GUIA DE CAMPO · OPERAÇÃO RESGATE · 14 DIAS · NICOLE FORZIATI

O cliente que vai comprar de você *já está no seu WhatsApp.*

Em 14 dias, a meta é uma só: vender um imóvel voltando a falar com quem parou de te responder. Sem tráfego, sem gravar conteúdo e sem depender de indicação.

ANTES DE COMEÇAR

O que você precisa, o que não precisa e o que observar

Leia uma vez. São os cuidados que separam o resgate de um disparo que queima o seu número.

✓ O que você precisa ter

- ✓ **O seu WhatsApp**, com as conversas que pararam
- ✓ **A planilha ou o Dom CRM**, pra organizar os clientes por balde
- ✓ **Umas 2 horas no Dia 1** pra fazer a Varredura
- ✓ **30 minutos por dia** nos Dias 2 a 14

× O que você não precisa

- × Investir em tráfego pago
- × Gravar conteúdo ou aparecer nas redes
- × Esperar indicação
- × Pagar um CRM: a Operação funciona inteira na planilha

! A que se atentar

1 **Personalize sempre**
Nome, imóvel e o detalhe que o cliente te contou. Mensagem copiada e colada pra 40 pessoas tem cara de disparo e é tratada como disparo.

2 **Proteja o seu número**
Mandar a mesma mensagem pra muita gente pelo WhatsApp comum pode restringir ou bloquear a conta. Na base fria, envie à mão, aos poucos.

3 **Só use boa notícia que existe**
Desconto ou condição inventada vira problema na mesa de negociação.

4 **5 tentativas antes de desistir**
80% das vendas só saem depois do 5º contato. Alterne horário, formato (texto, áudio, vídeo) e conteúdo. Nunca repita a mensagem anterior.

5 **Todo dia, primeiro quem respondeu**
Antes de mandar qualquer mensagem nova, responda rápido quem voltou a falar com você e chame pra reunião ou visita. Esse é o cliente que vende.

6 **Lead da imobiliária segue a regra da imobiliária**
Respeite o canal e o registro dela. As 5 batidas valem do mesmo jeito dentro do sistema dela.

MEU PLANO

Os 14 dias, fase por fase

Cada fase explica o que fazer e termina com o checklist dos dias dela. Marque cada tarefa ao concluir: o seu progresso fica salvo.



FASE 1 · DIA 1 · CERCA DE 2 HORAS

Varredura

> *Na maioria das vezes, o cliente não te disse não. Na verdade, quem parou no meio do caminho foi você.*
>
> NICOLE FORZIATI

E não é culpa sua. Ninguém lembra de voltar em 40 conversas de cabeça. O cliente que sumiu quase nunca desistiu: ele **se distraiu**, **esqueceu**, **ficou inseguro**, **está comparando** ou **não sabe decidir**. Em todos esses casos, alguém precisa voltar. Se não for você, vai ser outra corretora.

A regra que muda tudo: 5 tentativas antes de desistir

80% das vendas só saem depois do 5º contato. E a maioria das corretoras não chega nem no 3º.

Na Operação, você só "descarta" um cliente depois de 5 tentativas, alternando **horário** (manhã, tarde, fim de tarde), **formato** (texto, áudio, vídeo curto, ligação) e **conteúdo** (nunca repita a mensagem anterior).

Um cliente se cadastrou comigo em 2023. Eu continuei voltando de tempos em tempos, com estratégia. No fim de 2025, ele comprou duas unidades.

O passo a passo do Dia 1

1. **Defina o período.**

Comece pelos clientes do mês passado até hoje, que são os mais quentes. Se sobrar fôlego, volte até o início do ano.

2 **Puxe todo mundo pra planilha.**
Aba *Funil*: uma linha por cliente, com nome, telefone, imóvel, data em que chegou e data do último contato. Se estiver usando o Dom, cadastre direto lá.

> *Vai dar trabalho? Mas é melhor você ter trabalho ou é melhor você perder dinheiro?*
> NICOLE FORZIATI

3 **Coloque cada cliente num balde.**
Leia a última troca de mensagens e responda uma pergunta só: até onde essa conversa chegou?

BALDE C · QUENTE

Conversa avançada

Já teve visita, reunião, proposta, simulação ou conversa longa.

BALDE B · MORNO

Recebeu o imóvel e sumiu

Você mandou prévia, apresentação, valores... e silêncio.

BALDE A · FRIO

Nunca respondeu

Você mandou a primeira mensagem (ou algumas) e nada.

BALDE D · BASE FRIA

Já desisti dele

Você parou de tentar há semanas ou meses.

