GSJ
GROWTH LAB

PROJETO IA SOCORRISTA · LIFE SUPPORT

Desenho do funil_

Etapas, prioridade e motivos de perda

Para aprovação do Gilvan · com validação do Bruno

> **Proposta de funil para o dia 5 (Anexo I).** Parte do funil que já está no CRM. Os critérios marcados "a validar" precisam da conversa com o Bruno (rotina real de atendimento) e da aprovação do Gilvan até o dia 6.

01 Etapas

ETAPA	QUANDO O CONTATO ENTRA	QUEM MUDA
Novo	Chegou pelo WhatsApp ou pelo formulário e ainda não passou pelo agente	Automático
Qualificado	O agente já sabe o **curso**, **para quem** é e a **cidade**. Este é o evento enviado à Meta	Automático (agente)
Em atendimento	O vendedor assumiu a conversa	Automático ao assumir, ou o vendedor
Proposta	O vendedor enviou valores e condições	Vendedor
Matriculado	Pagou a matrícula. Gera o evento de compra para a Meta	Vendedor (ou a plataforma de contratos, a definir)
Perdido	Desistiu ou não respondeu mais. **O motivo é obrigatório**	Vendedor

A etapa só avança no automático; nunca volta sozinha. Voltar uma etapa é decisão do vendedor.

02 Prioridade do contato (interna, o cliente nunca vê)

PRIORIDADE	CRITÉRIO PROPOSTO (A VALIDAR COM O BRUNO)
🔥 Quente	Quer começar logo, já tem cidade e turma em vista, ou pede valores e condições para fechar
🌤️ Morno	Tem interesse claro, mas sem data para começar
❄️ Frio	Está só pesquisando ou comparando

03 Motivos de perda (a validar)

Preço · data da turma · cidade sem turma · escolheu outra escola · desistiu · sem resposta · outro (com observação). Os motivos alimentam o relatório mensal e mostram onde melhorar.

04 O que o funil mede

- Contatos atendidos, qualificados, em atendimento, com proposta, matriculados e perdidos, por mês e por origem.
- Taxa de conversão do contato em matrícula, para comparar com setembro/2026.
- Tempo até a primeira resposta (60 s e 120 s) e tempo até o vendedor assumir.

05 Perguntas para o Bruno

- ☐ Em que momento você considera o contato "quente"?
- ☐ Quais são os motivos de perda que mais aparecem hoje?
- ☐ Você envia proposta formal ou só valores pelo WhatsApp?
- ☐ A matrícula é confirmada por você ou pela plataforma de contratos?
