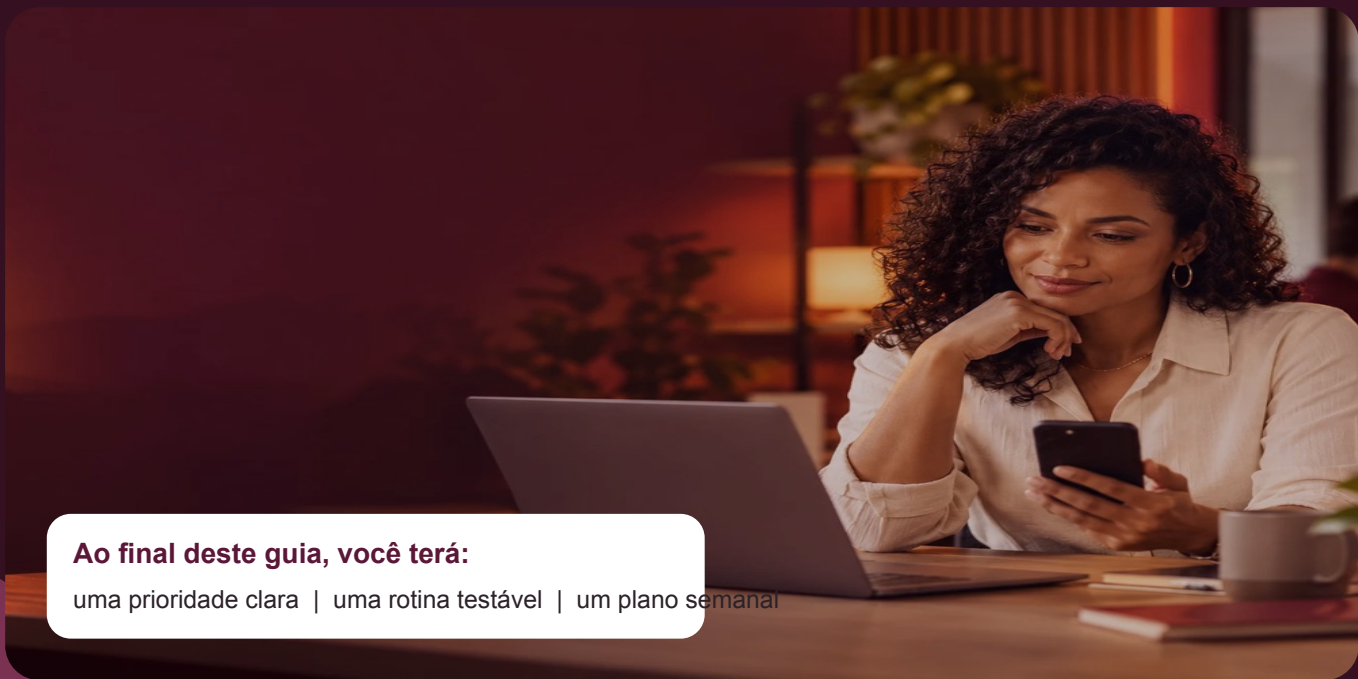


GUIA PRÁTICO + CHECKLIST

Transforme seu Raio-X em uma rotina que vende

Um plano visual para organizar responsáveis, contexto e follow-up em 7 dias.

A photograph of a woman with curly hair, wearing a white shirt, sitting at a desk. She is looking at her smartphone while a laptop is open in front of her. The background is softly blurred, showing indoor plants and warm lighting.

Ao final deste guia, você terá:

uma prioridade clara | uma rotina testável | um plano semanal

COMECE AQUI

Como transformar o diagnóstico em rotina

O Raio-X indica onde a continuidade se perde. As próximas páginas trazem modelos prontos para produzir os entregáveis e, ao final, um único checklist para validar a implantação.

01

Escolha a prioridade

Comece pelo pilar de menor nota ou pela falha que mais se repete.

02

Preencha o modelo

Use o quadro correspondente e produza um entregável que a equipe consiga consultar.

03

Valide no checklist

Marque somente o que já está implantado e foi testado em uma conversa.

Os quatro pilares do Raio-X

Velocidade e retorno

As entradas são vistas dentro do prazo combinado?

Responsável e distribuição

Toda conversa tem dono e cobertura?

Continuidade e histórico

Outra pessoa consegue continuar sem recomençar?

Follow-up e visibilidade

O próximo passo está claro e visível?