4 **Ordem de ataque: do mais quente pro mais frio.**
O instinto é começar pelo topo da lista. Não faça isso. Quem já recebeu proposta vale mais do que quem nunca respondeu.

C → B → A → D

5 **Faça a conta.**

Antes de mandar qualquer mensagem, preencha a calculadora da Carteira Parada, na área da Operação (site). Você vai entender o tamanho do que está em jogo.

Checklist · Dia 1

DIA
1

Varredura

- [ ] Puxei os contatos do mês passado até hoje pra planilha (ou pro Dom)
- [ ] Classifiquei cada cliente em C, B, A ou D
- [ ] Preenchi a calculadora e anotei o meu número

FASE 2 · DIAS 2 A 10 · 30 MINUTOS POR DIA

Resgate

Agora você volta a falar com cada balde, na ordem certa, com a mensagem pronta, o formato e o dia certo. Todas as mensagens estão na seção Mensagens, e o checklist abaixo leva direto pra cada uma.

Regra de ouro: toda mensagem sua termina com uma pergunta que faz o cliente andar uma etapa.

Regra de prata: resgate não é "oi, sumido". É uma nova proposta de valor.

Todo dia, antes de tudo: responda rápido quem voltou a falar com você e chame pra reunião ou visita. Esse é o cliente que vende.

Checklist · Dias 2 a 10

DIA 2

Abrir o resgate nos três baldes quentes

- [ ] C Escrevi uma mensagem personalizada pra cada cliente do Balde C · roteiro da mensagem 1
- [ ] B Mandei a cobrança da análise · mensagem 2
- [ ] A Mandei a 1ª batida (texto) · mensagem 6

DIA 3

Acordar a base esquecida

- [ ] D Mandei a mensagem da virada pra quem eu já tinha desistido · mensagem 11
- [ ] Atualizei a etapa de quem respondeu e chamei pra reunião ou visita

DIA 4

Trazer uma novidade

- [ ] A Mandei a 2ª batida (áudio) · mensagem 7
- [ ] B Mandei a reativação com nova narrativa · mensagens 3 e 4

DIA 5

Mostrar e propor

- [ ] A Mandei a 3ª batida (texto + imagem) · mensagem 8
- [ ] C Quem do Balde C não respondeu recebeu um próximo passo concreto (reunião, visita, simulação)

DIA 6

Cobrar com leveza

- [ ] B Cobrei a reativação · mensagem 5
- [ ] Atualizei a etapa de todo mundo que respondeu

DIA 7

Mudar de formato

- [ ] A Mandei a 4ª batida (áudio ou vídeo curto) · mensagem 9
- [ ] Contei quantas conversas já reabri até aqui

DIA 8

Quem do B segue em silêncio

- [ ] B Quem não respondeu entrou na 4ª batida · mensagem 9
- [ ] Confirmei as reuniões e visitas marcadas

DIA 9

A Batida Final

- [ ] A Mandei a Batida Final · mensagem 10

DIA

10

Fechar o ciclo

- [ ] B Mandei a Batida Final pra quem ainda não respondeu · mensagem 10
- [ ] Quem não respondeu às 5 tentativas foi pro Balde D (não sai da minha vida, muda de lista)

FASE 3 · DIAS 11 A 14

Trava: pra nunca mais acumular

Resgatar é ótimo. Mas, se nada mudar, daqui a três meses a pilha vai estar do mesmo tamanho.

> *O objetivo de ter um funil é você entender em qual etapa aquele lead está, para saber exatamente como abordar.*
>
> NICOLE FORZIATI

O funil

A aba *Funil* da planilha (e o seu Dom) já vem com as minhas etapas:

Primeira mensagem	1º retorno	2º retorno	3º retorno	4º retorno	Batida final
Prévia enviada	Cobrar prévia	Imóvel apresentado	Cobrar análise	Reativação	
Cobrar reativação	Reunião / visita	Retorno personalizado	Venda	Base fria	

Você só precisa fazer duas coisas: **1.** toda vez que mandar mensagem, mudar a etapa e a data do último contato; **2.** olhar a coluna *Dias parado*. Ficou vermelha (7 dias ou mais), é a primeira da fila amanhã.

A rotina mínima

TODO DIA

30 minutos pra quem está com a próxima ação vencida.

TODA SEMANA

Um dia fixo de follow-up. Eu uso a segunda-feira.

TODO MÊS

A mensagem da virada pros descartados do mês anterior.

Dois caminhos que chegam

CAMINHO DA DISCIPLINA

📊 A planilha

Funciona. Quando eu precisei retomar a minha carteira, não entrei em desespero porque eu tinha tudo planilhado. O preço é lembrar de atualizar, de olhar e de mandar.

