



WHATS APP BUSINESS

Estratégias práticas para o
Corretor de Imóveis



Aviso Legal

Este conteúdo é exclusivamente destinado para uso pessoal. Você não pode alterar, distribuir, vender, usar, citar ou parafrasear qualquer parte ou o conteúdo deste e-book sem o consentimento do autor ou do proprietário dos direitos autorais.

Este e-book foi escrito exclusivamente para fins informativos. Todos os esforços foram realizados para torná-lo o mais completo e preciso possível. No entanto, pode haver pequenos erros de tipografia ou conteúdo, não intencionais. Além disso, este e-book fornece informações apenas até a referida data de publicação, devendo ser usado como um guia e não como a fonte final.

O objetivo deste e-book é educar. O autor e o editor não garantem que as informações contidas neste e-book estejam totalmente completas e não serão responsáveis por quaisquer erros ou omissões. O autor e o editor não terão responsabilidades nem obrigações perante qualquer pessoa ou entidade com relação a qualquer prejuízo ou dano causado ou supostamente causado direta ou indiretamente por este e-book.



Olá Corretor(a) de Imóveis,

Sou Prof. Sidney Júlio, autor do Curso **Canva para Corretor de Imóveis** e tenho trabalhado há dois anos criando conteúdo para auxiliar Corretores de Imóveis a melhorar seus resultados.

Sou profissional da área de tecnologia desde a época que computador era sinônimo de tela preta e tínhamos que fazer tudo através de comandos... oh época trabalhosa!

Apaixonado por informática e por marketing digital, busco constantemente estudar, aprimorar, praticar e ajudar as pessoas a extraírem o melhor em seus projetos e atingirem os melhores resultados.

Acredito muito que o sucesso está diretamente ligado ao nosso *mindset* em acreditar que sempre é possível. Contudo Sucesso só vem antes de Trabalho no dicionário.

Tenho certeza que esse pequeno conteúdo poderá contribuir significativamente em sua vida profissional, espero de coração que goste!

Grande abraço e sucesso!

Prof. Sidney Júlio



Sumário

Introdução.....	7
Capítulo 1 - Técnicas de venda no WhatsApp	10
✓ Utilize o WhatsApp Business	10
✓ Conta comercial com dados do negócio	12
✓ Possibilidade de catalogar os seus imóveis à venda	13
✓ Disparar mensagens automáticas	14
✓ Respostas rápidas.....	16
✓ Etiquetas	18
✓ Tenha acesso as estatísticas de mensagens	20
✓ Atalhos em anúncios para conversas privadas.....	21
✓ Tenha listas de transmissão e não grupos	22
✓ Crie QR Codes	24
✓ Tenha um cronograma de mensagens organizado.....	25
✓ Tenha o hábito de compartilhar conteúdo.....	26
✓ Gatilhos mentais.....	27
Gatilho mental da urgência ou escassez:	28
Gatilho mental da autoridade:.....	29
Gatilho mental da prova social:.....	30
Gatilho mental da novidade:	32
Gatilho mental da reciprocidade	33
✓ Consiga números de WhatsApp	35
✓ Faça pesquisas de satisfação.....	37
Capítulo 2: Como atender bem o seu cliente pelo WhatsApp	39
✓ Tenha um contato somente para uso profissional	40
✓ Tenha os horários de atendimento bem definidos	41
✓ Atenda de maneira ágil.....	42
✓ Mantenha as informações do cliente registradas.....	43
✓ Fale a mesma língua que o seu cliente	44



✓ Evite mensagens excessivas.....	45
Capítulo 3: Como gerar Leads no WhatsApp.....	47
✓ Tenha um objetivo bem definido.....	48
✓ Invista em campanhas para atrair mais leads.....	49
✓ Configure as campanhas para dispositivos mobile.....	51
✓ Dê um upgrade na sua landing page.....	52
✓ Crie conteúdo de qualidade.....	54
Capítulo 4: O que não enviar pelo WhatsApp.....	56
✓ Fake News.....	56
✓ Conteúdo plagiado.....	57
✓ Links maliciosos.....	57
✓ Dados pessoais.....	58
✓ Conteúdos que infrinjam a lei.....	58
✓ Disparo de mensagens em massa.....	59
Capítulo 5: Funil de Vendas no WhatsApp.....	61
✓ O topo do funil.....	62
✓ O meio do funil.....	63
✓ O fundo do funil.....	63
Capítulo 6: Como o WhatsApp Status pode alavancar as minhas vendas?.....	66
✓ Use de maneira atrativa.....	66
✓ Controle de visualizações.....	67
✓ Tenha um programa de tratamento de imagens.....	68
Conclusão.....	70



INTRODUÇÃO



Introdução

Primeiramente parabéns por adquirir esse material, isso mostra que você está buscando novas alternativas para se relacionar com clientes em potencial e, sem dúvida, o WhatsApp é excelente para isso. Mas porque usar o WhatsApp profissionalmente é importante? Segundo alguns dados fornecidos pela ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing), o aplicativo foi apontado por 97% dos entrevistados como uma ferramenta fundamental para as atividades durante a pandemia.

O aplicativo sempre foi bastante popular no Brasil, geralmente é utilizado para conversas pessoais, interagir com os amigos, entre outras coisas. Mas o *WhatsApp* não se limita somente a isso, o aplicativo pode ser utilizado com outros fins, entre eles o de relacionamento com seu público-alvo e conseqüentemente para vendas.

Esse é um ótimo canal de comunicação para o Corretor de Imóveis, pois dados provenientes da Fundação Getúlio Vargas constataam que o Brasil possui mais smartphones do que habitantes. O nosso país possui cerca de 207,6 milhões de habitantes, em contrapartida, existem 220 milhões de celulares em funcionamento. Você ainda tem dúvidas de que esse é um meio eficaz para relacionar com os clientes e até fechar vendas?



O *WhatsApp* possui diversas funcionalidades, acredito eu que algumas delas você nunca ouviu falar, mas terá acesso a essas informações lendo este e-book. Esse aplicativo será um grande aliado do seu trabalho como corretor de imóveis e seus recursos têm tudo para facilitar e muito a sua vida profissional, como já faz com a pessoal.

Por intermédio das versões empresariais do WhatsApp você poderá organizar a sua comunicação de acordo com as suas prioridades e terá sua rotina administrativa facilitada por meio dos recursos nele oferecidos.

Ao ler este material, espero que aprenda bastante, siga os passos que serão mostrados para obter sucesso em sua jornada profissional junto com uma das ferramentas mais populares do mundo, o *WhatsApp*. Depois que você terminar a leitura desse e-book, terá uma visão bem mais ampla sobre as suas possibilidades com o app.

Boa leitura e sucesso!



CAPITULO

1

Técnicas de vendas no WhatsApp



Capítulo 1 - Técnicas de venda no WhatsApp

É preciso quebrar o paradigma de achar que o WhatsApp é uma ferramenta apenas para conversas entre amigos e familiares. O aplicativo também pode ser usado profissionalmente e existem diversas técnicas para utilizar o WhatsApp de forma a potencializar a capacidade de divulgação dos seus imóveis.

Fazendo o uso correto desses recursos, você e seu negócio só tendem a ganhar.

✓ Utilize o WhatsApp Business

Primeiramente para trabalhar, nada de WhatsApp pessoal, se ainda não usa é recomendado que você migre para o **WhatsApp Business**, que é uma versão do aplicativo



voltado para empresas, negócios individuais e pequenos empreendimentos. O aplicativo lhe oferece diversas funcionalidades que lhe permitem impulsionar sua capacidade de vendas.

O funcionamento é bem parecido com o WhatsApp pessoal, então **você não vai ter dificuldade nenhuma em adaptar com ele** (caso ainda não use) e os recursos que essa versão oferece **vão fazer toda diferença no seu trabalho.**

Antes de vermos as vantagens da versão Business do aplicativo, **é importante você saber** que antes de fazer a migração do WhatsApp pessoal para o Business **é fundamental fazer um backup para não perder suas conversas antigas** (ou se preferir fazer a instalação em um outro número). **Veja sobre backup no próprio site do WhatsApp [CLICANDO AQUI](#). Se não souber o que está fazendo procure ajuda de um colega que saiba.**

Abaixo você vai encontrar alguns recursos que essa versão do aplicativo oferece que vão fazer a diferença no seu trabalho:



