

Follow-up com o cliente.

A rotina de relacionamento e de empenho no projeto, do lado de quem presta o serviço de marketing. Não é abordagem de lead: é a conversa com a incorporação. 30 dias, 300 mensagens, dez por dia. Nenhuma depende de data, reunião marcada ou entrega específica, então qualquer uma pode sair hoje ou daqui a seis meses.

COM QUEM SE FALA

Wesley · decisor da incorporação

Herif · dono

Givago · comercial, na ponta em Aruanã

Léo · acompanha o projeto

Grupo · o grupo do projeto no WhatsApp

A POSTURA QUE SUSTENTA O MATERIAL

- Aparecer antes de ser cobrado. Quem só responde parece que só trabalha quando apertam.
- Trazer dado, não sensação. Número conferido vale mais do que impressão bem escrita.
- Separar o que é minha ponta do que é a ponta do cliente, sem empurrar culpa.
- Pedir o que trava com prazo e motivo, nunca como cobrança solta.
- Registrar decisão por escrito no mesmo dia, ainda que a decisão tenha sido minha.
- Nunca prometer resultado. Prometer método, ritmo e transparência.

NUNCA FAZER

- **Promessa de resultado.** Prestador entrega método, ritmo e transparência. Garantia de venda não se promete nem em conversa informal.
- **Número de parcelas ou de meses.** A condição mudou e ainda não foi confirmada. Enquanto não confirmar, não citar quantidade em lugar nenhum.
- **Culpa assumida por decisão do cliente.** Registro de ocorrência é neutro: documenta o que foi projetado e o que foi executado, sem mea-culpa e sem dedo apontado.
- **Cobrança passivo-agressiva.** Nada de “mais uma vez”, “como sempre” ou “já pedi várias vezes”. Custa mais caro que a pendência.
- **Sumir quando o resultado é ruim.** É exatamente aí que o contrato se define.

Cliente que sabe o que vem não cobra. Abrir a semana compra silêncio pelos cinco dias seguintes.

WESLEY · ABERTURA DE SEMANA

Bom dia, Wesley!

Abrindo a semana do Veredas pra você já saber o que vem.

Assim que eu fechar a lista do que sai, te mando aqui. Qualquer coisa que você quiser priorizar diferente, é só falar até amanhã.

D01·01

HERIF · ABERTURA DIRETA

Bom dia, Herif, tudo bem?

Começando a semana no Veredas.

Se tiver alguma coisa que você quer ver saindo primeiro, me fala hoje que eu reorganizo a ordem.

D01·02

GIVAGO · ALINHAR COM A PONTA

Givago, bom dia!

Vou tocar a semana do Veredas por aqui.

Me diz uma coisa: tem alguma dúvida se repetindo com quem chega? Se tiver, eu resolvo isso na comunicação em vez de você responder a mesma coisa toda hora.

D01·03

GRUPO · ABERTURA DE SEMANA

Bom dia a todos!

Abrindo a semana do Veredas.

Vou concentrando aqui o que for saindo, pra ninguém precisar perguntar.

D01·04

LÉO · ABERTURA CURTA

Bom dia, Léo!

Semana começando no Veredas.

Te mantenho atualizado por aqui sem você precisar puxar.

D01·05

WESLEY · QUANDO A SEMANA ANTERIOR FOI SILENCIOSA

Bom dia, Wesley.

A semana passada foi mais de produção do que de coisa visível, então vou abrir esta já dizendo o que aparece.

Prefiro te contar antes de você perguntar.

D01·06

GRUPO · SEMANA CURTA OU ATÍPICA

Bom dia!

Semana mais curta por aqui, então vou concentrar no que tem mais impacto e deixar o resto pra frente.

Se alguém discordar da ordem, me fala.

D01·07

HERIF · QUANDO TEM DECISÃO DELE PENDENTE

Bom dia, Herif!

Pra fechar a semana do Veredas eu preciso de uma definição sua, e é rápida.

Consigo cinco minutos hoje ou amanhã?

D01·08

GIVAGO · SEMANA COM FOCO COMERCIAL

Bom dia, Givago!

Essa semana quero olhar junto com você a parte de atendimento, não só a de mídia.

Quando você tiver um tempo, me chama.

D01-09

WESLEY · RETOMANDO DEPOIS DE PAUSA

Bom dia, Wesley, tudo bem?

Voltando ao ritmo normal no Veredas.

Te mando o panorama da semana pra gente retomar do mesmo ponto.

D01-10

DIA 02

Entregar antes de ser cobrado

A diferença entre parceiro e fornecedor é quem avisa primeiro.

WESLEY · ENTREGA CONCLUÍDA

Wesley, ficou pronto.

Te mando aqui pra você olhar no seu tempo.

Se quiser ajuste, me fala o que mudar que eu refaço.
Se estiver bom, eu sigo pro próximo.

D02-01

HERIF · ENTREGA QUE ELE NEM SABIA QUE ESTAVA EM CURSO

Herif, tudo bem?

Adiantei uma coisa que ainda não estava combinada, porque ia travar o resto se eu esperasse.

Dá uma olhada e me diz se faz sentido.

D02-02

GIVAGO · MATERIAL PARA A PONTA USAR

Givago!

Preparei um material pra facilitar seu atendimento.

Usa e me diz o que funcionou e o que atrapalhou. O que não servir, eu mudo.

D02-03

GRUPO · ENTREGA PARA TODOS

Pessoal, saiu.

Deixo aqui pra ficar registrado e qualquer um acessar quando precisar.

D02-04

WESLEY · ENTREGA PARCIAL

Wesley, mando a parte que já está pronta.

O restante depende de uma definição, e eu te falo qual assim que eu mapear direito.

Preferi te mandar em partes a te deixar sem nada.

D02-05

LÉO · ENTREGA DE ACOMPANHAMENTO

Léo, tudo bem?

Concluí mais uma etapa do Veredas.

Te deixo aqui pra você ter em mãos, mesmo que não precise agora.

D02-06

HERIF · ENTREGA COM DECISÃO QUE EU TOMEI

Herif!

Nessa eu tomei uma decisão sozinho pra não travar o cronograma.

Te explico o porquê em uma linha e, se você preferir outro caminho, eu refaço sem problema.