Como usar os modelos

Preencha um modelo com a equipe, teste em cinco conversas e guarde o resultado em um local comum. O entregável precisa ser simples o bastante para outra pessoa usar sem explicação adicional.

PRIORIDADES DO DIAGNÓSTICO

Entrada visível e responsabilidade clara

Corrija primeiro os pontos que fazem o lead esperar ou deixam a conversa sem dono.

PILAR 1

Velocidade e retorno

Uma rotina saudável garante que o contato seja visto, classificado e devolvido dentro do prazo combinado.

O QUE CORRIGIR

- Entradas são consultadas sem horário definido.
- Pendências ficam espalhadas entre canais.
- O primeiro retorno depende de alguém lembrar.

RESULTADO ESPERADO: Mapa de entradas com horários claros de revisão.

PRIMEIRA AÇÃO: Preencha o Modelo 1 com todos os canais usados hoje.

PILAR 2

Responsável e distribuição

Quando mais de uma pessoa pode atender, a regra de posse precisa ser simples e ter cobertura definida.

O QUE CORRIGIR

- Mais de uma pessoa acha que a outra vai responder.
- Ausências deixam contatos sem cobertura.
- Transferências perdem responsável e prazo.

RESULTADO ESPERADO: Regra de posse escrita em uma frase, com cobertura.

PRIMEIRA AÇÃO: Preencha o Modelo 2 e teste a regra durante um turno.

PRIORIDADES DO DIAGNÓSTICO

Contexto preservado e próximo passo visível

Corrija os pontos que fazem a conversa recomeçar ou deixam retornos dependerem da memória.

PILAR 3

Continuidade e histórico

O histórico útil é curto, atualizado e permite que outra pessoa continue sem pedir tudo de novo.

O QUE CORRIGIR

- O pedido atual não está resumido.
- O que já foi feito fica fora do registro.
- A troca de pessoa exige uma nova explicação.

RESULTADO ESPERADO: Registro padronizado de contexto, ação, dono e prazo.

PRIMEIRA AÇÃO: Use o Modelo 3 em cinco conversas e teste uma passagem.

PILAR 4

Follow-up e visibilidade

Uma pendência precisa indicar o que acontecerá depois, quem fará e quando será revisada.

O QUE CORRIGIR

- Os retornos ficam anotados em locais diferentes.
- A próxima ação aparece como “retornar depois”.
- Ninguém sabe quando encerrar uma pendência.

RESULTADO ESPERADO: Lista única de pendências e cadência curta combinada.

PRIMEIRA AÇÃO: Preencha os Modelos 4 e 5 com as pendências atuais.

MODELOS 1 E 2

Mapeie entradas e defina a posse

Estes dois quadros produzem os primeiros entregáveis: um mapa de entradas e uma regra de responsabilidade com cobertura.

Modelo 1 — Mapa de entradas

Liste onde os contatos chegam e quando cada entrada será revisada.

CANAL / ENTRADA	HORÁRIO DE REVISÃO	RESPONSÁVEL	COBERTURA
WhatsApp	-----	-----	-----
Telefone	-----	-----	-----
E-mail	-----	-----	-----
Outro: _____	-----	-----	-----

Modelo 2 — Regra de posse e cobertura

ESCREVA A REGRA EM UMA FRASE

Todo novo contato de _____ é assumido por _____ em até _____. Se essa pessoa estiver ausente, _____ assume.

QUANDO A REGRA MUDA

Fora do horário: _____ | Em pico de demanda: _____ | Em férias: _____

PRIMEIRA AÇÃO: Preencha os dois modelos com a equipe e publique-os no local usado todos os dias.

MODELO 3

Registre contexto e próximo passo

Use este quadro quando uma conversa mudar de pessoa, canal ou etapa. O registro deve permitir a continuidade sem pedir tudo de novo.

CONTATO / EMPRESA

Identificação mínima usada pela equipe

CANAL E ORIGEM

Onde a conversa acontece e como chegou

CONTEXTO EM UMA FRASE

O pedido atual, sem copiar conteúdo desnecessário

RESPONSÁVEL

Quem tem a próxima ação

PRÓXIMA AÇÃO

O que será feito de forma objetiva

PRAZO / REVISÃO

Data, turno ou período combinado

EXEMPLO DE ENTREGA PREENCHIDA

Contexto: Empresa Alfa quer centralizar o retorno de três vendedores.

Responsável: Marina

Próxima ação: Enviar desenho do fluxo de distribuição.

Prazo: Quinta-feira, até 16h.