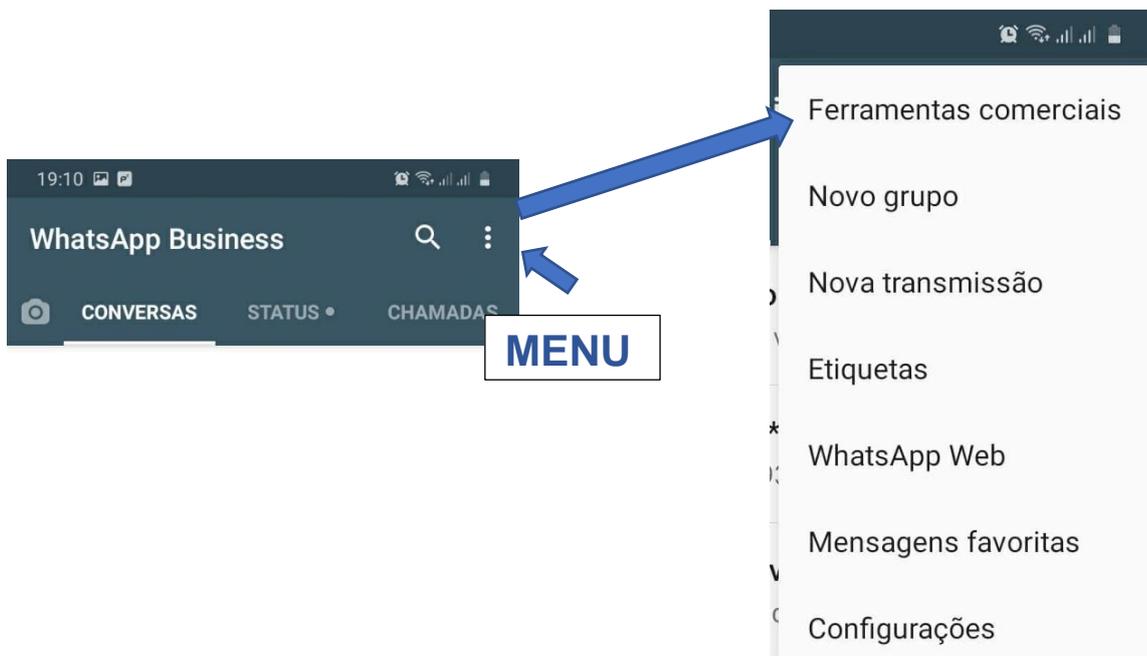
✓ **Conta comercial com dados do negócio**

Quem entrar em contato com um perfil do *WhatsApp Business* não estará falando com uma pessoa física, e sim **com uma empresa/negócio**. Nele você pode adicionar sua foto de perfil normalmente ou seu logotipo, colocar informações como seu endereço ou da imobiliária que trabalha, horário de atendimento, seu ramo de atuação, além do site, e-mail e outras informações de contato que você julgar importante.

Esses dados podem ser inseridos facilmente por meio das configurações do próprio aplicativo. Preencha elas bem, pois tornarão o seu perfil mais atrativo para o seu cliente e facilitará a comunicação entre vocês. Além disso, torna a aparência do seu perfil mais profissional.

Para configurar basta seguir os passos:

- Clique no menu (imagem abaixo)
 - Clique em Ferramentas Comerciais
 - Clique em Perfil comercial
 - Clique nos dados que quiser inserir ou editar (nome, nome da empresa, serviço, endereço, horário de atendimento, email, site)
- 



✓ Possibilidade de catalogar os seus imóveis à venda

Já pensou em ter os imóveis que você está vendendo catalogados em seus *WhatsApp*? Sim, é possível, o *WhatsApp Business* lhe oferece essa funcionalidade. É possível cadastrar cada imóvel de maneira individual e adicionar fotos, preços, link para acesso e informações complementares e não é somente isso, o app também lhe dá a possibilidade de enviar detalhes para os seus clientes, aumentando as suas possibilidades de sucesso e economizando tempo.

Veja como é simples configurar esse recurso, siga os passos:

- clique no menu (...)
- clique em ferramentas comerciais
- clique em catálogo
- clique no botão verde com o símbolo +
- Preencha os dados dos imóveis (imagens, nome, preço, descrição e link se tiver)

✓ **Disparar mensagens automáticas de ausência ou saudação**

O *WhatsApp Business* lhe permite disparar mensagens automaticamente. Você pode criar uma mensagem predefinida para ser enviada sempre que entrarem em contato contigo. É sempre desagradável entrar em contato com alguém e passar muito tempo esperando uma resposta, com as mensagens automáticas isso pode ser amenizado.

É possível criar mensagens com algumas finalidades, por exemplo, uma saudação, boas-vindas, um agradecimento pelo contato ou até mesmo uma mensagem de ausência, que são recomendadas para quando entram em contato com você fora do horário de funcionamento ou nos fins de semana.



Para configurar **mensagem de saudação** siga os passos:

- Clique no menu (...)
- Clique em Ferramentas comerciais
- Clique em Mensagem de saudação
- Habilite a opção “enviar mensagem de saudação”
- Escreva sua mensagem (capriche na mensagem, lembre-se que a pessoa vai receber essa mensagem depois de escrever algo para você)
- Configure quem vai receber a mensagem, se todas as pessoas, todos exceto seus contatos (recomendado) ou todos exceto alguns contatos que você definir

Salve a configuração no botão SALVAR

Para configurar **mensagens de ausência** siga os passos:

- Clique no menu (...)
 - Clique em Ferramentas comerciais
 - Clique em Mensagens de ausência
 - Habilite a opção “enviar mensagem de ausência”
 - Escreva sua mensagem (capriche no texto para o cliente saber que você se preocupa com ele)
- 

- Programe a data e horário de início e término que essa mensagem deve aparecer
- Marque se a mensagem será para todos os contatos, apenas para quem já está na sua agenda ou coloque exceções
- Salve a configuração no botão SALVAR

✓ Respostas rápidas

Em todo e qualquer tipo de negócio o tempo é valioso, ele deve ser utilizado da melhor forma possível, para agilizar o atendimento ao seu cliente, o *WhatsApp Business* lhe permite criar respostas prontas que podem ser acionadas através de comandos no teclado.

Vou te dar um exemplo, é possível enviar uma mensagem de agradecimento para o seu cliente, por mais extensa que seja, e enviar ela digitando apenas um atalho na caixa de diálogo, por exemplo, “/gratidão”. O texto predefinido vai surgir completo na sua tela, basta apenas enviar, com essa funcionalidade você não precisa digitar um texto padrão mais longo todas as vezes que precisar. Você programa o texto, digita o atalho no teclado e pronto!



Para configurar **respostas rápidas** siga os passos:

- Clique no menu (...)
- Clique em Ferramentas comerciais
- Clique em Respostas Rápidas
- Clique no botão verde com um + para inserir uma nova resposta rápida
- Insira a mensagem que você quer adicionar (lembre que esse recurso é usado para respostas iguais), você pode adicionar uma imagem e emoticons se quiser
- Crie um atalho para a mensagem, esse atalho é o que vai aparecer após a barra para inserir o texto. Por exemplo: colocando como atalho a palavra *obrigado* quando você digitar em uma conversa /obrigado, aquela mensagem aparecerá e basta clicar no botão enviar.
- Salve a configuração clicando no botão SALVAR



✓ Etiquetas

A organização é necessária para todo e qualquer empreendimento. Pensando nisso, o *WhatsApp Business* te oferece uma funcionalidade que visa organizar as suas conversas. Elas podem ser etiquetadas, as etiquetas possuem diversas cores.

Com isso, é possível dividir as suas mensagens em categorias, as mais urgentes, os pedidos preferenciais, as que podem ser deixadas para depois, entre outras classificações conforme a sua necessidade. Isso facilita bastante na hora de identificar os seus contatos e lhe permite filtrar melhor as suas conversas.

Sinta-se livre para criar etiquetas com os temas que desejar, de acordo com suas demandas.



Veja como é simples configurar, siga os passos:

- clique no menu (...)
- clique em ferramentas comerciais
- clique em etiquetas
- clique no botão verde com o símbolo +
- no WhatsApp já vem várias etiquetas disponíveis (novo cliente, novo pedido, pago, pagamento pendente etc). Para adicionar novas etiquetas clique no botão verde com um +
- adicione um nome para sua etiqueta (por exemplo: lead quente)
- para adicionar a etiqueta em uma conversa basta abrir a conversa, clicar no menu (...) e usar a opção “Etiquetar Conversa”



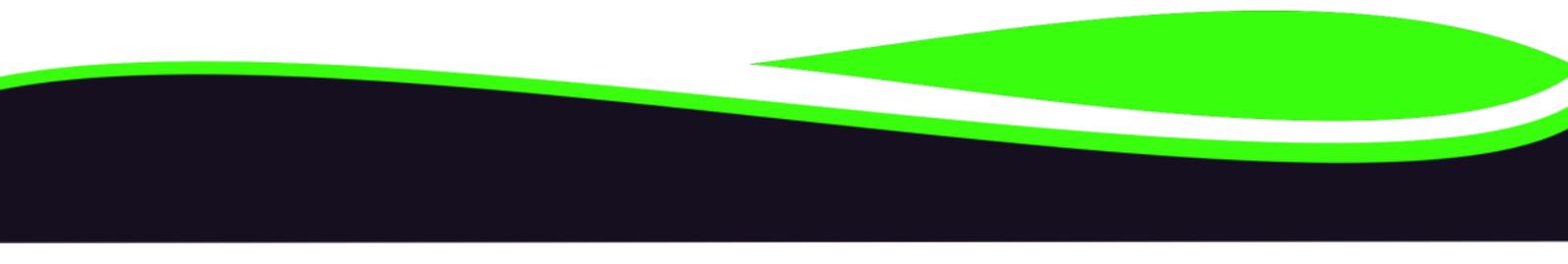
✓ Tenha acesso as estatísticas de mensagens

Já pensou acesso a relatórios com dados sobre as conversas que você teve com os seus clientes? O *WhatsApp Business* te oferece essa funcionalidade, isso é importante para qualquer tipo de negócio. Você poderá ficar ciente de informações como: o número de mensagens enviadas, entregues e lidas pelos clientes, além da quantidade de contatos recebidos.