D02-07

GRUPO · ENTREGA DEPOIS DE UM PERÍODO PARADO

Pessoal, o projeto voltou a andar e a primeira entrega já saiu.

Vou retomando o ritmo de avisar aqui a cada etapa.

D02-08

WESLEY · ENTREGA COM UM NÚMERO JUNTO

Wesley, entrega feita.

Junto vai o número que importa dela, pra não virar só um arquivo bonito sem contexto.

D02-09

GIVAGO · ENTREGA QUE MUDA O QUE ELE FALA

Givago, essa entrega muda uma coisa no que você fala com quem chega.

Dá uma olhada antes de usar, pra a gente não falar coisas diferentes.

D02-10

DIA 03

Pedir o que trava, com motivo e prazo

Pedido sem motivo vira cobrança. Pedido com motivo e prazo vira colaboração.

WESLEY · PEDIDO QUE TRAVA ENTREGA

Wesley, preciso de uma coisa sua pra destravar uma etapa.

Não é urgente hoje, mas se não vier até o fim da semana, a entrega escorrega.

Prefiro te avisar agora do que justificar atraso depois.

D03-01

HERIF · PEDIDO DE ACESSO OU DOCUMENTO

Herif, tudo bem?

Pra seguir com uma parte do trabalho eu preciso de um acesso que só você tem.

Me fala se prefere que eu te explique por chamada rápida.

D03-02

GIVAGO · PEDIDO DE INFORMAÇÃO DA PONTA

Givago!

Você que está lá na ponta consegue me responder melhor que qualquer relatório.

Quando puder, me manda o que você tem visto acontecer. Isso muda o que eu produzo.

D03-03

GRUPO · PEDIDO ABERTO

Pessoal, uma solicitação rápida.

Preciso de uma definição pra seguir, e quem puder responder primeiro já me destrava.

D03-04

WESLEY · SEGUNDA TENTATIVA, SEM COBRAR

Wesley, retomando um ponto que ficou em aberto.

Sei que a agenda está cheia, então me diz só se eu sigo por um caminho alternativo ou se vale esperar você.

D03-05

HERIF · PEDIDO QUE DEPENDE DE TERCEIRO

Herif!

Esse item depende de uma pessoa que eu não alcanço direto.

Você consegue me conectar ou prefere que eu resolva por outro caminho?

D03-06

GIVAGO · PEDIDO DE FOTO OU REGISTRO LOCAL

Givago, um favor que vale muito no material.

Quando você estiver por lá, me manda registro do que está no chão hoje.

Foto real rende mais que render, e só você consegue fazer isso na hora certa.

D03·07

GRUPO · PEDIDO COM PRAZO DECLARADO

Pessoal, pra eu manter o cronograma, preciso de retorno até o fim da semana.

Se não der, tudo bem, mas aí eu já reprogramo em vez de deixar pendurado.

D03·08

WESLEY · PEDIDO DE PRIORIDADE

Wesley, tenho duas frentes possíveis e não consigo tocar as duas com a mesma força.

Qual delas você prefere primeiro? Sua resposta vale mais que meu palpite.

D03·09

HERIF · PEDIDO DEPOIS DE SILÊNCIO LONGO

Herif, tudo bem?

Ficou um ponto em aberto e eu não quero seguir por cima da sua decisão.

Me diz se posso decidir por conta ou se você prefere olhar.

D03·10

DIA 04

Trazer dado, não sensação

Impressão bem escrita perde para número conferido. É o que separa prestador de opinador.

WESLEY · LEITURA DE NÚMERO

Wesley, um dado pra sua leitura.

Vou te mandar o número junto do que ele significa, porque número solto atrapalha mais do que ajuda.

Se você quiser abrir mais alguma camada, eu abro.

D04·01

HERIF · NÚMERO QUE CONFIRMA DECISÃO

Herif, aquele caminho que a gente escolheu está mostrando sinal.

Te mando o dado pra você ver por si mesmo, não pra você acreditar em mim.

D04·02

GIVAGO · DADO QUE AJUDA A PONTA

Givago, esse dado é mais útil pra você do que pra mim.

Diz o que as pessoas estão perguntando antes de chegar em você.

D04·03

GRUPO · PAINEL DO PERÍODO

Pessoal, deixo aqui o panorama do período.

Tudo conferido na fonte. Qualquer número que gerar dúvida, eu mostro de onde saiu.

D04·04

WESLEY · QUANDO O DADO CONTRARIA A EXPECTATIVA

Wesley, esse número não é o que a gente esperava.

Prefiro te mostrar assim mesmo, sem maquiagem.

Já tenho hipótese do porquê, e te falo separado pra não misturar fato com interpretação.

D04·05

HERIF · DADO QUE PEDE DECISÃO

Herif, esse dado abre uma decisão.

Te mando o número e as duas opções que eu enxergo. A escolha é sua.

D04·06

LÉO · LEITURA RESUMIDA

Léo, tudo bem?

Resumo do período em três linhas, sem planilha.

Se quiser o detalhe, eu abro.

D04·07

WESLEY · CORRIGINDO UM NÚMERO QUE EU MESMO PASSEI

Wesley, preciso corrigir um número que eu te passei.

O certo é outro, e eu prefiro te falar agora a deixar você decidir em cima de dado errado.

D04·08

GIVAGO · DADO SOBRE ATENDIMENTO

Givago, olhando os registros, tem um padrão no tempo de resposta.

Não é crítica, é informação. Quer olhar junto comigo?

D04·09

GRUPO · DADO SEM CONCLUSÃO PRONTA

Pessoal, esse número ainda não conclui nada.

Prefiro trazer sem conclusão do que inventar uma explicação bonita agora.

D04·10

DIA 05

Alinhar expectativa de prazo

Prazo combinado antes é acordo. Prazo explicado depois é desculpa.

WESLEY · PRAZO REALISTA

Wesley, sobre o prazo dessa etapa.

Consigo entregar mais rápido, mas cai a qualidade. Ou consigo no prazo maior com o padrão que a gente combinou.

Me diz qual dos dois você prefere que eu siga.

D05·01

HERIF · PRAZO QUE VAI ESCORREGAR

Herif, tudo bem?

Uma etapa vai escorregar, e eu prefiro te avisar antes da data e não depois.

