DL DANTE LOPES

VENDAS · PROCESSO · ALTO PADRÃO

Roteiro do Processo *Comercial*.

Vendas de alto padrão por ligação — o passo a passo que usamos na Fratelli House, com exemplos práticos para você adaptar amanhã.

Por que um processo — e por que a *ligação*.

Na Fratelli House, a venda de alto padrão não depende de quem está livre na loja: depende de um processo com uma atividade definida para cada cliente, em cada fase.

Antes dele, cada vendedor atendia do seu jeito e a gente perdia negócios sem saber por quê.

O coração desse processo é a **ligação**. O cliente de alto padrão está acostumado a ser bem tratado, e uma voz do outro lado mostra que ele não é mais um na fila.

Este roteiro mostra, passo a passo, como estruturamos isso — com exemplos práticos que você pode adaptar amanhã.

> *Mensagem de WhatsApp informa. Ligação conecta.*
>
> O PRINCÍPIO POR TRÁS DO PROCESSO

O passo *a passo*.

01
BASE

Saiba para quem você vende.

Antes de qualquer script, defina o cliente. Posicionar-se como alto padrão é abrir mão de quem busca o mais barato para ganhar quem entende valor, durabilidade e retorno.

> EXEMPLO
>
> *"Nosso cliente é quem está construindo ou reformando e quer um móvel para durar 20 anos — não quem está comparando preço de loja de departamento."*

02
CRM

Todo contato vira registro.

Chegou pelo Instagram, WhatsApp, loja ou arquiteto? Entra no CRM como **Lead**, com origem e responsável. Sem registro, não existe follow-up.

> EXEMPLO
>
> Lead do anúncio de sala de jantar → cadastrado com origem "Instagram – anúncio" e dono definido no mesmo dia.

03
LIGAÇÃO

Ligue rápido.

O primeiro contato é por ligação, no mesmo dia. Quem liga primeiro sai na frente de quem só manda catálogo.

> EXEMPLO DE ABERTURA
>
> *"Oi, Mariana, aqui é o Dante da Fratelli House. Vi que você se interessou pela mesa Toscana e quis te ligar pessoalmente pra entender o seu projeto. Tem dois minutinhos?"*

04

DIAGNÓSTICO

Entenda antes de apresentar.

Na ligação, pergunte mais do que fala: ambiente, prazo da obra, quem decide, se tem arquiteto. Preço só depois de entender o projeto.

> EXEMPLO
>
> *"A obra está em que fase? Já tem arquiteto acompanhando? Para quando você precisa do móvel montado?"*

05

EXPERIÊNCIA

Leve o cliente para a experiência.

Convide para o showroom ou para uma conversa com o projeto em mãos. É aqui que o atendimento premium aparece: o cliente precisa sentir que foi **recebido**, não atendido.

06

ORÇAMENTO

Apresente o orçamento conversando.

O orçamento não é um PDF jogado no WhatsApp. Envie e ligue para apresentar — o deal passa para a fase **Orçamento**.

> EXEMPLO
>
> *"Te mandei a proposta agora. Posso te ligar às 18h pra passar item por item com você?"*

07

FOLLOW-UP

Follow-up com data marcada.

Todo orçamento sai com a próxima atividade agendada. O cliente se perde na rotina dele; o seu papel é lembrar com urgência real (prazo de produção, data da obra).

> EXEMPLO
>
> *"A produção dessa linha leva 45 dias. Se a entrega é para dezembro, a gente precisa fechar até dia 20 para garantir."*

08

DESFECHO

Feche — ou registre o porquê.

Venda realizada, venda perdida ou inativo: todo negócio termina com um status e um motivo. É assim que você para de perder venda sem saber por quê.

09

REATIVAÇÃO

Reative quem esfriou.

Cliente inativo e arquiteto parceiro sem contato há meses voltam para a fila de ligação. **Relacionamento parado é dinheiro parado.**

/ 003 — A ROTINA

A rotina que *sustenta* o processo.

Processo que não vira rotina morre em duas semanas. Por isso cada vendedor começa o dia com uma lista clara e termina com números.

01

Lista de reativação diária

Cada vendedor recebe os 10 arquitetos parceiros há mais tempo sem contato e liga para eles no dia.

02

Resultado de toda ligação registrado

Conectado, sem resposta, ocupado. Sem isso, não dá para saber se o problema é volume ou conversa.

03

Relatório diário por vendedor

Ligações feitas, conversas conectadas e mensagens trocadas chegam por e-mail todo dia.

INDICADOR	O QUE ELE TE DIZ
Ligações por vendedor/dia	Se o time está fazendo o volume combinado
Taxa de ligações conectadas	Se o horário e a lista de contatos estão certos
Leads → Orçamento	Se a primeira ligação está qualificando bem
Orçamento → Venda	Se a apresentação e o follow-up estão funcionando

DL DANTE LOPES

/ 004 — PRÓXIMO PASSO

Quer implementar isso na sua *empresa*?

Este roteiro é o esqueleto. O que faz ele funcionar é a implementação: scripts ajustados ao seu cliente, CRM configurado, rotina do time e acompanhamento dos números até virar hábito.

É exatamente isso que eu faço na **Mentoria Dante Lopes** com empresários de móveis de alto padrão — o mesmo processo que construímos na prática dentro da Fratelli House desde 2017.

PRÓXIMO PASSO

Me chama no direct do Instagram **@dantelopesbr** com a palavra:

PROCESSO

Ou acesse o site e agende uma conversa. Vou entender o momento da sua empresa e te dizer, com sinceridade, se a mentoria faz sentido para você.

INSTAGRAM · @DANTELOPESBR

DANTELOPES.COM.BR →

© DANTE LOPES