Essa funcionalidade é importante quando se tem como objetivo verificar se uma campanha de *marketing* obteve sucesso por exemplo, ou ter o controle de tráfego de conversas. Isso lhe permite avaliar se é preciso melhorar suas táticas de comunicação.

Você pode ter acesso a esses dados através das configurações do aplicativo, no seu celular seguindo os passos:

Veja como é simples configurar, siga os passos:

- clique no menu (...)
 - clique em ferramentas comerciais
 - clique no menu novamente no canto superior direito (...) e em “Estatísticas”
 - Ele mostrará total de mensagens enviadas, entregues, lidas e recebidas. Fique atento se suas mensagens estão sendo entregues e lidas pelos usuários.
- 

✓ Atalhos em anúncios para conversas privadas

Você pode fazer uso de outras redes sociais como o *Face-book* com o objetivo de divulgar o seu perfil comercial no WhatsApp Business. “Mas de que forma eu posso fazer isso?”, muito simples, você pode adicionar botões com links nos anúncios que você posta em outras redes sociais, que levarão quem clicar diretamente para uma conversa no seu perfil profissional do WhatsApp.

Isso abrirá rapidamente um canal de comunicação com o seu cliente, com alguns detalhes previamente preenchidos. Também é possível ter acesso a métricas adicionais de estatísticas.

No WhatsApp Business você consegue gerar um link curto que vai facilitar a divulgação. Basta seguir os passos:

Veja como é simples configurar, siga os passos:

- clique no menu (...)
- clique em ferramentas comerciais
- link Curto
- você pode clicar em cima do link para copiá-lo ou usar o botão compartilhar



✓ Tenha listas de transmissão e não grupos



Criar um grupo e incluir todos os seus clientes é um erro que muitos corretores cometem. Você deve procurar não fazer isso, pois pode gerar incômodo e acabar trazendo uma má perspectiva sobre você, exceto se for um grupo onde você divulgue conteúdo comum a todos.

Se você tem como objetivo enviar uma única mensagem para todos os contatos do seu WhatsApp Business, a lista de transmissão é o método mais indicado por algumas razões: ela evita que os seus clientes vejam as respostas e reações uns dos outros, o que não é do interesse deles, como aconteceria se eles estivessem inseridos em um grupo.

Outro ponto importante a ser considerado é o fato de que nos grupos de clientes as reclamações feitas por uma pessoa se tornarão públicas e as reações de outros clientes também.

Tratá-los de forma particular é a melhor coisa que você pode fazer, por diversos motivos. Tendo uma lista de transmissão você pode mandar uma única mensagem para diversos contatos de maneira mais particular, isso gera nas pessoas um senso de pessoalidade, o que é algo muito positivo.



✓ Crie QR Codes

Se você tem outros perfis profissionais em suas demais redes sociais uma dica interessante é produzir conteúdo e neles colocar um QR Code. Ao apontarem o leitor para o código, seus potenciais clientes serão levados a uma conversa contigo no WhatsApp.



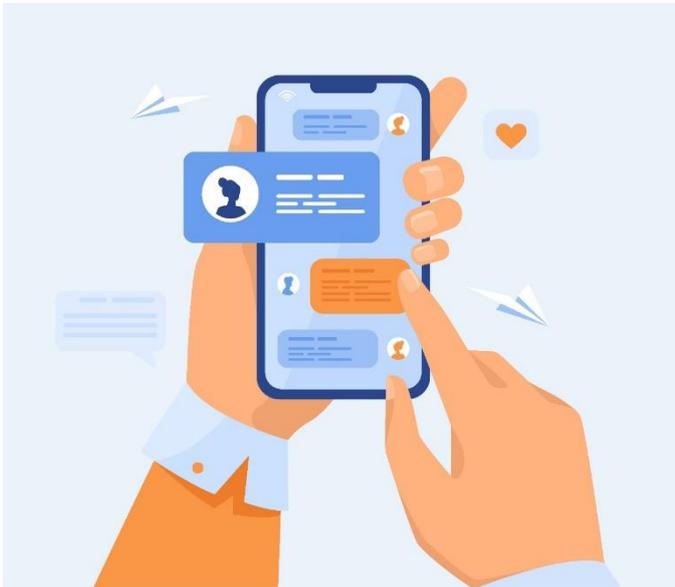
Essa é uma forma muito prática para que os seus clientes iniciem um atendimento com você, sem nem mesmo ter o seu número nos contatos.

Para gerar seu QR Code é muito simples, siga os passos:

Veja como é simples configurar, siga os passos:

- clique no menu (...)
- clique em configurações
- no lado direito do seu nome estará o símbolo do QR-Code, clique nele
- Prontinho, agora é só clicar em compartilhar código e enviar para onde quiser

✓ Tenha um cronograma de mensagens organizado



Atender clientes pelo WhatsApp implica lidar com diversos tipos de pessoas. Elas estarão em diversos estágios, por exemplo, alguns acabaram de te conhecer, outros chegaram até você por meio de indicações de amigos, outros

você já está com um atendimento mais avançado e tem aqueles que já são seus clientes.

Cada um dos seus clientes está inserido em uma etapa do Funil de Vendas, por isso você não pode abordar todos eles da mesma forma. Personalize a forma como você vai entrar em contato com eles.

✓ Tenha o hábito de compartilhar conteúdo e promoções com os seus clientes

Tendo as suas listas de transmissão bem-organizadas, você pode enviar conteúdo relevante para os seus clientes por meio do WhatsApp. Com isso, seu aplicativo não será apenas um simples meio de comunicação, mas um canal de Marketing Digital para o seu negócio.



Entre os conteúdos que você pode oferecer para o seu cliente estão: imagens promocionais, avisos de oportunidades, notícias do mercado imobiliário, entre outros.

Conteúdo relevante é aquele que vai despertar o interesse do seu público, sendo assim, procure oferecer um conteúdo de acordo com os gostos e necessidades deles. Vou te dar um exemplo, para quem está procurando um imóvel, você poderia enviar uma mensagem sobre alguma dica na hora de escolher o melhor imóvel ou dica de como usar o FGTS na aquisição da casa própria.

Por fim, não esqueça de pedir os tradicionais *feedbacks* para que você saiba se o seu público tem aprovado as suas publicações e se realmente o seu conteúdo tem gerado valor para eles.

✓ Gatilhos mentais



Como assim gatilhos mentais? Eles são agentes externos que são capazes de gerar uma determinada reação nas pessoas, levando-as a saírem da sua zona de conforto. Não é hipnose nem nada disso, são estímulos externos que agem diretamente no cérebro.

Talvez você deva estar se perguntando, “como eu vou utilizar isso ao meu favor?” Conhecer os gatilhos mentais é fundamental para qualquer profissional da área de vendas, utilizando esse recurso você pode despertar no seu cliente o maior interesse naquilo que você está oferecendo.

Existem vários gatilhos mentais e vale muito a pena você estudar um pouco mais a fundo o assunto, mas vamos abordar alguns mais importantes aqui.

Gatilho mental da urgência ou escassez:

Esse gatilho mental consiste em explorar algo que o ser humano comumente faz, deixar tudo para depois quando existe essa possibilidade.



Por isso, para ativar esse gatilho mental, é necessário gerar um sentimento de brevidade, como isso se aplicaria ao *Marketing*? É simples, incentive os seus clientes a tomarem uma decisão de compra rápido deixando claro que ele pode perder aquela oferta se demorar. No mercado imobiliário você pode ativar esse gatilho com frases do tipo:

- Não demore a decidir pois essa é a última unidade.
- Aproveite a oportunidade, tem meses que não era liberado apartamento nesse prédio e tem muita gente a procura.

Gatilho mental da autoridade:



Para ativar esse gatilho mental você precisa ser uma referência no ramo em que está inserido, ou seja, no mercado imobiliário. Ninguém vai dar crédito a uma informação ou recomendação de alguém que não tem *expertise* comprovada.

A decisão de comprar se tornará bem mais fácil para o seu cliente caso ele confie em você, nos serviços que você presta e nos produtos que você vende, resumindo, para ativar esse gatilho mental, você precisa se posicionar como uma referência, fazendo com que os clientes tenham mais segurança.

Gatilho mental da prova social:



Todo e qualquer ser humano tem a necessidade de se sentir pertencente a algo, de ser bem aceito e conviver de maneira saudável em um grupo. O gatilho da prova social consiste em convencer o cliente de que ele precisa adquirir um produto ou serviço com você para fazer parte de uma comunidade.

