa de 3, 6 e 12 meses: este template cobre o primeiro contato depois da venda. A cadência longa é uma variante.

## 2 Como o processo funciona

O card nasce quando uma venda fecha: por uma regra no funil de vendas que a empresa já usa, criado à mão ou importado da planilha com as vendas recentes. As regras da empresa (prazo da avaliação, recompensa, quem é gestor, vendedor e financeiro) são definidas na **configuração guiada** logo depois de instalar.

### Funil Pós-venda

| ETAPA                   | QUEM ATUA        | O QUE ACONTECE                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Venda concluída         | Automático       | O nome do cliente é o nome do card; a ficha traz telefone, produto ou serviço, data da venda e vendedor. A Olie grava a data da avaliação (venda mais 7 dias, às 10h). <b>Sem telefone, o card não sai.</b>                                                                            |
| Aguardando avaliação    | Data             | O card fica parado até a data. Na hora marcada, anda sozinho.                                                                                                                                                                                                                          |
| Avaliação pelo WhatsApp | Automático<br>IA | A Olie envia a pergunta: nota de 0 a 10 e motivo. A IA agradece e grava nota, comentário e classificação. <b>0 a 6</b> vai para Recuperação; <b>7 e 8</b> encerra com agradecimento; <b>9 e 10</b> vai para Indicação. Sem resposta em 2 dias, um lembrete; mais 2 dias, Sem resposta. |
| Recuperação             | Gestor           | A IA deixa no card o resumo da reclamação e um rascunho de resposta e para de falar. O gestor recebe e-mail e assume a conversa. Prazo de <b>2 dias</b> . <b>Só sai com a tratativa registrada</b> , que pode pedir uma nova avaliação em 7 dias.                                      |
| Indicação               | Automático<br>IA | A Olie pede a indicação e envia o link de avaliação pública, se houver. A IA anota nome e telefone de até 3 indicados; cada um vira um card filho no funil Indicações, com nome, telefone e quem indicou no título. Dois dias sem novas indicações, o card agradece e encerra.         |
| Encerrado               | Fim              | O card fica verde com a etiqueta do desfecho: Promotor, Neutro ou Detrator resolvido.                                                                                                                                                                                                  |
| Sem resposta            | Automático       | O cliente não respondeu nem ao lembrete. O card fica registrado para uma tentativa manual, se a equipe quiser.                                                                                                                                                                         |

### Funil Indicações

| ETAPA              | QUEM ATUA  | O QUE ACONTECE                                                                                                                                                           |
|--------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicação recebida | Automático | Card filho com nome, telefone e quem indicou no título. O vendedor vira responsável e recebe e-mail.                                                                     |
| Contato            | Vendedor   | Se ligada na instalação, a Olie manda uma apresentação ao indicado dizendo quem indicou. O vendedor assume a conversa. Prazo de <b>2 dias</b> , com cobrança por e-mail. |

|            |                          |                                                                                                                                                                                           |
|------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Convertida | Vendedor                 | Resultado obrigatório (valor e observação). O card segue sozinho para Recompensa e o financeiro recebe e-mail.                                                                            |
| Perdida    | Vendedor                 | Motivo obrigatório. O card sai do funil.                                                                                                                                                  |
| Recompensa | Automático<br>Financeiro | Quem indicou recebe pelo WhatsApp, na mesma conversa da avaliação, a notícia e a recompensa. O financeiro registra a entrega. <b>Sem "recompensa entregue" marcado, o card não fecha.</b> |
| Encerrado  | Fim                      | Indicação convertida e recompensa entregue.                                                                                                                                               |

Quer ver o fluxo rodando? Abra o mockup interativo do template, disponível na página do marketplace.

### 3 Papéis da equipe

Na instalação você diz quem faz cada papel. Uma pessoa pode ter mais de um papel. Em uma empresa de uma pessoa só, você é todos eles.

#### Gestor de pós-venda

Dono, gerente ou quem cuida do atendimento. Recebe os detratores com o resumo pronto, fala com o cliente e registra a tratativa em até 2 dias.

#### Vendedor

Recebe cada indicação como um card com dono. Faz o contato em até 2 dias e registra se converteu ou perdeu.

#### Financeiro

Entrega a recompensa a quem indicou (desconto, brinde, crédito) e marca no card. Pode ser a mesma pessoa do gestor.

#### Quem fecha a venda

Não precisa fazer nada além do que já faz: marcar a venda como fechada. Se a venda for registrada à mão, preenche a ficha com o telefone.

### A IA do template

| ASSISTENTE            | O QUE FAZ                                                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leitor da avaliação   | Entende a nota e o motivo na resposta do cliente, grava no formulário do card e agradece em uma mensagem curta. |
| Coletor de indicações | Extraí nome e telefone dos indicados, grava no formulário e confirma ao cliente que a indicação foi anotada.    |
| Resumo da reclamação  | Quando a nota é baixa, escreve uma nota interna com o resumo e um rascunho de resposta para o gestor usar.      |

Os três assistentes pertencem a um único agente, com nome e tom ajustáveis. As mensagens padrão (pergunta, lembrete, pedido de indicação, aviso de recompensa) saem por automação, com texto fixo e sem gastar crédito. A IA só entra quando o cliente responde, e a regra da nota é fixa no assistente: ela não decide, só classifica.