MODELOS 4 E 5

Dê visibilidade e combine o follow-up

Uma lista única mostra o que está pendente. Uma cadência curta define como continuar sem depender da memória individual.

Modelo 4 — Lista única de pendências

CONTATO / TEMA	RESPONSÁVEL	PRÓXIMA AÇÃO	PRAZO	STATUS

Modelo 5 — Cadência curta combinada

1. CONFIRMAÇÃO

“Como combinamos, volto com [ação] até [prazo].”

2. ATUALIZAÇÃO

“Voltei com a atualização sobre [tema]. O próximo passo é [ação].”

3. SEM RETORNO

“Ainda faz sentido avançar? Posso ajudar com [informação específica].”

4. ENCERRAMENTO

“Vou encerrar esta pendência. Quando for o momento, retomamos daqui.”

PRIMEIRA AÇÃO: Defina prazos por etapa e só automatize mensagens que tenham responsável para receber a resposta.

CHECKLIST ÚNICO

O que precisa estar implantado

Use esta página para validar a rotina inteira. Marque apenas o item que já foi produzido, publicado para a equipe e testado em uma conversa.

ENTRADAS E POSSE

- ☐ Mapeamos todos os canais e pontos de entrada.
- ☐ Definimos horários de revisão para cada entrada.
- ☐ Cada conversa aberta tem uma pessoa responsável.
- ☐ Existe uma cobertura definida para ausência e pico de demanda.

CONTEXTO E VISIBILIDADE

- ☐ Criamos uma lista única de pendências.
- ☐ Padronizamos o registro de contexto em uma frase.
- ☐ Toda pendência contém próxima ação, responsável e prazo.
- ☐ O histórico fica disponível no local combinado pela equipe.

FOLLOW-UP E MELHORIA

- ☐ Definimos uma cadência curta para confirmação, atualização e encerramento.
- ☐ Confirmamos canal e autorização antes de automatizar contatos.
- ☐ Testamos a passagem de uma conversa usando apenas o registro.
- ☐ Agendamos uma revisão semanal de 20 minutos com indicadores simples.

CRITÉRIO DE CONCLUSÃO

A equipe consegue receber, assumir, continuar e acompanhar uma conversa sem depender de memória ou explicação paralela.

PLANO PRÁTICO

7 dias para colocar os modelos em uso

A sequência abaixo organiza a implantação. O checklist da página anterior continua sendo a validação única do que realmente ficou pronto.

1

Mapear entradas

MODELO 1

Preencha o mapa de canais e horários.

2

Definir posse

MODELO 2

Escreva a regra de responsável e cobertura.

3

Dar visibilidade

MODELO 4

Reúna as pendências atuais em uma lista.

4

Registrar contexto

MODELO 3

Preencha cinco registros de conversas.

5

Combinar follow-up

MODELO 5

Ajuste mensagens, prazos e responsáveis.

6

Testar a passagem

TESTE PRÁTICO

Outra pessoa continua usando apenas o registro.

7

Revisar a rotina

CHECKLIST

Use o checklist único e escolha um ajuste.

PRIMEIRA AÇÃO: No sétimo dia, marque o checklist somente com aquilo que a equipe já testou.

REVISÃO SEMANAL

Feche a semana com uma decisão

Use uma reunião de 20 minutos para revisar a rotina, corrigir uma falha e escolher o próximo teste.

Reunião de 20 minutos

- 5 min** O que ficou sem responsável?
- 5 min** Onde faltou contexto?
- 5 min** Qual próximo passo não ficou visível?
- 5 min** Qual regra será ajustada?

Indicadores simples

- Pendências sem responsável
- Pendências sem próxima ação
- Prazo médio do primeiro retorno
- Passagens com contexto suficiente

Acompanhe a rotina em dados agregados. O objetivo é melhorar o processo.

Continue aprendendo com a Nvoip

Escolha um tema para aprofundar e aplicar na próxima semana.



VENDAS

Técnicas de venda e follow-up

ABRIR CONTEÚDO →



ATENDIMENTO

Atendimento e comunicação

ABRIR CONTEÚDO →



PRODUTO

Conheça as soluções Nvoip

ABRIR CONTEÚDO →

QUER DEIXAR ESSA ROTINA NO AUTOMÁTICO?

Na Nvoip, o checklist vira automação.

Configure responsáveis, distribuição, histórico e follow-up no sistema. A equipe acompanha conversas, próximos passos e relatórios do que aconteceu, sem preencher controles à mão.

QUERO AUTOMATIZAR