Lobbus
O Marketing como deve ser

EBOOK GRATUITO · EDIÇÃO 2026



GUIA PRÁTICO · VENDAS NO WHATSAPP

O cliente que você pagou e deixou ir embora.

O guia da Lobbus para parar de perder vendas no WhatsApp: **velocidade, condução e retomada**, com um diagnóstico para saber exatamente onde sua empresa está.

FORMATO	LEITURA	PARA	POR
Guia + diagnóstico	**15 minutos**	**Donos e gestores**	**Agência Lobbus**

[00] ANTES DE COMEÇAR

Terça-feira, 19h47.

Alguém viu o seu anúncio, clicou e escreveu: **“Oi, qual o valor?”**. Você pagou por esse clique.

Na manhã seguinte, alguém da equipe responde. A pessoa visualiza e não volta.

Ela não sumiu. Ela comprou de quem respondeu primeiro.

Esse é o vazamento mais caro e mais invisível das pequenas e médias empresas. Ele não aparece no relatório de anúncios, porque o anúncio funcionou. **Ele acontece depois, dentro da conversa.**

Este guia existe para fechar esse vazamento.

NESTE GUIA

- Quanto o vazamento custa
- Os 7 pontos onde a venda escapa
- O Método RADAR
- Mensagens prontas para usar
- Os 4 números que importam
- Um diagnóstico de 10 perguntas

PARA QUEM É

Donos e gestores de empresas que vendem pelo WhatsApp: **clínicas, academias, lojas, prestadores de serviço, escolas e imobiliárias**. Todo negócio em que o cliente chega pela conversa.

Vitor
FUNDADOR E CEO DA AGÊNCIA LOBBUS

SUMÁRIO

O caminho deste guia.

Dez capítulos curtos. Leia em ordem na primeira vez e volte às mensagens e ao diagnóstico **sempre que precisar**.

01	O vazamento invisível	04
02	Os números que ninguém mostra	05
03	Quanto a demora custa na sua empresa	06
04	Os 7 pontos onde a venda escapa	07
05	O Método RADAR	09
06	Mensagens prontas para usar hoje	10
07	A cadência de retomada	11
08	Os 4 números que importam	12
09	Diagnóstico: onde sua empresa está	13
10	O próximo passo	15

Dica: salve as páginas 10, 11 e 13. São as que a sua equipe vai usar no dia a dia.

[01] O VAZAMENTO INVISÍVEL

O funil não termina no clique.

A maioria das empresas mede o anúncio e mede a venda. **O que acontece no meio, a conversa, fica sem dono.**



01 **O anúncio fez a parte dele.**

Trouxe a pessoa certa, no momento de interesse. O custo por conversa está ali, no relatório.

02 **A conversa ficou sem dono.**

Ninguém tem meta de tempo de resposta, roteiro ou retomada. Cada atendimento sai de um jeito.

03 **O relatório não mostra.**

Lead que esfriou não vira linha de planilha. O prejuízo não aparece, mas é pago todo mês.

Quando a venda não acontece, a culpa costuma cair no tráfego. Muitas vezes, ela está na conversa.

[02] OS NÚMEROS QUE NINGUÉM MOSTRA

O cliente está no WhatsApp. A empresa, nem sempre.

77%

dos brasileiros **costumam falar com marcas e empresas** pelo WhatsApp.

OPINION BOX · 2026

62%

dos consumidores **já desistiram de uma compra** feita pelo WhatsApp.

OPINION BOX

7x

mais chance de qualificar o lead quando a empresa **responde em até 1 hora**, contra quem demora mais.

HARVARD BUSINESS REVIEW

Quanto as empresas demoram para responder o primeiro contato

RAMPER · MAIS DE 1.900 EMPRESAS BRASILEIRAS



Só **1 em cada 8 empresas** responde em menos de 10 minutos. E quase **1 em cada 5** nem sabe quanto demora.

[03] QUANTO A DEMORA CUSTA

Faça a conta que o relatório de anúncios não faz.

Quatro números da sua operação mostram **quanto dinheiro escapa depois do clique**.

	ETAPA DA CONTA	EXEMPLO	SUA EMPRESA
	Conversas por mês	**200**	
×	% que esfria sem resposta ou retorno	**30%** = 60 conversas	
×	Taxa de fechamento	**20%** = 12 vendas	
×	Ticket médio	**R$ 800**	
=	**Vendas perdidas por mês**	**R$ 9.600**	

EM 12 MESES, NO EXEMPLO

R$ 115.200

ficam na mesa **sem nenhum real a mais em anúncio**. O dinheiro já foi investido: só falta a conversa terminar em venda.

Se você não sabe quantas conversas recebe por mês, **esse já é o seu primeiro diagnóstico.**

EXEMPLO ILUSTRATIVO · USE OS NÚMEROS REAIS DA SUA OPERAÇÃO

[04] OS 7 PONTOS

Os 7 pontos onde a venda escapa.

Leia pensando na última semana da sua empresa. **Quantos destes aconteceram?**

01

A primeira resposta demora.