Já tenho plano pra recuperar. Te explico como.

D05·02

GRUPO · CRONOGRAMA REVISADO

Pessoal, revisei o cronograma com o que a gente sabe hoje.

Se alguma data não fizer sentido pra vocês, me falem agora que eu ajusto antes de virar problema.

D05·03

WESLEY · PEDIDO DE PRAZO MAIOR

Wesley, vou pedir mais tempo nessa parte.

Não é atraso, é escolha: feito com pressa aqui gera retrabalho depois.

Você prefere ganhar tempo agora ou evitar retrabalho?

D05·04

HERIF · QUANDO O CLIENTE É QUE ATRASA

Herif, uma observação sem cobrança nenhuma.

Como a definição ainda não veio, a data final se desloca no mesmo tanto.

Só pra a expectativa ficar alinhada dos dois lados.

D05·05

GIVAGO · PRAZO DO QUE AFETA A PONTA

Givago, essa entrega chega até você em breve.

Te aviso a data antes pra você não ser pego de surpresa no atendimento.

D05·06

WESLEY · ANTECIPANDO ENTREGA

Wesley, essa vai sair antes do prazo.

Aproveitei uma janela. Te mando assim que estiver pronta.

D05-07

GRUPO · QUANDO MUITA COISA CAI JUNTO

Pessoal, tem várias frentes chegando ao mesmo tempo.

Vou sequenciar pra não sair tudo pela metade. A ordem que eu proponho é essa, e ela é discutível.

D05-08

HERIF · PRAZO DE COISA QUE NÃO DEPENDE DE MIM

Herif, essa etapa depende de terceiro, então eu não controlo a data.

O que eu controlo é te manter informado. Aviso a cada movimento.

D05-09

WESLEY · FECHANDO PRAZO POR ESCRITO

Wesley, pra não ficar no combinado de boca:

fica registrado aqui o prazo que a gente acertou. Se mudar, mudo aqui também.

D05-10

DIA 06

Registrar decisão no mesmo dia

Decisão que não é escrita vira versão. Registro protege os dois lados, não só o meu.

WESLEY · REGISTRO PÓS-CONVERSA

Wesley, registrando o que a gente combinou agora pra não ficar na memória.

Se eu tiver entendido alguma coisa diferente, me corrige.

D06-01

GRUPO · REGISTRO PÓS-REUNIÃO

Pessoal, deixo aqui o que ficou decidido na conversa.

Quem discordar de algum ponto, fala hoje. Depois disso eu sigo por essa versão.

D06-02

HERIF · REGISTRO DE MUDANÇA DE ROTA

Herif, a rota mudou, e eu prefiro registrar por escrito.

Assim daqui a dois meses ninguém precisa lembrar de cabeça por que fizemos assim.

D06-03

GIVAGO · REGISTRO DE ACORDO OPERACIONAL

Givago, registrando o que a gente acertou de operação.

Se na prática não funcionar, a gente muda. Mas melhor partir de algo escrito.

D06-04

WESLEY · REGISTRO DE DECISÃO QUE EU TOMEI SOZINHO

Wesley, precisei decidir sem conseguir falar com você.

Registro aqui o que eu escolhi e o motivo. Se você preferir outro caminho, ainda dá pra reverter.

D06-05

LÉO · REGISTRO PARA QUEM NÃO ESTAVA NA CONVERSA

Léo, tudo bem?

Você não estava na conversa, então deixo o resumo aqui pra você não ficar por fora.

D06-06

GRUPO · REGISTRO DE PENDÊNCIA

Pessoal, ficou uma pendência sem dono.

Registro aqui pra não sumir. Se ninguém pegar, eu assumo e sigo.

D06·07

HERIF · REGISTRO DE ALTERAÇÃO FEITA FORA DO COMBINADO

Herif, uma alteração foi feita no projeto depois do que a gente tinha fechado.

Registro aqui sem cobrança nenhuma, só pra ficar claro o que era plano e o que virou execução.

D06·08

WESLEY · REGISTRO DE ESCOPO

Wesley, esse pedido está fora do que a gente combinou no começo.

Consigo fazer, e registro aqui só pra ficar transparente que entrou depois.

D06·09

GRUPO · REGISTRO DE FECHAMENTO DE ETAPA

Pessoal, etapa fechada.

Deixo o registro aqui com o que foi entregue, pra consulta futura de qualquer um.

D06·10

DIA 07

Perguntar da ponta comercial

Minha ponta entrega contato. A conversão acontece na ponta deles. Perguntar não é passar a bola, é fechar o ciclo.

GIVAGO · COMO ESTÁ CHEGANDO

Givago, uma pergunta que vale mais que relatório.

Como está chegando o contato aí na sua mão? Qualificado, cru, fora do perfil?

Sua resposta muda o que eu produzo.

D07·01

WESLEY · FECHAR O CICLO DO FUNIL

Wesley, do meu lado eu vejo o contato entrando.

O que eu não vejo é o que acontece depois. Como está a conversa até a visita?

D07·02

GIVAGO · TEMPO DE RESPOSTA

Givago, quanto tempo em média você leva pra falar com quem chega?

Pergunto sem julgamento. É informação que muda a estratégia de captação.

D07·03

HERIF · VISÃO DO DONO SOBRE A PONTA

Herif, tudo bem?

Você tem visto a conversa chegar na etapa de visita?

Quero calibrar o que eu produzo com o que está acontecendo de verdade.

D07·04

GIVAGO · OBJEÇÃO QUE MAIS APARECE

Givago!

Qual objeção mais se repete no seu atendimento?

Se eu souber, eu resolvo isso na comunicação antes de chegar em você.

D07·05

GRUPO · PERGUNTA ABERTA SOBRE A PONTA

Pessoal, uma pergunta pra quem está na linha de frente.

O que vocês têm ouvido de quem chega? Isso vale mais que qualquer painel meu.

D07·06

WESLEY · QUANDO O VOLUME ESTÁ BOM E A CONVERSÃO NÃO

Wesley, o volume está entrando.

Isso ainda não quer dizer que está bom, porque volume sem conversão não vale nada.

Quero olhar a etapa seguinte com vocês.