## 4 Controles e boas práticas

| CONTROLE                 | COMO USAR                                                                                                                                                          |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desligar a IA            | Em Automações, desative "IA · Ler avaliação" e "IA · Coletar indicação". As mensagens continuam saindo e a equipe registra a nota à mão.                           |
| IA pausada em um card    | Coloque a etiqueta "IA pausada" no card. A IA não responde mais naquela conversa.                                                                                  |
| Etapas travadas          | Venda concluída só sai com telefone; Recuperação só sai com a tratativa; Recompensa só sai com a entrega marcada; o Encerrado das indicações só vem de Recompensa. |
| Formulários obrigatórios | Ficha, avaliação, tratativa, resultado, motivo da perda e recompensa não passam em branco.                                                                         |
| Avisos por e-mail        | Gestor, vendedor e financeiro recebem e-mail quando é a vez deles e quando um prazo vence. Os endereços são informados na configuração guiada.                     |

- **Número dedicado:** conecte um WhatsApp só da empresa, nunca o pessoal. A IA responde a quem escrever nesse número dentro dos cards do template.
- **Consentimento e dados pessoais (LGPD):** você está escrevendo para quem comprou de você, o que é esperado. A apresentação ao indicado escreve para quem nunca falou com a empresa: ela cita quem indicou e pergunta antes de seguir, e vem desligada: você decide se liga na configuração guiada. Informe o uso na sua política de privacidade e respeite quem pedir para não receber mensagens.
- **Horário:** a pergunta sai no horário definido na configuração (padrão 10h). Nunca de madrugada.
- **Importe as vendas recentes** na instalação. É o que faz o pós-venda começar a render no primeiro dia.

## 5 Limites da versão 1

Para ser simples de instalar em qualquer empresa, a versão 1 deixa alguns passos com uma pessoa. Eles podem ser automatizados depois, com integração ao sistema que você já usa.

| PASSO                                  | NA VERSÃO 1                                                                               | AUTOMÁTICO DEPOIS (SOB CONSULTA)          |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Avaliação no Google ou em outro site   | A Olie envia o link; a equipe confere                                                     | Leitura automática da avaliação publicada |
| Recompensa (desconto, brinde, crédito) | O financeiro aplica e marca no card                                                       | Cupom gerado no sistema de vendas         |
| WhatsApp pela API oficial da Meta      | A mensagem só chega se o cliente escreveu nas últimas 24 horas. Use a conexão por QR code | Mensagem-modelo aprovada pela Meta        |
| Cadência de 3, 6 e 12 meses            | Fora do template                                                                          | Variante com marcos por data              |
| Áudio do cliente                       | A IA pede para escrever                                                                   | Transcrição                               |

## 6 Perguntas frequentes

### O cliente percebe que é uma IA?

A pergunta e o pedido de indicação são mensagens automáticas, com texto fixo que você revisa. A IA só responde quando o cliente escreve, com mensagens curtas e sem fingir ser uma pessoa: se perguntada, ela diz que é a assistente da empresa. Nota baixa vai sempre para uma pessoa.

### E se o cliente responder algo que não é uma nota?

A IA pede a nota de 0 a 10 uma vez. Se mesmo assim não vier, o card segue o caminho de "sem resposta" e a equipe pode registrar a nota à mão.

### Posso mudar o prazo de 7 dias?

Sim, na configuração guiada. Produtos com entrega demorada pedem um prazo maior; serviços imediatos, um prazo menor. O lembrete de 2 dias e o encerramento são fixos.

### E a mensagem sai de madrugada?

Não. A data da avaliação é gravada com a hora definida na configuração (padrão 10h). Vendas importadas com data antiga são agendadas para o dia seguinte, no mesmo horário.

### Preciso ter um funil de vendas na Olie?

Não. Se tiver, a configuração guiada cria a regra que manda a venda fechada para o pós-venda. Se não tiver, você cria o card à mão ou importa a planilha.

### Quanto custa a IA?

A IA consome créditos só quando lê uma resposta do cliente ou resume uma reclamação. As mensagens automáticas, as datas e os avisos não usam IA. Em geral são duas ou três leituras por cliente.

### E se eu tiver só uma pessoa na empresa?

Funciona. Você é gestor, vendedor e financeiro ao mesmo tempo, com o mesmo e-mail nos três papéis. Os avisos chegam todos para você.

### Posso mudar as etapas depois?

Sim, mas etapas, datas e automações estão ligadas entre si. Mudanças na estrutura devem ser feitas com apoio do seu implantador Olie, para não quebrar o fluxo.

#### Pronto para começar?

Instale o template e siga o documento **Pós-venda com Avaliação e Indicação · Configuração**, que traz o passo a passo depois da instalação. Na dúvida, fale com o seu implantador Olie antes de mudar a estrutura dos funis.