O interesse tem prazo de validade. Enquanto a mensagem espera, o cliente pergunta para o concorrente.

SINAL DE ALERTA "Já resolvi, obrigado."

02

Responde, mas não pergunta.

"O valor é R$ 350." E a conversa morre ali. É uma resposta que encerra, em vez de abrir.

SINAL DE ALERTA conversas que terminam no "visualizado"

03

Preço solto, sem contexto.

Preço antes de valor transforma qualquer conversa em comparação de preço. E alguém sempre vai ser mais barato.

SINAL DE ALERTA "Achei mais barato em outro lugar."

04

Ninguém conduz para o próximo passo.

A conversa acaba sem agendamento, visita, proposta ou pedido. O cliente fica sozinho com a decisão.

SINAL DE ALERTA "Vou ver e te aviso."

CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA →

[04] OS 7 PONTOS · CONTINUAÇÃO

Mais três, e os mais silenciosos.

05

Fora do horário, ninguém atende.

Muita gente pesquisa à noite e no fim de semana, quando finalmente tem tempo. Sem resposta, o interesse esfria até segunda.

SINAL DE ALERTA mensagens de sábado respondidas na segunda

06

Não existe retomada.

“Vou pensar” vira ponto final. Sem follow-up, a venda fica com quem lembrar do cliente primeiro.

SINAL DE ALERTA uma lista de “vou pensar” que só cresce

07

Nada fica registrado.

Sem etiquetas ou CRM, ninguém sabe quantos leads chegaram, quem respondeu e quem ainda espera retorno.

SINAL DE ALERTA “Acho que foram uns 50 contatos este mês.”

RECONHECEU SUA EMPRESA EM MAIS DE DOIS PONTOS?

Normal. E todos têm correção simples.

É o que vem a seguir: cinco movimentos para nenhum lead ficar fora do radar. **Página 09 →**

[05] O MÉTODO RADAR

Nenhum lead fora do radar.

Cinco movimentos que transformam o WhatsApp de caixa de mensagens em **processo de vendas**.

R — **Responder rápido** COMECE AQUI

Primeira resposta em **até 5 minutos** no horário comercial. Fora dele, mensagem automática imediata com previsão de retorno.

A — **Apurar** PERGUNTAS

Duas ou três perguntas para entender **necessidade, urgência e perfil** antes de falar de preço.

D — **Direcionar** PRÓXIMO PASSO

Toda conversa termina com um **próximo passo claro**: agendar, visitar, receber proposta ou fechar.

A — **Anotar** REGISTRO

Cada conversa ganha uma **etiqueta de etapa** (novo, em atendimento, proposta, fechado, perdido) e o motivo da perda fica registrado.

R — **Retomar** CADÊNCIA

Quem não fechou entra numa **cadência definida**: 24 horas, 3 dias, 7 dias e 30 dias.

Comece pelo primeiro R. **Velocidade é o ajuste que mais rápido vira venda.**

[06] MENSAGENS PRONTAS

Mensagens para usar hoje.

Copie, adapte os trechos em laranja e **salve como resposta rápida** no WhatsApp Business.

01 · PRIMEIRA RESPOSTA — R · RESPONDER

"Oi, **[nome]**! Aqui é **[seu nome]**, da **[empresa]**. Que bom falar com você! Para eu te indicar a melhor opção, me conta: **[pergunta-chave do seu negócio]**?"

02 · FORA DO HORÁRIO — R · RESPONDER

"Oi! Recebemos sua mensagem e você já está na nossa fila. Nosso time responde a partir das **[horário]**. Enquanto isso, me conta: **[pergunta-chave]**? Assim já chegamos com a resposta certa."

03 · QUANDO PEDEM O PREÇO DE CARA — A · APURAR

"Te passo, sim! O valor varia conforme **[critério]**. Para não te passar um número que não serve pra você, me diz rapidinho: **[pergunta 1]** e **[pergunta 2]**?"

04 · CONDUÇÃO PARA O PRÓXIMO PASSO — D · DIRECIONAR

"Pelo que você me contou, o ideal é **[solução]**. Posso reservar **[visita ou avaliação]** para amanhã às **[hora]** ou prefere **[alternativa]**?"

Dica: mantenha o tom de conversa, use o nome da pessoa e evite áudio longo no primeiro contato. Quem está no trabalho ou no ônibus nem sempre consegue ouvir.

[07] A CADÊNCIA DE RETOMADA

“Vou pensar” não é não.

Quem não fechou entra numa cadência. **Cada retomada entrega algo novo** e pede uma resposta fácil.

24 HORAS
tira a dúvida

“Oi, **[nome]**! Ficou alguma dúvida sobre **[assunto]**? Se quiser, consigo **[reservar o horário ou manter a condição]** até **[prazo]**.”

3 DIAS
entrega uma prova

“**[nome]**, separei **[um exemplo, depoimento ou resultado]** que tem tudo a ver com o que você me contou. Posso te mandar?”

7 DIAS
confirma o interesse

“Oi, **[nome]**. Não quero ser insistente: ainda faz sentido conversarmos sobre **[assunto]** ou prefere que eu fale com você em outro momento?”