D07-07

GIVAGO · PERFIL DE QUEM CHEGA

Givago, o perfil de quem está chegando bate com quem compra?

Se não bater, eu mudo o público. É ajuste rápido do meu lado.

D07-08

HERIF · QUANDO A PONTA RECLAMA DO LEAD

Herif, ouvi que os contatos não estão bons.

Quero entender antes de defender meu trabalho. Vamos olhar juntos os registros?

D07-09

GIVAGO · COMBINADO DE RETORNO

Givago, uma sugestão de rotina:

me diz uma vez por semana o que você viu na ponta. Não precisa de relatório, um áudio resolve.

D07-10

DIA 08

Antecipar problema antes de virar problema

Problema avisado é gestão. Problema descoberto pelo cliente é falha.

WESLEY · RISCO IDENTIFICADO

Wesley, identifiquei um risco que ainda não é problema.

Prefiro te falar agora, com tempo de resolver, do que quando já tiver custado alguma coisa.

D08-01

HERIF · ALERTA DE BLOQUEIO

Herif, tudo bem?

Tem um ponto que pode travar a operação em breve.

Já estou trabalhando na solução. Te aviso pra você não ser pego de surpresa.

D08-02

GRUPO · ALERTA OPERACIONAL

Pessoal, um aviso preventivo.

Nada quebrou, mas tem um ponto que merece atenção antes de virar urgência.

D08-03

WESLEY · RISCO QUE DEPENDE DE DECISÃO DELE

Wesley, esse risco eu não resolvo sozinho.

Depende de uma definição sua. Quanto antes vier, menor o estrago.

D08-04

GIVAGO · ALERTA QUE AFETA A PONTA

Givago, um aviso pra você não ser surpreendido no atendimento.

Pode aparecer uma pergunta nova por aí. Se aparecer, me fala que eu ajusto.

D08-05

HERIF · RISCO FINANCEIRO OU DE VERBA

Herif, um ponto de atenção sobre verba.

Não é cobrança, é planejamento: sem isso resolvido, a operação para em determinado momento.

D08-06

WESLEY · PROBLEMA QUE JÁ ACONTECEU

Wesley, aconteceu uma coisa e eu vou te contar antes que você descubra.

Já sei o que fazer, e te explico o plano junto do problema.

D08-07

GRUPO · RISCO DE PRAZO COLETIVO

Pessoal, do jeito que está, uma data não vai fechar.

Ainda dá pra corrigir se a gente ajustar agora.

D08-08

HERIF · RISCO JURÍDICO OU DE COMPLIANCE

Herif, um ponto que envolve o que a gente pode ou não afirmar nas peças.

Prefiro travar agora do que corrigir com material já impresso.

D08-09

WESLEY · ALERTA SEM ALARDE

Wesley, nada urgente.

Só registrando um ponto que eu estou monitorando, pra você saber que está no radar.

D08-10

DIA 09

Pedir aprovação sem pressionar

Aprovação travada trava a operação inteira. E pressão gera aprovação apressada, que gera retrabalho.

WESLEY · APROVAÇÃO DE MATERIAL

Wesley, esse material está pronto e esperando seu aval.

Sem pressa. Só me diz se você prefere olhar hoje ou se eu te lembro depois.

D09-01

HERIF · APROVAÇÃO COM PRAZO NATURAL

Herif, deixo isso pra sua aprovação.

Se até o fim da semana não tiver retorno, eu sigo com a versão atual e a gente ajusta depois se precisar.

D09-02

GRUPO · APROVAÇÃO COLETIVA

Pessoal, esse material precisa de um sim de alguém.

Quem puder aprovar, avisa. Se ninguém tiver objeção, eu considero aprovado.

D09-03

WESLEY · APROVAÇÃO SIMPLIFICADA

Wesley, pra facilitar:

responde só aprovado ou ajustar. Se for ajustar, me diz o que muda.

D09-04

HERIF · APROVAÇÃO DE COISA QUE JÁ FOI DISCUTIDA

Herif, essa é a versão com tudo que a gente conversou.

Se ficou como você imaginou, é só confirmar.

D09-05

WESLEY · LEMBRETE LEVE

Wesley, tudo bem?

Só levantando aquele material que ficou pra sua olhada.

Se estiver corrido, me fala que eu remarco o lembrete.

D09-06

GIVAGO · VALIDAÇÃO TÉCNICA LOCAL

Givago, você conhece a realidade de lá melhor que eu.

Dá uma olhada e me diz se tem alguma coisa errada de fato, não de gosto.

D09-07

GRUPO · APROVAÇÃO POR PARTES

Pessoal, quebrei em partes pra facilitar.

Aprovem o que estiver bom e me digam só o que precisa mudar.

D09-08

WESLEY · QUANDO A APROVAÇÃO ESTÁ PARADA HÁ TEMPO

Wesley, esse material está parado esperando aval.

Me diz se ainda faz sentido ou se eu arquivo e sigo pro que é prioridade.

D09-09

HERIF · APROVAÇÃO DE COISA QUE VAI PRA IMPRESSÃO

Herif, essa vai pra gráfica.

Depois de impressa não tem correção, então prefiro sua confirmação antes.

D09-10

DIA 10

Mostrar o bastidor do trabalho

Boa parte do serviço é invisível. Quem não mostra o bastidor parece que fez pouco.

WESLEY · BASTIDOR DE UMA ENTREGA

Wesley, esse material parece simples, e é justamente esse o objetivo.

Por trás dele teve pesquisa, teste e descarte. Te conto o que ficou de fora e por quê, se te interessar.

D10-01

HERIF · TRABALHO INVISÍVEL DA SEMANA

Herif, tudo bem?

Boa parte desta semana foi trabalho que não aparece: organização, teste e correção.

Prefiro te contar a te deixar achando que a semana rendeu pouco.

D10-02

GRUPO · BASTIDOR COLETIVO

Pessoal, um pouco do que rolou por trás do que vocês viram.

Ajuda a entender por que algumas coisas levam o tempo que levam.

D10-03

WESLEY · QUANDO ALGO FOI REFEITO

Wesley, essa peça foi refeita antes de chegar em você.

A primeira versão não passou no meu próprio critério.

D10-04

GIVAGO · BASTIDOR QUE AJUDA A PONTA A CONFIAR

Givago, esse material foi construído em cima do que você me contou da ponta.