CAMINHO AUTOMÁTICO

⚙️ O Dom CRM

O mesmo funil, rodando sozinho. Quem está em follow-up é atendido de forma automática, sem que você precise retornar um a um.

> *Quem faz mais follow-up, vende mais. Você não está incomodando. Você está ajudando o cliente a decidir.*
>
> NICOLE FORZIATI

Checklist · Dias 11 a 14

DIA 11

Trava · montar o funil

- [ ] Coloquei cada cliente na etapa certa do funil (planilha ou Dom)

DIA 12

Trava · a rotina

- [ ] Bloqueei 30 minutos por dia na agenda pra quem está com a próxima ação vencida
- [ ] Escolhi o meu dia fixo de follow-up da semana

DIA 13

Trava · a base fria

- [ ] D Mandei a 1ª mensagem da base fria, aos poucos e personalizada · mensagem 12
- [ ] Marquei na agenda a próxima virada de mês

DIA

14

O seu número

- [ ] Preenchi o placar da Operação
- [ ] Guardei o meu placar pro debriefing (em breve)

DIA 14

O placar da sua Operação

Conversas reabertas	_____
Reuniões ou visitas marcadas	_____
Propostas	_____
Vendas	_____

GUIA DE CAMPO

As 12 mensagens prontas

Troque o que está em pelos dados do cliente. O que está em *vermelho* você completa na hora, com o detalhe real daquele cliente. Na área da Operação, as mensagens se preenchem sozinhas e têm botão de copiar.

Personalize sempre o nome, o imóvel e o detalhe que o cliente te contou. Mensagem copiada e colada pra 40 pessoas tem cara de disparo e é tratada como disparo.

C Conversa avançada · comece aqui

Esses clientes não recebem mensagem pronta. Releia a conversa inteira e escreva pra ele: **1.** retome o que ele queria, com as palavras dele; **2.** traga uma coisa nova que tem a ver com isso; **3.** termine com um próximo passo concreto (reunião, visita, simulação).

1 · Boa notícia

Dia 2 · só se a notícia for real

nome, tudo bem? Acabei de receber uma boa notícia sobre o **imóvel** que a gente estava conversando: *a incorporadora liberou uma condição diferente / abriu uma unidade no andar que você queria / um cliente desistiu e a proposta já está aprovada*.
Consegui simular *valor ou condição*. Quer que eu te mostre numa reunião rápida amanhã?

⚠ Só use boa notícia que existe. Desconto inventado vira problema na mesa de negociação.

B Recebeu o imóvel e sumiu

Ele já se interessou o suficiente pra ver o imóvel. O que faltou foi alguém voltar.

2 · Cobrar a análise
Dia 2

Oi **nome**, tudo bem? Você chegou a olhar com calma as informações do **imóvel** que te mandei? Fiquei curiosa pra saber o que você achou, principalmente *do valor / da localização / da planta*.

Dia 4 · reativação com nova narrativa. Escolha uma das duas (ou use a boa notícia, se tiver uma real):

3 · Virada de mês
Dia 4

nome, viramos o mês mas seguimos com boas oportunidades de *tipo de imóvel* em **região**. Você ainda está buscando ou o seu momento mudou? Pergunto porque hoje liberou *novidade*.

4 · Lembrei de você
Dia 4

nome, lembrei de você hoje porque *saiu uma matéria / lançou um projeto / abriu uma condição* que tem tudo a ver com o que você me falou que buscava. Você ainda está olhando imóvel em **região** ou já se acomodou em algum?

5 · Cobrar a reativação
Dia 6

nome, conseguiu ver a mensagem que te mandei sobre *novidade*? Se fizer sentido, separo 15 minutos pra te mostrar por vídeo.

Sem resposta? Ele entra nas batidas do Balde A, a partir da 4ª (Dia 8).

A Nunca respondeu · as 5 batidas

> *Eu vou intercalando entre 24 e 48 horas para não se tornar um atendimento tão cansativo. Estou me fazendo presente, mas com estratégia.*

NICOLE FORZIATI

BATIDA	DIA	FORMATO	O QUE LEVAR
1ª	2	Texto	Retomar o interesse + nova pergunta
2ª	4	Áudio	Uma informação nova sobre o imóvel
3ª	5	Texto + imagem	Matéria, dado da região, foto da obra
4ª	7	Áudio ou vídeo curto	Perguntar se o momento mudou
5ª	9	Texto curto	A Batida Final

6 · 1ª batida · texto
Dia 2

Oi **nome**, tudo bem? Estou retomando contato sobre o **imóvel** que você se cadastrou. Sua ideia é pra morar ou pra investir?