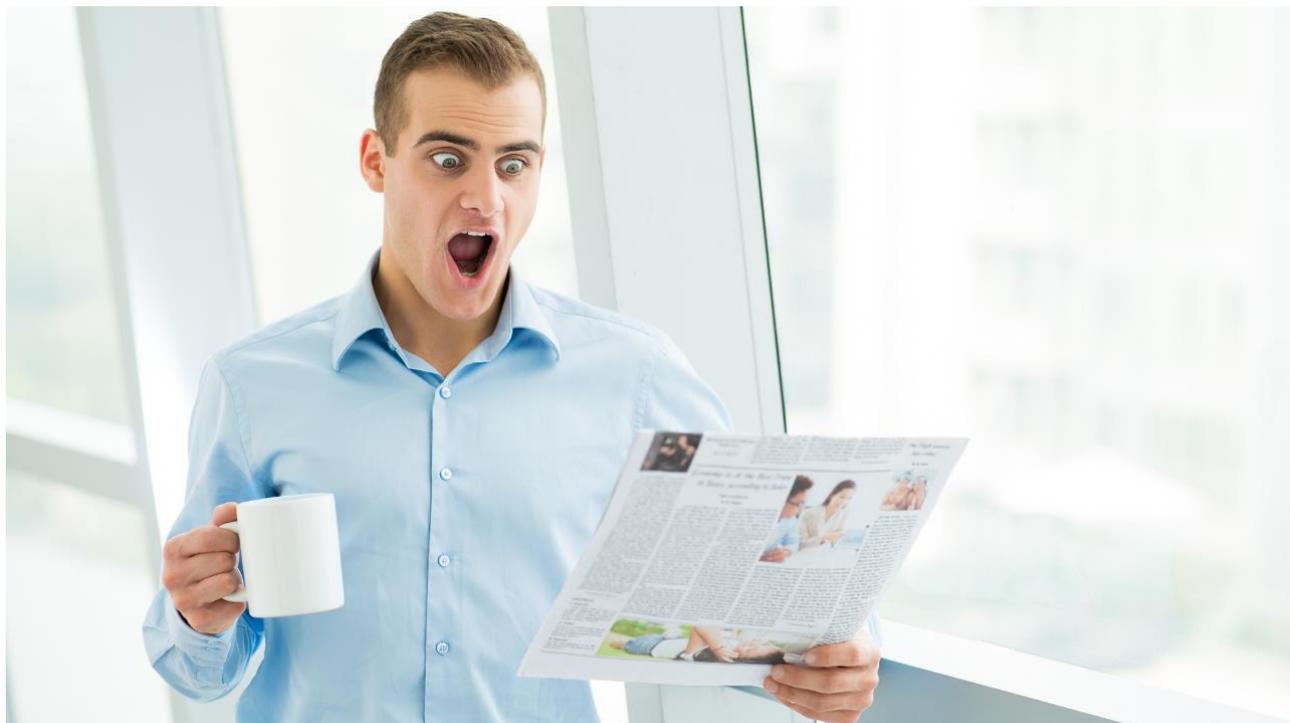
Para fazer o melhor uso desse gatilho, você pode mostrar pessoas que ficaram satisfeitas com seu atendimento, felizes em comprar um imóvel de você e com as soluções e diferenciais que você proporcionou.

Exemplos de prova social para corretor de imóveis podem ser “a quantidade de clientes atendidos satisfeitos”, “quantidade de vendas realizadas”, “seguidores nas redes sociais” entre outros.

Sempre que puder grave vídeos com seus clientes satisfeitos, peça que façam um depoimento e peça autorização para publicar no seu site e/ou redes sociais. Com certeza vai fazer muita diferença na sua autoridade.



Gatilho mental da novidade:



Um fato inegável é que as pessoas gostam de coisas novas. As novidades nos atraem de uma maneira única. Por exemplo, existem diversos homens que se sentem atraídos pelos novos modelos de carros que são lançados, ou mulheres que se interessam por novas fórmulas utilizadas em um shampoo, esses são alguns exemplos que mostram que novidades nos atraem.

Nesse gatilho mental, o prazer de fazer uma nova descoberta é estimulado. Para fazer um bom uso dele, você precisa adicionar uma atualização ou melhoria ao que você já tem, algo que traga um diferencial importante, ou inovar e criar algo totalmente novo, jamais visto.

Gatilho mental da reciprocidade



O ato de retribuir é algo comum para o ser humano, quem nunca se sentiu grato por receber algo e começou a sentir o desejo de retribuir o favor não é mesmo?

O gatilho mental da reciprocidade pode ser ativado quando você oferece para o seu cliente um conteúdo gratuito ou um brinde, por exemplo e espera que o cliente se sinta grato e retribua, agendando uma visita e deixando que você mostre os imóveis que está trabalhando. Outro exemplo que acho bem legal também é quando o corretor de imóveis se disponibiliza para buscar o cliente que não possui carro e leva-lo para conhecer o imóvel, não tenho

dúvidas que ele vai sair extremamente satisfeito e com o gatilho da reciprocidade ativado.

Muitas empresas fazem uso desse artifício para conseguir os dados das pessoas ou na melhor das hipóteses concretizar uma venda. Vou te dar um exemplo, com certeza você já viu alguma página na internet que oferece e-books gratuitos, mas para que você possa baixá-los, é necessário oferecer o seu nome, e-mail e de preferência o WhatsApp.

Hoje é muito comum fazer uso disso para conseguir os dados das pessoas e fazer E-mail Marketing, então, em troca do e-book, você pode receber os dados dos clientes para poder enviar promoções e incentivar a adquirirem os seus imóveis.



✓ **Consiga números de WhatsApp em troca de um produto digital**



A estratégia da recompensa digital é muito eficaz na hora de conseguir novos contatos. Ela consiste no seguinte, você oferece um produto digital em troca dados estrategicamente predefinidos. Esses dados servirão para que você possa entrar em contato posteriormente com a pessoa que adquiriu o produto digital.

Você pode fazer o seguinte: Crie um *e-book* com um tema que esteja relacionado com o seu negócio, como você é um corretor de imóveis poderia criar um e-book com o título **“Dicas para escolher um imóvel em São Paulo”**, por exemplo.

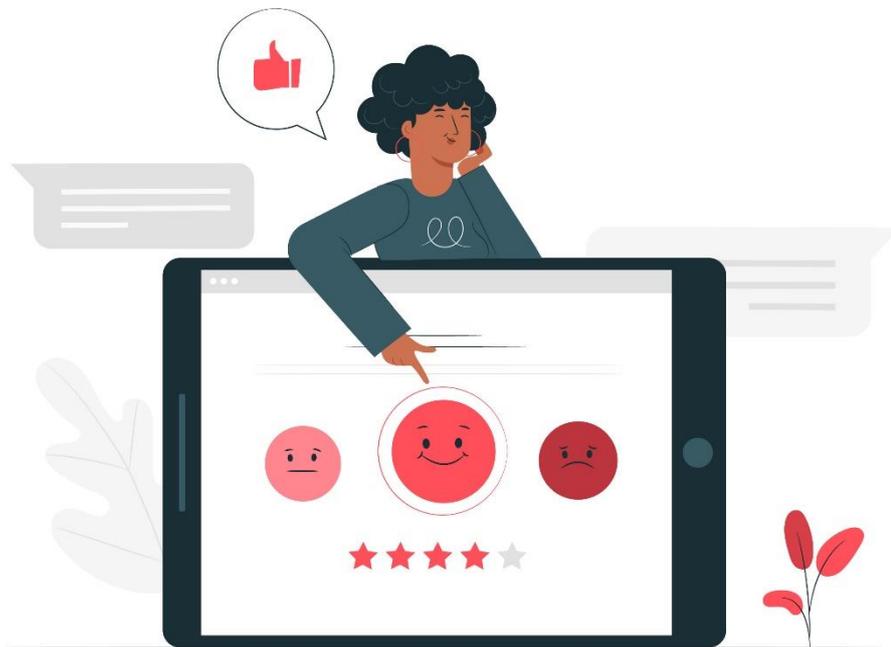
Assim, você vai transformar alguém que deixou o número de contato no seu formulário em um *Lead* (cliente em potencial), com isso, ele vai ser inserido no seu Funil de Vendas. Após isso, esse consumidor em potencial deve receber conteúdo relevante e que estimulem o seu desejo de compra para que ele deixe de ser apenas um *Lead* e se torne de fato um cliente.

E você vai ter grande chance de sucesso pois se ele baixou seu e-book com esse título, com certeza tem interesse na aquisição de imóveis naquela cidade.

É importantíssimo caprichar na sua *Landing Page* (página de captura na internet que vai pegar o nome e e-mail da pessoa), o bom *design* dela é fundamental na hora do cliente oferecer os dados, ela pode atrair ou afastar o visitante da página.



✓ Faça pesquisas de satisfação



O WhatsApp Business não oferece um recurso específico para que você faça pesquisas de satisfação durante um atendimento. Porém, é possível utilizar ferramentas externas para cumprir esse papel, uma delas é o Google Forms. Você pode utilizá-lo para enviar pesquisas de satisfação através das listas de transmissão.

Com a ajuda dessa ferramenta você será capaz de monitorar o desempenho dos seus atendimentos, acompanhar índices de satisfação e identificar quais são os seus pontos fortes e fracos.

Que relação fazer pesquisas de satisfação tem com vendas? É bem simples, a forma como você atende ao seu cliente está diretamente ligada as suas chances de vendas.