Se eu errei em alguma leitura, me corrige.

D10-05

HERIF · BASTIDOR DE DECISÃO TÉCNICA

Herif, tive que escolher entre dois caminhos técnicos.

Te explico em duas linhas por que fui pelo que fui.

D10-06

WESLEY · MOSTRANDO O QUE FOI DESCARTADO

Wesley, tinha uma versão alternativa que eu descartei.

Te mando junto pra você ver o caminho que não seguimos e por quê.

D10-07

GRUPO · VOLUME DE TRABALHO DO PERÍODO

Pessoal, o resumo do que passou por aqui no período.

Não é pra impressionar ninguém, é pra vocês terem noção do que está rodando.

D10-08

LÉO · BASTIDOR RESUMIDO

Léo, um panorama rápido de como as coisas estão sendo feitas.

Se quiser entrar em algum detalhe, é só chamar.

D10-09

WESLEY · BASTIDOR DE CORREÇÃO DE ROTA

Wesley, mudei uma coisa no meio do caminho.

O que estava sendo feito não ia entregar o que a gente queria, e eu preferi corrigir antes de terminar errado.

D10-10

DIA 11

Fechar a semana com o que saiu

Fechamento semanal é o hábito que mais sustenta contrato longo. Custa dez minutos.

WESLEY · FECHAMENTO PADRÃO

Wesley, fechando a semana do Veredas.

Vai aqui o que saiu, o que ficou pendente e o que entra na próxima.

D11-01

GRUPO · FECHAMENTO COLETIVO

Pessoal, resumo da semana.

Deixo registrado aqui pra quem quiser consultar depois.

D11-02

HERIF · FECHAMENTO DIRETO

Herif, fechamento da semana em três pontos.

Se quiser detalhar algum, me chama.

D11-03

WESLEY · SEMANA COM POUCO RESULTADO VISÍVEL

Wesley, semana mais de base do que de vitrine.

Te conto o que foi feito mesmo sem coisa nova aparecendo pra fora.

D11-04

GRUPO · SEMANA BOA

Pessoal, semana rendeu.

Registro aqui o que avançou, sem exagerar no tom, porque o mês ainda não acabou.

D11-05

LÉO · FECHAMENTO RESUMIDO

Léo, resumo curto da semana do Veredas.

Qualquer coisa que quiser aprofundar, é só falar.

D11-06

GIVAGO · FECHAMENTO COM FOCO NA PONTA

Givago, fechando a semana.

Do que saiu, isso aqui é o que mais afeta o seu dia a dia.

D11-07

WESLEY · FECHAMENTO COM PENDÊNCIA DE DECISÃO

Wesley, semana fechada do meu lado.

Ficou um ponto esperando decisão sua pra a próxima não começar travada.

D11-08

GRUPO · FECHAMENTO DE MÊS

Pessoal, fechando o mês.

Deixo o consolidado aqui. Se fizer sentido, marcamos uma conversa pra olhar junto.

D11·09

HERIF · FECHAMENTO QUANDO HOUVE PROBLEMA NA SEMANA

Herif, a semana teve um problema e eu não vou fingir que não teve.

Registro o que aconteceu, o que já foi resolvido e o que ainda está aberto.

D11·10

DIA 12

Propor sem empurrar

Proposta com custo e alternativa é consultoria. Proposta sem contexto é venda de escopo.

WESLEY · PROPOSTA DE MELHORIA

Wesley, tenho uma ideia que pode melhorar o resultado.

Te mando o que é, o que custa e o que acontece se a gente não fizer.

Se não fizer sentido agora, guardo pra depois.

D12·01

HERIF · PROPOSTA DE INVESTIMENTO

Herif, uma sugestão que envolve verba.

Não é pra decidir hoje. É pra você ter na cabeça quando for planejar.

D12·02

GRUPO · PROPOSTA ABERTA A DISCUSSÃO

Pessoal, jogo uma ideia aqui pra discussão.

Pode ser descartada sem problema nenhum. Prefiro propor e ouvir não do que não propor.

D12·03

WESLEY · PROPOSTA COM DUAS OPÇÕES

Wesley, enxergo dois caminhos possíveis.

Te apresento os dois com o custo e o risco de cada um. A escolha é sua, e eu executo qualquer uma.

D12·04

GIVAGO · PROPOSTA DE ROTINA OPERACIONAL

Givago, uma sugestão de rotina entre a gente.

Se não funcionar na prática, a gente abandona sem drama.

D12·05

HERIF · PROPOSTA QUE EU MESMO ACHO ARRISCADA

Herif, uma ideia que eu tenho dúvida se vale.

Prefiro te trazer com a dúvida junto do que te vender como certeza.

D12·06

WESLEY · PROPOSTA BASEADA EM DADO

Wesley, essa proposta não é palpite.

Ela nasceu de um dado que eu te mando junto.

D12·07

GRUPO · PROPOSTA DE TESTE PEQUENO

Pessoal, sugiro testar pequeno antes de decidir grande.

Custa pouco e responde a dúvida com fato em vez de discussão.

D12·08

HERIF · PROPOSTA DE PARAR DE FAZER ALGO

Herif, minha sugestão aqui é a gente parar de fazer uma coisa.

Nem toda proposta precisa acrescentar. Às vezes o ganho está em tirar.

D12-09

WESLEY · RETOMANDO UMA PROPOSTA ANTIGA

Wesley, aquela ideia que eu te trouxe tempos atrás voltou a fazer sentido.

Se quiser, eu atualizo e te apresento de novo.

D12-10

DIA 13

Reconhecer o que o cliente fez bem

Relacionamento não se sustenta só com entrega. Reconhecimento genuíno abre porta que argumento não abre.

GIVAGO · RECONHECER A PONTA

Givago, um retorno que eu queria te dar.

O jeito como você conduz o atendimento aí faz diferença no resultado. Isso aparece nos registros.

D13-01

WESLEY · RECONHECER DECISÃO DIFÍCIL

Wesley, aquela decisão que você tomou não era óbvia.

Vale registrar que ela destravou coisa que estava parada.

D13-02

HERIF · RECONHECER AGILIDADE

Herif, obrigado pela agilidade nessa.