30 DIAS
resgata o lead

“**[nome]**, tudo certo? Abrimos **[agenda, novidade ou condição]** este mês e lembrei de você. Ainda tem interesse em **[assunto]**?”

REGRA 01

Algo novo a cada contato

Informação, prova ou condição. Nunca só um “e aí?”.

REGRA 02

Pergunta curta

Fácil de responder com um sim, um não ou um horário.

REGRA 03

Respeite o não

Registre o motivo e encerre com elegância. A porta fica aberta.

[08] OS 4 NÚMEROS QUE IMPORTAM

O que não é medido, vaza.

Quatro indicadores simples mostram a saúde do seu atendimento. **Olhe para eles toda semana.**

01

Tempo da primeira resposta

Quanto tempo o cliente espera até receber a primeira resposta.

META **até 5 minutos**

02

Taxa de resposta

Das conversas que chegaram, quantas receberam retorno.

META **100%**

03

Conversão conversa → venda

Quantas conversas viraram cliente. É o número que mostra se o atendimento vende.

META **subir mês a mês**

04

Leads com retomada

Dos que não fecharam, quantos receberam follow-up dentro da cadência.

META **100%**

COMO MEDIR SEM COMPLICAR

Pouco volume

Etiquetas do WhatsApp Business e uma planilha simples, atualizada toda sexta.

Volume alto

Um CRM de conversas com automação mede tudo sozinho e garante que nenhum lead fique sem resposta.

[09] DIAGNÓSTICO

Onde sua empresa está?

Marque **1 ponto para cada "sim"**. Seja honesto: o diagnóstico só ajuda se for real.

- ☐ 01 Respondemos a primeira mensagem em até 5 minutos no horário comercial.
- ☐ 02 Temos mensagem automática fora do horário, com previsão de retorno.
- ☐ 03 Quem atende faz perguntas antes de passar o preço.
- ☐ 04 Toda conversa termina com um próximo passo proposto.
- ☐ 05 Temos mensagens padrão para as perguntas mais frequentes.
- ☐ 06 Quem não fechou recebe pelo menos três tentativas de retomada.
- ☐ 07 Cada conversa recebe uma etiqueta de etapa.
- ☐ 08 Sei quantas conversas recebemos no mês passado.
- ☐ 09 Sei quantas dessas conversas viraram venda.
- ☐ 10 Sei por que os clientes que não compraram desistiram.

TOTAL DE PONTOS

Veja o que o seu resultado diz na próxima página →

_____ / 10

[09] DIAGNÓSTICO · RESULTADO

O que o seu resultado diz.

PONTOS
0 a 3

Vazamento crítico

Boa parte do investimento em atração escapa na conversa. A boa notícia: **é aqui que o ganho vem mais rápido.**

COMECE POR velocidade na primeira resposta e mensagem automática fora do horário.

PONTOS
4 a 7

Vazamento moderado

A base existe, falta processo e constância. **O resultado muda conforme quem atende** e o dia da semana.

COMECE POR padronizar as mensagens, definir a cadência e medir os 4 números.

PONTOS
8 a 10

Operação afiada

Seu atendimento já é diferencial. **Agora o jogo é escala:** manter o padrão com mais volume.

COMECE POR automação e IA para responder em segundos e retomar sem depender da memória de ninguém.

Qualquer que seja o resultado, existe um caminho mais curto. Ele está na próxima página.

[10] O PRÓXIMO PASSO

Mande sua pontuação para a Lobbus.

Envie **"RADAR"** e o seu resultado no nosso WhatsApp. A gente olha o seu caso e te mostra **os ajustes de maior impacto** para começar.

Falar com a Lobbus no WhatsApp (53) 99187-7771

O QUE A LOBBUS FAZ

Tráfego, atendimento e processo comercial andando juntos.

Anúncios que trazem as pessoas certas

Meta Ads e Google Ads com foco em conversa e venda, não só em clique.

Treinamento comercial

Roteiros, método e acompanhamento para quem atende no WhatsApp.

CRM e automações

Resposta em segundos, etiquetas e retomada automática, sem depender da memória de ninguém.

WHATSAPP
(53) 99187-7771

SITE
lobbus.com.br

INSTAGRAM
@agencia.lobbus



Lobbus
O Marketing como deve ser

Marketing de performance com **coaching comercial integrado**. Investimento que vira conversa, e conversa que vira venda.

(53) 99187-7771

LOBBUS.COM.BR · @AGENCIA.LOBBUS · PELOTAS, RS · TODO O BRASIL

FONTES

Opinion Box, Pesquisa WhatsApp no Brasil 2026 (divulgada pelo portal Baguete).

Opinion Box, levantamento sobre desistência de compras pelo WhatsApp (divulgado pela ABC da Comunicação, jul. 2026).

Ramper, levantamento sobre tempo de resposta a leads com mais de 1.900 empresas brasileiras.

Oldroyd, McElheran e Elkington, "The Short Life of Online Sales Leads", Harvard Business Review, 2011.

© 2026 AGÊNCIA LOBBUS · O MARKETING COMO DEVE SER