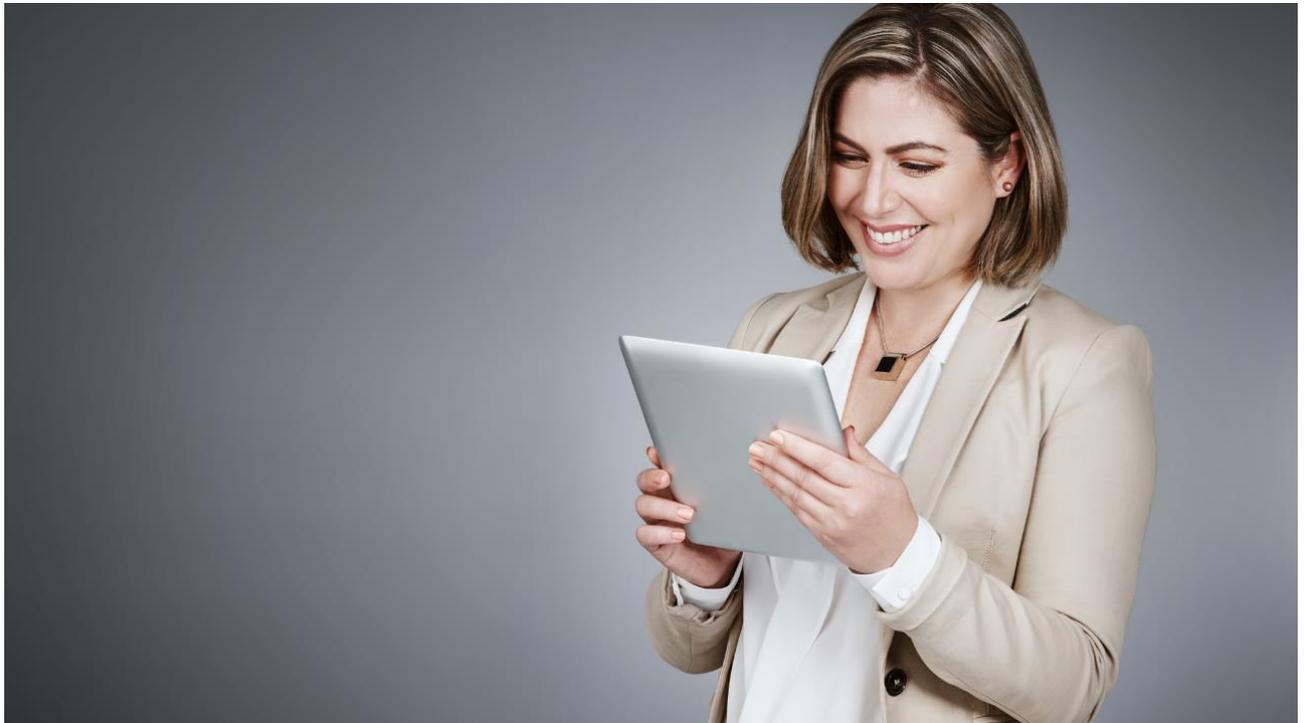
CAPITULO

2

**Como atender
bem o seu
cliente pelo
WhatsApp**



Capítulo 2: Como atender bem o seu cliente pelo WhatsApp



Nós sabemos que o cliente que é bem atendido em determinado local ou meio de comunicação sempre sente o desejo de voltar. Tendo isso em vista, você deve oferecer para o seu cliente o melhor atendimento possível. Atender não é apenas responder a alguma mensagem, é necessário todo um cuidado para não causar uma má impressão e perder a venda. Por isso, a seguir, vou te dar algumas dicas sobre como atender bem o seu cliente:

✓ Tenha um contato somente para uso profissional

Seja qual for o número de clientes que você atende, é importante ter um contato de *WhatsApp* exclusivamente para o trabalho. Nada de usar um número pessoal para fazer atendimentos. Isso vai te ajudar



a passar para as pessoas que entram em contato com você uma impressão de profissionalismo. Procure também delimitar os horários de atendimento, caso alguém entre em contato com você fora do horário de expediente, deixe uma mensagem automática agradecendo o contato e deixando claro que vai atender assim que possível.

Uma dica interessante é, usar as duas versões do *WhatsApp* no celular. Uma para uso pessoal e outra para uso profissional. Como são aplicativos diferentes você pode ter os dois sem problemas, desde que tenha um número para cada um.

✓ Tenha os horários de atendimento bem definidos



A expectativa é de que o atendimento via *WhatsApp* seja breve, mas mesmo com isso, é importante que você divulgue os seus horários de atendimento para o público. Você pode fazer isso por meio do seu *WhatsApp Business* de maneira bem prática.

Lembre-se de estar sempre pronto a atender os seus clientes, ou de ter alguém responsável por isso. Caso contrário, as impressões que os clientes terão serão negativas e eles se sentirão desvalorizados, afinal ninguém gosta de enviar mensagem e não ser respondido.

✓ **Atenda de maneira ágil**

A agilidade é essencial ao oferecer um bom atendimento, ninguém gosta de ficar esperando. A expectativa das pessoas ao serem atendidas via *WhatsApp* é que elas receberão um atendimento praticamente instantâneo.

Nesses casos, é interessante que você faça uso de dois recursos, as respostas automáticas e os *chatbots*. Eles já direcionam os usuários diretamente para quem vai atendê-los de acordo com o que ele precisa, as suas necessidades.



- ✓ **Mantenha as informações do cliente registradas e organizadas**



Tenha sempre em mente que toda informação que o cliente te oferece é importante. Por isso, é fundamental que você tenha um local específico para armazená-las e que te permita acessar facilmente, ou aqueles a quem você concedeu essa responsabilidade.

Dessa forma, os profissionais do atendimento podem ter acesso a esse banco de dados e acessar informações importantes sobre o cliente. Essas informações podem ser utilizadas para personalizar o atendimento e facilitará muito a comunicação, tornando desnecessária a repetição do processo de informar os dados por parte do cliente.

✓ Fale a mesma língua que o seu cliente



O WhatsApp é um aplicativo criado com o objetivo de fazer as pessoas interagirem entre si. Tendo esse motivo em vista, é fundamental prestar um atendimento personalizado e pessoal com o seu cliente.

Todo mundo que é atendido por um profissional, espera que o trate de maneira exclusiva, de forma amigável, todavia sempre mostrando equilíbrio e muito profissionalismo.

Tendo em vista que você precisa fazer isso para atender bem o seu cliente, procure estudar o seu público-alvo, para entender o contexto em que ele está inserido e com isso definir qual é a linguagem mais apropriada para ser utilizada na sua comunicação com ele.

Nada de utilizar termos que o seu cliente não vai entender, use uma linguagem sadia, simples e compreensível.

✓ **Evite mensagens excessivas**

O WhatsApp faz parte do cotidiano das pessoas, tornou-se uma ferramenta muito útil por se tratar de um meio de comunicação livre, onde as pessoas podem trocar informações relevantes e conversar de maneira instantânea e interativa.

Fique de olho no volume de mensagens que você envia e nunca faça uso de Spam. Mantenha o controle da quantidade de mensagens que você envia e entre em contato somente com as pessoas que te deram permissão expressa para isso.

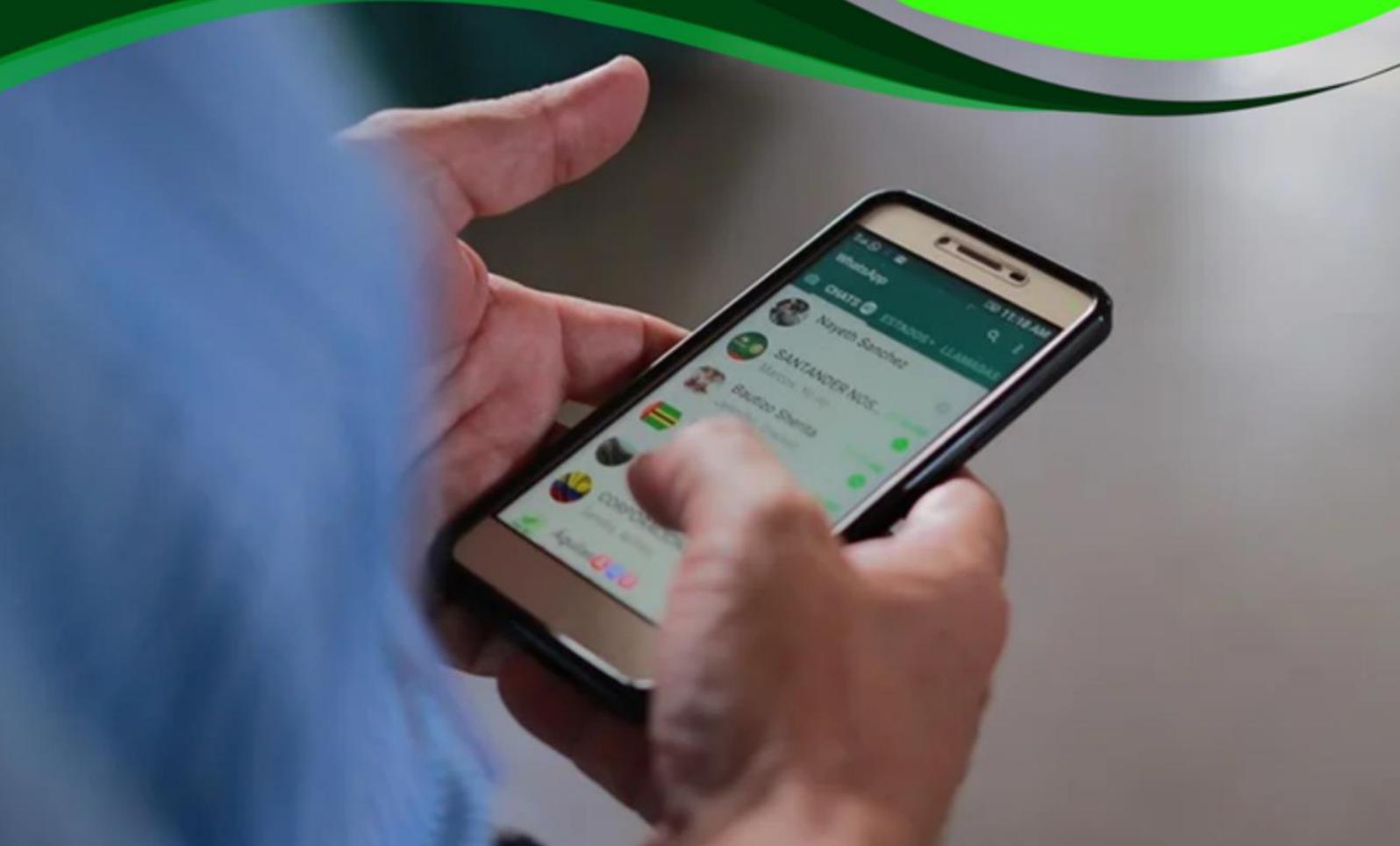
Caso contrário, você estará violando as diretrizes do *WhatsApp*, além de causar uma má impressão para os seus clientes.