Faz diferença de verdade no ritmo do trabalho.

D13-03

GRUPO · RECONHECER O TIME

Pessoal, um reconhecimento rápido.

Essa etapa saiu porque todo mundo respondeu no tempo certo.

D13-04

GIVAGO · RECONHECER INFORMAÇÃO QUE MUDOU O TRABALHO

Givago, aquilo que você me contou mudou o que eu produzi.

Continua me falando essas coisas, vale mais que relatório.

D13-05

WESLEY · RECONHECER CONFIANÇA

Wesley, obrigado por ter deixado a decisão comigo naquela hora.

Vou continuar te contando o porquê de cada escolha pra a confiança não virar cheque em branco.

D13-06

HERIF · RECONHECER INVESTIMENTO

Herif, o recurso que entrou destravou o que estava emperrado.

Registro aqui porque efeito de decisão boa também merece ser dito.

D13-07

GRUPO · RECONHECER CORREÇÃO DE ROTA

Pessoal, mudar de rota no meio é difícil e vocês toparam.

Isso não é comum, e vale reconhecer.

D13-08

GIVAGO · RECONHECER PACIÊNCIA

Givago, sei que teve coisa que demorou do meu lado.

Obrigado pela paciência. Estou corrigindo o que causou a demora.

D13-09

WESLEY · RECONHECER CLAREZA

Wesley, você foi direto na resposta e isso economizou dias de trabalho.

Quando puder ser assim, é sempre melhor pra mim.

D13-10

DIA 14

Puxar reunião de alinhamento

Contrato longo sem reunião periódica vira acúmulo de mal-entendido.

WESLEY · REUNIÃO PERIÓDICA

Wesley, acho que vale a gente sentar pra alinhar.

Trinta minutos resolvem. Me diz dois horários que servem que eu me encaixo.

D14-01

HERIF · REUNIÃO COM PAUTA

Herif, tudo bem?

Proponho uma conversa com pauta fechada pra não virar reunião longa.

Te mando os pontos antes.

D14-02

GRUPO · REUNIÃO DE TODOS

Pessoal, sugiro uma conversa com todo mundo junto.

Tem assunto que rende mais falando do que por mensagem.

D14-03

WESLEY · REUNIÃO DEPOIS DE PERÍODO SEM CONTATO

Wesley, faz um tempo que a gente não conversa direito sobre o projeto.

Vale meia hora pra alinhar antes que a gente comece a supor coisa um do outro.

D14-04

GIVAGO · CONVERSA OPERACIONAL

Givago, uma conversa rápida entre a gente resolveria várias mensagens.

Tem tempo hoje ou amanhã?

D14-05

HERIF · REUNIÃO PARA DECISÃO TRAVADA

Herif, tem uma decisão que não anda por mensagem.

Consegue uma chamada curta? Resolvemos em dez minutos.

D14-06

WESLEY · REUNIÃO DE PLANEJAMENTO

Wesley, chegou o momento de olhar pra frente e não só pra semana.

Vale marcarmos uma conversa de planejamento?

D14-07

GRUPO · REUNIÃO COM REGISTRO

Pessoal, se a gente conversar, eu registro tudo depois por escrito.

Assim ninguém precisa anotar durante.

D14-08

HERIF · REUNIÃO PRESENCIAL

Herif, se em algum momento fizer sentido eu ir até aí, me fala.

Tem coisa que rende mais pessoalmente.

D14-09

WESLEY · REUNIÃO CURTA E OBJETIVA

Wesley, quinze minutos, três pontos.

Me diz quando e eu ligo.

D14-10

DIA 15

Quando alteram o que foi entregue

Registro neutro protege o trabalho sem criar atrito. Silêncio faz o resultado ruim virar seu.

HERIF · ALTERAÇÃO NA EXECUÇÃO

Herif, tudo bem?

O que foi executado ficou diferente do que a gente tinha planejado e enviado.

Registro aqui sem cobrança nenhuma, só pra ficar claro o que era projeto e o que virou execução.

D15-01

WESLEY · REGISTRO COM EVIDÊNCIA

Wesley, guardo aqui os arquivos originais e as medidas que eu enviei.

Não é pra apontar dedo. É pra que, se alguém questionar o acabamento, a gente saiba de onde partiu.

D15-02

GRUPO · REGISTRO COLETIVO

Pessoal, deixo registrado o que foi enviado e o que foi executado.

Assim ninguém precisa lembrar de cabeça depois.

D15-03

HERIF · ALTERAÇÃO QUE COMPROMETE O RESULTADO VISUAL

Herif, a mudança feita no local altera a proporção e o acabamento da peça.

Te mostro a comparação. Se for pra manter assim, tudo bem, mas prefiro que a decisão seja consciente.

D15-04

WESLEY · ALTERAÇÃO QUE MUDA O QUE EU POSSO PROMETER

Wesley, essa mudança altera o que a comunicação pode afirmar.

Preciso ajustar o material pra não prometer o que não existe.

D15-05

GIVAGO · ALINHAR DISCURSO DEPOIS DA MUDANÇA

Givago, teve uma alteração na execução.

Te aviso pra a gente não falar coisas diferentes com quem chega.

D15-06

HERIF · PROPONDO SOLUÇÃO, NÃO RECLAMAÇÃO

Herif, sobre aquela alteração.

Não vim reclamar. Vim propor como a gente melhora o resultado a partir do que está lá hoje.

D15-07

WESLEY · QUANDO O RESULTADO VAI SER ATRIBUÍDO A MIM

Wesley, uma observação honesta.

Do jeito que ficou, o acabamento pode ser lido como trabalho nosso.

Por isso prefiro deixar registrado o que foi projetado e o que foi executado.

D15-08

GRUPO · PEDIDO DE ALINHAMENTO ANTES DE EXECUTAR

Pessoal, uma sugestão pra frente.

Antes de mudar algo na execução, me chamem. Quase sempre dá pra adaptar sem perder o padrão.

D15-09

HERIF · ENCERRANDO O ASSUNTO SEM RESENTIMENTO

Herif, do meu lado o assunto está registrado e encerrado.

Seguimos normalmente. Só queria que ficasse documentado.

D15-10

DIA 16

Falar de verba com clareza

Dinheiro mal explicado gera desconfiância silenciosa. Explicado, vira previsibilidade.