7 · 2ª batida · áudio
Dia 4

ROTEIRO PARA FALAR, NÃO LER

Oi **nome**, aqui é a **seu nome**, corretora. Queria te trazer uma novidade sobre o **imóvel**: *condição, unidade que liberou, dado da região*. Me conta se faz sentido eu te mandar a planta?

8 · 3ª batida · texto + imagem
Dia 5

nome, te mando uma matéria sobre a região do **imóvel**: *título ou dado*.
[imagem ou print]
Faz sentido pra você esse cenário?

9 · 4ª batida · áudio ou vídeo curto

Dia 7 (Balde A) · Dia 8 (Balde B)

ROTEIRO PARA FALAR, NÃO LER

nome, gravei rapidinho porque quero entender: o **imóvel** continua fazendo sentido pra você ou o seu momento de busca mudou? Me conta, assim eu consigo te ajudar do jeito certo.

10 · 5ª batida · a Batida Final

Dia 9 (Balde A) · Dia 10 (Balde B)

nome, você se cadastrou no **imóvel**, eu venho tentando contato e você acompanha as minhas redes. Ainda há interesse ou prefere que eu pause o acompanhamento por enquanto?

> *É uma mensagem um pouco mais curta e grossa. O lead percebe que quem se cadastrou foi ele e quem não está respondendo é ele.*
>
> NICOLE FORZIATI

Na 2ª e na 3ª batida, leve o que importa pro seu cliente

SE O SEU CLIENTE É...	LEVE...
Minha Casa Minha Vida	Faixa de renda e uso do FGTS; "a entrada pode ser parcelada"; foto do decorado
Moradia (médio e alto padrão)	Escola, parque ou comércio perto; planta com o quarto que ele pediu; vaga de garagem
Investidor	Valor do aluguel na região, taxa de ocupação, valorização
Usado / revenda	Comparativo com outros do mesmo bairro; "o proprietário aceitou conversar sobre valor" (só se for verdade)

D Já desisti dele · a virada

> *Toda virada de mês, eu abordo os leads que eu descartei do mês anterior, perguntando se ele ainda está buscando imóvel na região.*
>
> NICOLE FORZIATI

11 · A mensagem da virada

Dia 3 · e toda virada de mês

nome, tudo bem? Viramos o mês e apareceram oportunidades novas de *tipo de imóvel* em **região**. Você ainda está buscando ou já encontrou o que queria?

Se a Operação não cair perto da virada do mês, use a Lembrei de você no lugar.

12 · Base fria · imagem + texto + pergunta

Dia 13 · depois, 1 por semana ou a cada 15 dias

Gancho: localização ou novidade
Tipo, metragem, a partir de R$
O que ele ganha: condição, renda, qualidade de vida
Quer que eu te envie os detalhes?
[imagem]

Alterne entre **oferta** de um imóvel novo, **notícia** do mercado ou da região e **oportunidade** pontual.

Cuidado com o seu número. Mandar a mesma mensagem pra muita gente pelo WhatsApp comum pode restringir ou bloquear a sua conta. Na base fria, envie manualmente, aos poucos e personalizado.

Dica da Nicole: antes de mandar o lead pra base fria, troque a lista de descartados do mês com uma colega de trabalho. Cada uma faz a reabordagem da lista da outra.

E se o lead é da imobiliária?

Siga as regras da sua imobiliária sobre canal e registro. O que a Operação muda é o que você faz com o cliente que está sob os seus cuidados: as mesmas 5 batidas e o mesmo resgate valem dentro do sistema da imobiliária. Pro cliente, não importa de onde veio o lead. Importa quem voltou a falar com ele.

MATERIAIS E BÔNUS

Tudo o que vem com a sua Operação

Pra baixar, copiar e acessar. Volte aqui sempre que precisar.



BÔNUS 1 · LIBERADO HOJE

Seus 14 dias de Dom CRM

O sistema que eu uso pra não esquecer nenhum cliente, com o meu funil já montado. Você entra e ele já está lá. Sem cartão.

Acesse em **system.domcrm.com.br**, com o acesso que você recebeu depois da compra.



BÔNUS 2 · EM BREVE

Debriefing: como eu vendi 8 imóveis em 30 dias

Eu abro a minha rotina daquele mês: o que deu certo, o que deu errado e como você replica pra vender todo mês. Assim que for liberado, ele aparece aqui. Até lá, guarde o seu número da calculadora e o placar.

PRECISA DE AJUDA?

A gente está aqui

Fale com o time pelo WhatsApp. Você tem 7 dias de garantia: se não for pra você, é só pedir pelo suporte da Operação.



Suporte da Operação Resgate

Aula, guia, planilha, acesso ao site · WhatsApp (11) 98900-8568



Suporte do Dom CRM

Login e uso do sistema · WhatsApp (11) 96316-7650