CAPITULO

3

**Como gerar
Leads no
WhatsApp**



Capítulo 3: Como gerar Leads no WhatsApp



Segundo estatísticas do ano de 2020, o *WhatsApp* possui cerca de 2 bilhões de usuários espalhados pelo mundo. O aplicativo já está disponível em cerca de 180 países e está disponível em 60 idiomas diferentes. Sem dúvidas, esse é um dos aplicativos mais populares do mundo. Sendo assim, o *WhatsApp* se torna um vasto canal para que você consiga cada vez mais clientes para o seu empreendimento.

Primeiramente vamos conceituar o que são *Leads*, essa nomenclatura é utilizada para definir as pessoas que são consumidores em potencial e que representam uma oportunidade de negócio para uma empresa.

A *captação de leads* é o processo pelo qual você atrai e converte usuários em contatos legítimos. Esse processo ocorre principalmente por meio do compartilhamento de conteúdo relevante para essas pessoas.

A busca por ter acesso a esse conteúdo é o que faz um visitante preencher um formulário com os seus dados, muitas vezes com o nome, e-mail e telefone. Existe um passo a passo para fazer essa captação, confira a seguir:

✓ **Tenha um objetivo bem definido**

Ao incluir o *WhatsApp* em suas estratégias de *marketing* é importante que você estabeleça uma meta que tenha relação com os objetivos gerais da empresa. No seu caso, corretor de imóveis, se você deseja aumentar o número de pessoas que procuram os seus serviços, é fundamental ampliar o volume de *leads*.



É importante que você saiba o que deseja com o *WhatsApp*, reflita se ele é realmente a melhor ferramenta para isso e também que tipo de mensagem será compartilhada.

✓ Investa em campanhas para atrair mais leads



Após ter definido bem em sua mente qual é o seu objetivo, chegou a hora de partir para a ação e gerar muitos *leads* pelo *WhatsApp*. Você pode fazer uso de diversas plataformas digitais com o intuito de direcionar os usuários para páginas de conversão ou para o próprio chat do seu *WhatsApp*.

Entre as estratégias que podem ser utilizadas para atrair mais pessoas estão:

- *Google Ads*
- *Face-book Ads*
- *Instagram Ads*
- *Anúncios no Face-book Messenger*
- *Publicações orgânicas em redes sociais*
- *Posts em Blogs*
- *Landing Pages*

Se você for adicionar um link a algum tipo de conteúdo considere para qual página ele vai levar o visitante. Uma boa sugestão é compartilhar conteúdo com um link direto para uma conversa no seu *WhatsApp* profissional. Uma boa rede social para você fazer isso é o *Instagram*, que é super popular e permite isso através do link da bio ou direct. Outra boa sugestão é adicionar um link que direciona o visitante a uma conversa com a sua empresa nos *stories* do *Instagram*, mas para isso você precisa ter no mínimo dez mil seguidores ou ter a conta verificada.

Caso a sua empresa possua um site, adicione um botão com esse link, em suma, interligue o seu *WhatsApp* com diversas plataformas digitais, com isso, seus resultados positivos tendem a crescer e você vai gerar mais *leads*.

Já pensou em utilizar o e-mail marketing para direcionar leads para o *WhatsApp* da sua empresa? Faça um experimento, garanto que você vai colher bons resultados.



✓ Configure as campanhas para dispositivos mobile

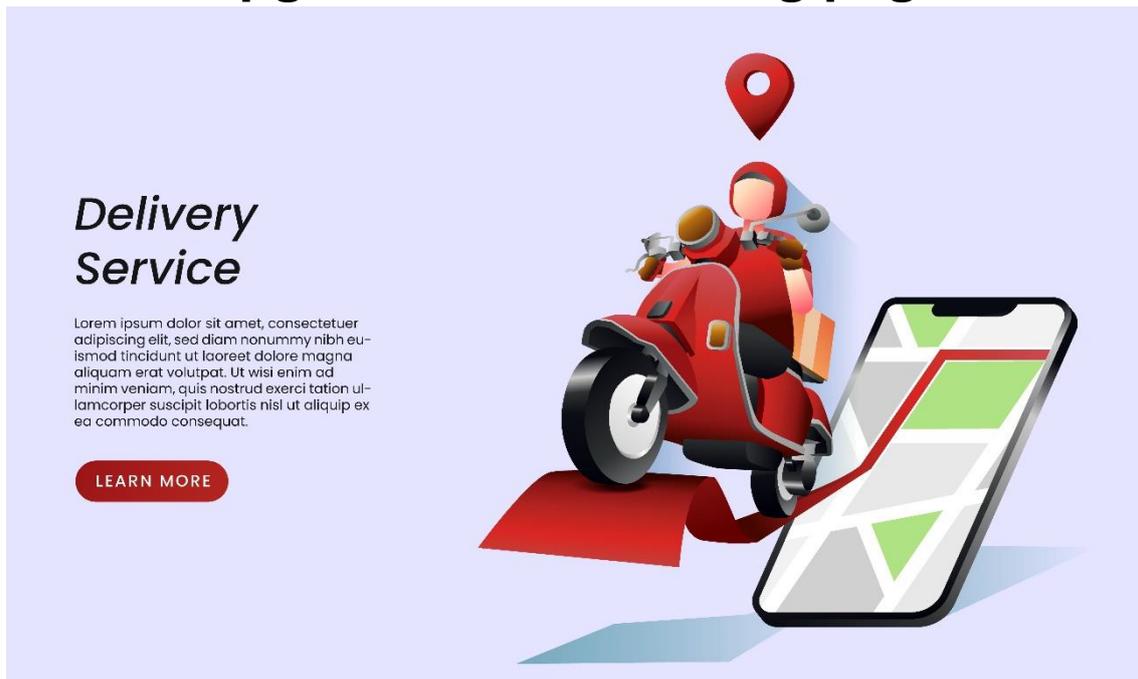
Sabendo que o WhatsApp é um aplicativo voltado para dispositivos móveis, logo seu principal uso será por meio deles. Os smartphones são os aparelhos com maior índice de utilização pelos usuários da internet para navegar, seja no Google, em sites ou em redes sociais.

Com isso, é importante que você lembre de configurar as suas campanhas no WhatsApp com o intuito de gerar leads para dispositivos móveis. No caso dos anúncios pagos, recomendo que você direcione 100% do investimento destinado para tal em campanhas sobre como captar leads pelo WhatsApp para dispositivos móveis.

Uma dica importante, caso você faça uma campanha que leve primeiramente o usuário a uma *landing page*, é de suma importância que ela seja responsiva, para que seja bem exposta em dispositivos móveis.



✓ Dê um upgrade na sua landing page



As landing pages são páginas elaboradas com o objetivo de conversão. Elas geralmente apresentam uma oferta e um *CTA* (*Call to Action*), o que facilita bastante a conclusão da finalidade da página. O *Call to Action*, como o próprio nome já diz, é uma “chamada para a ação”, geralmente é um botão ou link com uma cor de destaque, que carrega algum termo no imperativo, por exemplo, “acesse”, “clique”, “confira”, entre outros.