WESLEY · SITUAÇÃO DA VERBA

Wesley, panorama do investimento em mídia.

Te mando quanto entrou, quanto saiu e o que isso trouxe. Sem interpretação, só o quadro.

D16-01

HERIF · ALERTA DE LIMITE

Herif, tudo bem?

A conta está próxima do limite. Se não for ajustado, a operação para de entregar.

Não é cobrança, é aviso com antecedência.

D16-02

WESLEY · PEDIDO DE AUMENTO

Wesley, tenho uma sugestão de aumentar o investimento numa frente específica.

Te mando o motivo e o que eu espero, sem prometer número que eu não controlo.

D16-03

HERIF · SUGESTÃO DE REDUZIR

Herif, minha sugestão aqui é reduzir.

Tem frente consumindo verba sem devolver o suficiente. Prefiro te falar isso do que deixar rodando.

D16-04

GRUPO · TRANSPARÊNCIA DE GASTO

Pessoal, deixo aqui a posição do investimento no período.

Qualquer número que gerar dúvida, eu abro a fonte.

D16-05

WESLEY · QUANDO A VERBA ESTÁ PARADA

Wesley, a verba está aprovada mas a operação está parada por outro motivo.

Te explico qual, pra não parecer que o dinheiro está sendo mal usado.

D16-06

HERIF · PREVISÃO DE NECESSIDADE

Herif, olhando pra frente, vai ser necessário definir verba para o próximo período.

Te aviso com antecedência pra não virar decisão de última hora.

D16-07

WESLEY · CUSTO DE UMA PROPOSTA

Wesley, sobre aquela ideia que eu te trouxe:

esse é o custo estimado. Se estiver fora do que faz sentido agora, a gente engaveta sem problema.

D16-08

GRUPO · FECHAMENTO DE INVESTIMENTO DO PERÍODO

Pessoal, fechamento do investimento do período.

Registro aqui pra consulta.

D16-09

HERIF · QUANDO O GASTO NÃO TROUXE RETORNO

Herif, uma parte do investimento não devolveu o esperado.

Prefiro te falar de frente. Já ajustei o que causou isso.

D16-10

DIA 17

Explicar o que o número quer dizer

Cliente não precisa de painel. Precisa saber se está bom, se está ruim e o que fazer.

WESLEY · TRADUÇÃO DE NÚMERO

Wesley, o número sozinho não diz nada.

Te mando junto o que ele significa na prática e o que eu pretendo fazer com essa informação.

D17-01

HERIF · COMPARAÇÃO COM O PERÍODO ANTERIOR

Herif, o dado deste período comparado com o anterior.

Comparação vale mais que número absoluto.

D17-02

GRUPO · EXPLICAÇÃO SIMPLES

Pessoal, resumindo sem termo técnico:

isso aqui está funcionando, isso não está, e é isso que eu vou mudar.

D17-03

WESLEY · QUANDO O NÚMERO PARECE BOM MAS NÃO É

Wesley, esse número parece bom à primeira vista.

Só que ele não conta a história toda. Te explico o que falta olhar junto.

D17-04

HERIF · QUANDO O NÚMERO PARECE RUIM MAS NÃO É

Herif, esse indicador caiu, e mesmo assim não é problema.

Te explico por quê, pra você não decidir em cima de um susto.

D17-05

GIVAGO · NÚMERO QUE FALA DA PONTA

Givago, esse dado é sobre o que acontece depois que o contato chega.

Vale a gente olhar junto, porque essa parte é sua.

D17-06

WESLEY · QUANDO A AMOSTRA É PEQUENA DEMAIS

Wesley, esse número ainda não prova nada.

A amostra é pequena. Prefiro te dizer isso a te deixar tirar conclusão cedo demais.

D17-07

HERIF · INDICADOR QUE MAIS IMPORTA

Herif, se for pra olhar só um indicador, olha esse.

Os outros são consequência dele.

D17-08

GRUPO · DADO SEM JARGÃO

Pessoal, traduzindo o relatório em uma frase:

é isso que está acontecendo e é isso que eu vou fazer a respeito.

D17-09

WESLEY · QUANDO EU NÃO SEI EXPLICAR AINDA

Wesley, esse movimento no número eu ainda não sei explicar.

Prefiro te dizer que não sei do que inventar causa. Estou investigando.

D17-10

DIA 18

Quando o resultado não veio

É aqui que o contrato se define. Fugir custa mais caro que o resultado ruim.

WESLEY · ASSUMINDO DE FRENTE

Wesley, o resultado deste período ficou abaixo do que a gente queria.

Não vou enfeitar. Te mando o que aconteceu, o que já mudei e o que eu preciso pra corrigir.

D18-01

HERIF · SEM TRANSFERIR CULPA

Herif, tudo bem?

O número não veio. Tem coisa que é da minha ponta e tem coisa que é de fora dela.

Vou te mostrar as duas partes separadas, sem transformar isso em desculpa.

D18-02

GRUPO · COMUNICADO HONESTO

Pessoal, o período não entregou o que a gente esperava.

Prefiro dizer isso aqui do que esperar alguém perguntar.

D18-03

WESLEY · COM PLANO DE CORREÇÃO

Wesley, além do problema, vai o plano.

Trazer problema sem caminho é reclamação, e não é isso que você contratou.

D18-04

GIVAGO · OLHANDO A ETAPA SEGUINTE

Givago, o contato entrou e não virou visita.

Quero entender contigo onde está travando, sem apontar dedo pra nenhum lado.

D18-05

HERIF · QUANDO A CAUSA É EXTERNA

Herif, parte do que segurou o resultado não está sob meu controle nem sob o seu.

Te explico o que é, e o que dá pra fazer mesmo assim.

D18-06

WESLEY · QUANDO EU ERREI

Wesley, uma parte disso foi escolha minha e não funcionou.

Já corrigi. Registro aqui porque prefiro que você saiba por mim.

D18-07

GRUPO · PEDINDO AJUDA

Pessoal, pra virar esse quadro eu preciso de coisa que não depende só de mim.

Listo aqui o que ajudaria.

D18-08

HERIF · QUANDO O CLIENTE QUESTIONA A EFICIÊNCIA

Herif, entendo o questionamento e ele é legítimo.