Em campanhas onde o objetivo é a captação de leads pelo *WhatsApp* é necessário que o campo “celular” seja obrigatório. É nesse momento que você vai obter acesso ao *lead* de *WhatsApp*. Em alguns casos o *CTA* da *landing page* leva o usuário diretamente para uma conversa no *WhatsApp* com você, mas essa estratégia só

é recomendada para campanhas de fundo de funil, ou seja, para conversão de leads em clientes.

Em campanhas que são voltadas para o topo ou o meio do funil, é interessante que você tenha conhecimento de que o usuário não está pronto para entrar em contato direto com você ainda. Por isso, é interessante que a *CTA* atraia essa pessoa para algo do interesse dela como por exemplo:

- *e-book*
- *Planilha*
- *Informações relevantes*

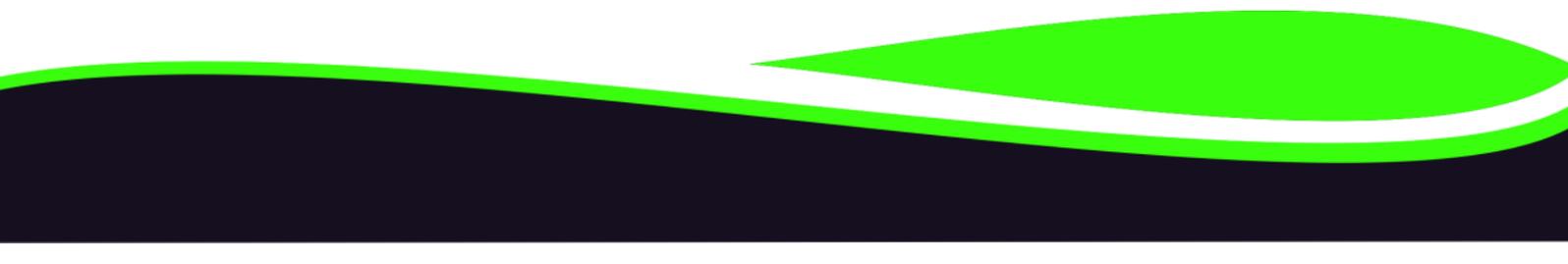
Essas são apenas algumas das sugestões, mas para resumir, coloque o número do celular como um requisito obrigatório.



✓ **Crie conteúdo de qualidade e que seja relevante para o seu público**

Tendo os leads de WhatsApp nas suas mãos, é hora de começar a criar e manter um bom relacionamento com os contatos que você conseguiu durante as suas campanhas. Para isso é importante que você crie conteúdo relevante periodicamente, podem ser:

- Conteúdos sobre os interesses do lead;
- Quizzes divertidos;
- Feedbacks;
- Informações sobre promoções e novidades.



CAPITULO

4

**O que não
enviar pelo
WhatsApp**



Capítulo 4: O que não enviar pelo WhatsApp

Como você já deve saber, o *WhatsApp* é um dos aplicativos mais populares em nosso país, mas é preciso tomar cuidado ao utilizar ele, caso contrário, você pode até mesmo chegar a ser banido para sempre da plataforma. Você sabia que mandar as famosas *Fake News*, golpes ou dados pessoais no *WhatsApp* podem pôr em risco a privacidade e a segurança dos usuários e além disso, desrespeitar expressamente as regras do app? Sim, isso mesmo. Confira a seguir, coisas que você não deve fazer ao utilizar o *WhatsApp*:

✓ Fake News

Infelizmente em nossos país, o WhatsApp tem sido amplamente usado para espalhar notícias falsas. O compartilhamento das *Fake News* é contrário aos termos de uso do aplicativo. Caso alguém compartilhe notícias dessa natureza, corre o risco de ser banido permanentemente do aplicativo.

O WhatsApp inclusive incentiva a denunciar perfis que compartilham conteúdo impróprio, o que inclui as Fake News, pois a criptografia de ponta-a-ponta não permite que o app tenha acesso as conversas da plataforma.

✓ **Conteúdo plagiado**

O envio de conteúdo que contém plágio por meio do WhatsApp é proibido e não está de acordo com as diretrizes do aplicativo. O plágio é entendido pelo WhatsApp como qualquer conteúdo que viole a propriedade intelectual, direito autoral e marca registrada de qualquer outro usuário ou empresa.

A plataforma sugere que o usuário que sofreu o plágio entre em contato com a conta que possivelmente está violando os seus direitos autorais, já que o WhatsApp só pode remover conteúdo público, que inclui foto do usuário, nome do perfil e status.

✓ **Links maliciosos**

Golpes no WhatsApp tem se tornado cada vez mais comuns. Os criminosos que praticam esses golpes têm algo em comum, eles utilizavam o mesmo método para atrair vítimas e espalhar o link malicioso pelo WhatsApp.

Durante a Covid-19, o Golpe do Auxílio Emergencial foi disseminado pelo aplicativo e chegou a fazer mais de 7 milhões de vítimas em Abril de 2020. Aplicar golpes e compartilhar links maliciosos no WhatsApp é terminantemente proibido.



✓ **Dados pessoais**

É importante ressaltar que como medida de segurança, o envio de dados pessoais pelo WhatsApp deve ser evitado. RG e CPF, endereços residenciais e dados como o número de cartões de crédito e débito, senhas e outros dados pessoais não devem ser enviados pelo aplicativo, nem mesmo para os contatos que você julga confiáveis.

Esses dados podem ser utilizados de maneira indevida, vale lembrar que códigos de verificação também não devem ser compartilhados com ninguém em nenhuma hipótese. Essas chaves numéricas podem ser utilizadas por criminosos que aplicam o golpe do WhatsApp Clonado, onde eles pedem resgates em dinheiro.

✓ **Conteúdos que infrinjam a lei**

Obviamente qualquer tipo de conteúdo que infrinja alguma lei é terminantemente proibido pelo aplicativo. Caso algum tipo de diretriz do WhatsApp seja quebrada, o usuário pode inclusive chegar a ser banido da plataforma para sempre.

Todo e qualquer conteúdo que por alguma razão for compartilhado de maneira ilícita, ameaçadora, difamatória, ou qualquer tipo de assédio ou atitude ofensiva em razões de etnia ou



raça, além de qualquer mensagem com conteúdo violento é proibida e se configura como uma quebra das diretrizes do aplicativo.

O compartilhamento de mensagens e ligações automáticas também não é permitido pelo aplicativo. O envio de spam também não é permitido pelo app. Os usuários que fizerem uso disso podem inclusive responder criminalmente por seus atos.

✓ **Disparo de mensagens em massa**

Os disparos de mensagens em massa também ferem os termos de uso do aplicativo. O WhatsApp pode chegar a processar empresas que utilizam o WhatsApp Business e fazem uso de serviços de automação com o fim de enviar mensagens em massa.



CAPITULO

5

**Funil de
Vendas no
WhatsApp**



Capítulo 5: Funil de Vendas no WhatsApp



Você já ouviu falar na expressão “Funil de Vendas”? Sabe o que ela significa? Pois bem, vou te explicar. O Funil de Vendas nada mais é do que um modelo que separa diversos estágios e estabelece uma estrutura visual de toda a jornada de compra de um cliente em potencial.

Mas você sabe como fazer um Funil de Vendas no WhatsApp? Geralmente, essa é uma prática atrelada ao e-mail marketing, mas essa é uma concepção que precisa ficar para trás. Esse método já vem sendo aplicado através de diversas ferramentas digitais, inclusive o WhatsApp.

Quando se fala de WhatsApp, poucos sabem como aplicar a metodologia do Funil de Vendas no app. Por isso, acompanhe as dicas a seguir, pois elas vão te ajudar bastante:

✓ O topo do funil

Quando o seu lead demonstra interesse por um imóvel que você está oferecendo a ele, ou simplesmente te deu permissão para que você se comunicasse com ele, se encontra no topo do funil. Nesse momento, procure fazer uso de uma linguagem mais cordial, conquiste a confiança dele. Após se conhecerem e criarem uma certa afinidade, é o momento de você procurar saber quais são as necessidades reais dele.



✓ O meio do funil

Nessa parte você já deve possuir algumas informações sobre o seu lead. Nesse momento do processo do Funil de Vendas você já pode abordá-lo mais intimamente. Procure conversar com ele, chamá-lo pelo nome, perguntar o que ele precisa. Esse tipo de contato ajudará a estreitar os laços entre vocês.

O meio do funil é a parte mais delicada do processo, porque é a hora em que o seu lead vai decidir se compra ou não de você.

✓ O fundo do funil

Quando seu lead já criou um certo tipo de laço com você, ele provavelmente está no fundo do funil. Ele provavelmente chegou a esse estágio através dos contatos anteriores e material que você ofereceu a ele.

Agora é o momento clímax, ele já está no fundo do funil, ofereça a ele o imóvel ideal. Porém, procure não fazer isso de qualquer maneira, use uma estratégia e nunca esqueça dos gatilhos mentais.

Apesar desse cliente ter chegado ao fundo do funil, não se esqueça de encantar ele com um excelente atendimento. Por isso



sempre mantenha contato com ele, oferecendo vantagens, conteúdo de qualidade, promoções, entre outras coisas.

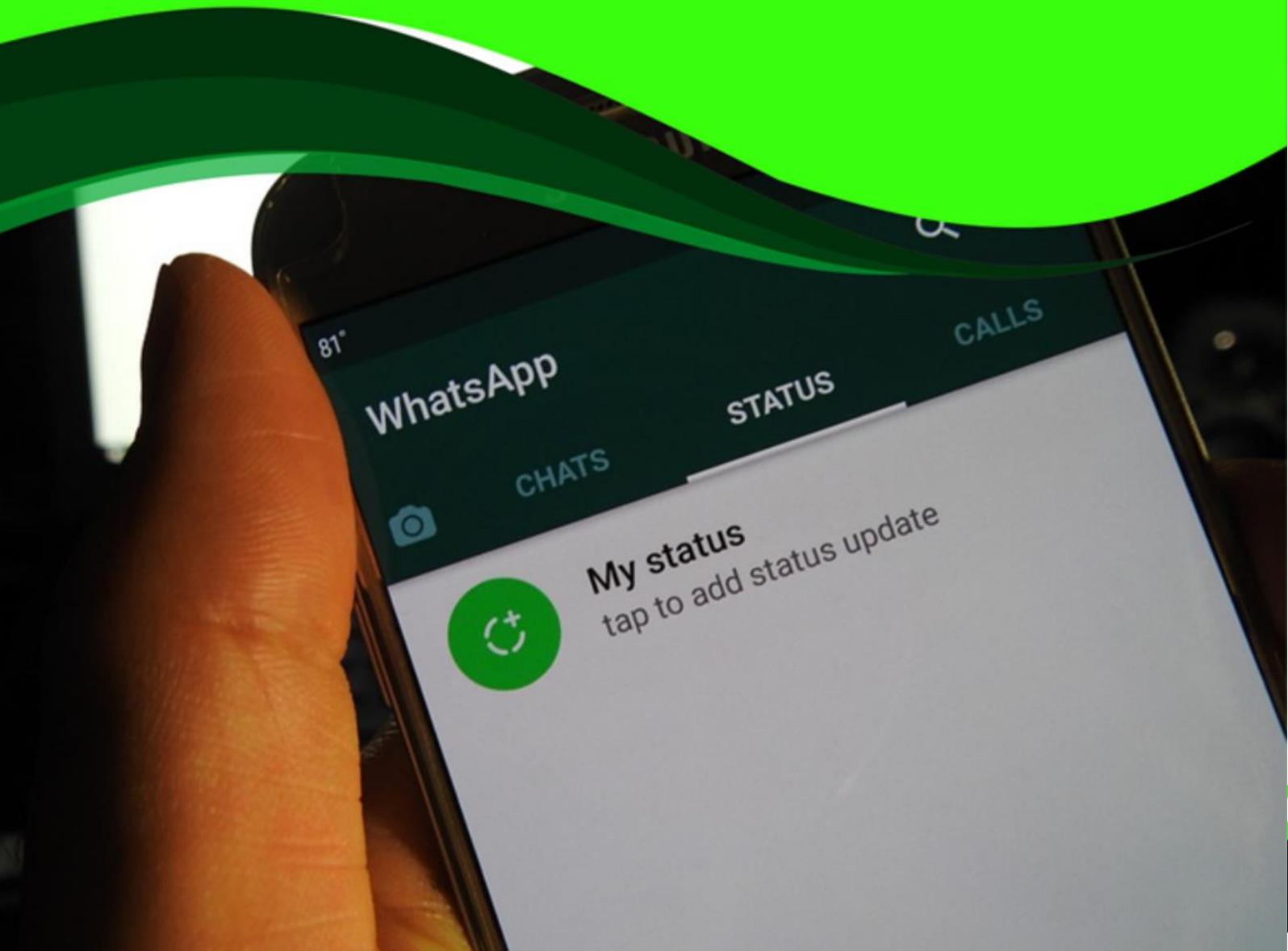
Vale sempre ressaltar que as mensagens que você vai enviar para os clientes em todas as etapas do Funil de Vendas devem ser personalizadas de acordo com o interesse e as necessidades deles, você não pode adiantar nem retroceder as etapas, isso vai colocar em risco seu êxito no processo.



CAPITULO

6

**Como o
WhatsApp
Status pode
alavancar
as minhas
vendas?**



Capítulo 6: Como o WhatsApp Status pode alavancar as minhas vendas?

O WhatsApp Status permite que você compartilhe fotos ou vídeos de curta duração com os seus contatos. O período de compartilhamento é de 24hrs. Essa funcionalidade pode ser muito bem utilizada pelo corretor de



imóveis pois você pode usá-la para publicar lançamentos, oportunidades, ofertas por tempo limitado, que serão vistas por grande parte dos seus contatos.

✓ Use de maneira atrativa

Se você planeja utilizar os Status do WhatsApp para alavancar as suas vendas, precisa usá-lo de maneira atrativa e criativa. É possível fazer isso de diversas formas.

Você pode mostrar através dos Status que você é um corretor de imóveis que está sempre atualizado, atrair a atenção do seu

cliente com fotos e imagens atrativas, fazer vídeos, pedir opiniões, entre outros. Conheça bem o seu público-alvo e use a sua criatividade para atraí-lo.

✓ **Controle de visualizações**

Um dos recursos mais interessantes no Status do WhatsApp é a possibilidade de ver quem visualizou as suas postagens. Você tem um rápido acesso a quem viu suas publicações, a quantidade de pessoas e quem comentar só poderá ser visto por você. Você pode pedir para que os seus clientes lhe enviem dúvidas, sugestões e até mesmo dados de uma forma segura e prática.



✓ Tenha um programa de tratamento de imagens



Ter um programa de tratamento de imagens na hora de publicar um conteúdo é algo relevante. Se você for uma pessoa habilidosa, vai tornar seu conteúdo mais agradável visualmente. Infelizmente o Status do WhatsApp não possui qualquer tipo de filtro. Se você considerar necessário um tratamento especial do seu vídeo ou imagem, o melhor mesmo é instalar um programa especialmente para fazer isso.

Um aplicativo excelente e gratuito pra esse tipo de edição é o CANVA. Nele você cria artes para seu status e também para utilizar nos stories das redes sociais e feed.

CONCLUSÃO



Conclusão

Acredito que depois da leitura desse material, sua visão sobre esse aplicativo deve ter mudado, você descobriu quantas coisas pode fazer e como usar isso a favor do seu trabalho. Utilizar o WhatsApp Business com a finalidade de fortalecer o marketing é uma das melhores decisões que você já tomou.

Você descobriu que essa ferramenta pode lhe ajudar de diversas formas e que fazendo o uso correto dela, lhe traz diversos benefícios. Saber utilizar bem as ferramentas para o Marketing Digital é um diferencial para qualquer empresa.

Estatísticas de um estudo feito pela The Boston Consulting Group, em parceria com a Google, mostram que até mesmo as principais companhias nacionais estão longe do Marketing Digital. 98% das empresas brasileiras não aproveitam os benefícios do Marketing Digital, diz o Google.

Outra pesquisa mostra que 80% das empresas em nosso país ainda estão em estágios iniciais com relação a utilização do Marketing Digital. Vivemos em uma era onde a informação flui rapidamente através das redes sociais, dos sites e de outros meios de comunicação.



As empresas e profissionais que não souberem usar as ferramentas digitais ao seu favor, ficarão inevitavelmente atrás de seus concorrentes. Você escolheu a ferramenta certa para se inserir no universo do Marketing Digital. De acordo com uma pesquisa feita pela Panorama Mobile Time/Opinion Box, ao menos 76% dos brasileiros já fizeram uso do WhatsApp para entrar em contato com empresas.

A maioria das pessoas têm o seu primeiro contato com diversas empresas através das ferramentas digitais. Você não vai ficar para trás, pois aprendeu técnicas valiosas através desse material. Agora possui conhecimento para utilizar o WhatsApp ao seu favor.

Te desejo muito sucesso na sua caminhada como corretor de imóveis. Essa jornada não é fácil, mas com sua competência e persistência você alcançará os objetivos que têm proposto em sua mente e será um(a) corretor(a) de imóveis de sucesso.

Grande abraço e até breve!



Convite

Se você é um Corretor de Imóveis moderno e atual e sabe da importância do Marketing Digital, veja abaixo o material que tenho para você:

1. CURSO DE CANVA PARA CORRETOR DE IMÓVEIS

Esse é um curso online, prático e direto ao ponto, onde ensino passo a passo direto da tela do meu computador, **como criar artes** com o aplicativo gratuito Canva, **para divulgação dos imóveis que você estiver vendendo ou alugando.**

Você vai aprender a pegar uma foto simples e transformá-la em uma arte que vai ajudar muito na divulgação dos seus imóveis.

Veja alguns exemplos de arte que ensino a fazer no curso:



Clique para
conhecer o
curso de
canva para
corretores



2. PACOTE DE ARTES PARA REDES SOCIAIS DE CORRETOR DE IMÓVEIS E IMOBILIÁRIAS

Esse é um pacote de artes prontinhas para você usar e gerar engajamento para sua audiência. E para melhorar elas podem ser editadas com o Canva para você trocar cores, fotos, inserir sua logo etc.



Clique para
conhecer o
pacote de
artes.