Vamos separar em partes: captação, atendimento, condição comercial e perfil do público.

Assim a gente descobre onde está o gargalo real em vez de discutir impressão.

D18-09

WESLEY · RECOMEÇO

Wesley, o período passado não foi bom e isso já está registrado.

Agora quero fechar com você o que a gente muda pro próximo.

D18-10

DIA 19

Quando o resultado veio

Comemorar sem inflar mantém a credibilidade para quando o número cair.

WESLEY · RESULTADO POSITIVO

Wesley, o período veio bem.

Te mando o número. Não vou transformar isso em vitória definitiva, porque um período bom não define nada sozinho.

D19-01

HERIF · DIVIDINDO O CRÉDITO

Herif, o resultado veio, e uma boa parte é da ponta comercial.

Vale registrar isso, não só o que saiu do meu lado.

D19-02

GRUPO · COMUNICADO DO TIME

Pessoal, o período fechou bem.

Registro aqui o que deu certo, pra a gente repetir de propósito e não por acaso.

D19-03

GIVAGO · RECONHECENDO A PONTA

Givago, o número melhorou e a diferença passou pelo seu atendimento.

Queria que ficasse registrado.

D19-04

WESLEY · SEM PROMETER REPETIÇÃO

Wesley, deu certo.

Não vou te prometer que repete, porque não seria honesto. Vou te dizer o que eu vou manter pra aumentar a chance.

D19-05

HERIF · RESULTADO QUE VALIDA UMA DECISÃO

Herif, aquela decisão que a gente tomou está aparecendo no número.

Vale registrar pra quando surgir a próxima decisão difícil.

D19-06

WESLEY · PROPONDO ESCALAR

Wesley, isso aqui está funcionando.

Minha sugestão é reforçar. Te mando o que isso significa em custo.

D19-07

GRUPO · RESULTADO DEPOIS DE UM PERÍODO RUIM

Pessoal, depois do período fraco, esse veio melhor.

Ainda é cedo pra dizer que virou, mas o movimento é bom.

D19-08

LÉO · ATUALIZAÇÃO POSITIVA

Léo, tudo bem?

Boa notícia do Veredas. Te deixo o resumo aqui.

D19-09

HERIF · PEDINDO O QUE CONSOLIDA O RESULTADO

Herif, pra sustentar esse resultado eu preciso de continuidade.

Te digo o que ajuda a não perder o que a gente ganhou.

D19-10

DIA 20

Pedir acesso, material ou informação

Prestador sem acesso trabalha às cegas e depois leva a culpa pelo resultado.

HERIF · ACESSO TÉCNICO

Herif, preciso de um acesso pra conseguir trabalhar direito nessa frente.

Sem ele eu consigo entregar, mas com metade da informação.

D20-01

WESLEY · INFORMAÇÃO DO PRODUTO

Wesley, preciso confirmar uma informação do empreendimento antes de publicar.

Prefiro perguntar a supor e sair errado numa peça.

D20-02

GIVAGO · MATERIAL DE CAMPO

Givago, você consegue registrar como está lá hoje?

Foto do que existe vale mais que render em várias situações.

D20-03

GRUPO · PEDIDO DE ARQUIVO

Pessoal, alguém tem esse arquivo em mãos?

Se ninguém tiver, eu refaço, mas prefiro não duplicar trabalho.

D20-04

WESLEY · DADO COMERCIAL

Wesley, pra fechar o relatório eu preciso de um dado que está do lado de vocês.

Sem ele, o relatório fica pela metade e eu não gosto de entregar assim.

D20-05

HERIF · CONFIRMAÇÃO ANTES DE PUBLICAR

Herif, preciso confirmar uma condição antes de qualquer peça sair.

Enquanto não confirmar, eu não publico. Prefiro atrasar a publicar errado.

D20-06

GIVAGO · ATUALIZAÇÃO DE DISPONIBILIDADE

Givago, me passa a posição atualizada quando puder.

É pra eu não comunicar coisa que já mudou.

D20-07

GRUPO · LISTA DO QUE FALTA

Pessoal, listo aqui o que está faltando pra eu seguir.

Quem tiver qualquer item, me manda.

D20-08

WESLEY · PEDIDO RECORRENTE VIRANDO ROTINA

Wesley, uma sugestão pra facilitar pros dois lados.

Se a gente combinar um envio periódico dessa informação, eu paro de te pedir avulso.

D20·09

HERIF · QUANDO FALTA INFORMAÇÃO E O PRAZO APERTA

Herif, sem essa informação eu vou ter que assumir uma versão.

Se você preferir que eu espere, tudo bem, só me confirma.

D20·10

DIA 21

Combinar quem faz o quê

Metade dos atritos de contrato nasce de tarefa que os dois lados achavam que era do outro.

WESLEY · DIVISÃO DE RESPONSABILIDADE

Wesley, quero deixar claro o que é minha ponta e o que é a de vocês.

Não é pra me eximir. É pra nada ficar sem dono.

D21·01

GRUPO · MAPA DE RESPONSABILIDADE

Pessoal, deixo aqui quem cuida de quê.

Se algum item estiver no nome errado, me falem.

D21·02

GIVAGO · COMBINADO OPERACIONAL

Givago, sugiro a gente combinar assim:

eu cuido de trazer o contato, você cuida do atendimento, e a gente conversa toda semana sobre o meio do caminho.

D21·03

HERIF · ITEM SEM DONO

Herif, tem um item que não está claro de quem é.

Se ninguém pegar, eu assumo, mas prefiro combinar do que assumir por omissão.

D21·04

WESLEY · ESCOPO DO CONTRATO

Wesley, esse pedido está fora do que a gente combinou.

Consigo fazer. Só quero deixar registrado que entrou depois, pra a conta não se perder.

D21·05

GRUPO · FLUXO DE APROVAÇÃO

Pessoal, uma dúvida prática: quem aprova o quê?

Se a gente definir isso, para de travar material esperando o aval errado.

D21·06

HERIF · QUANDO EU ESTOU FAZENDO ALÉM DO COMBINADO

Herif, tem coisa que eu venho fazendo que não estava no escopo.

Não estou cobrando. Estou registrando pra ficar visível.

D21·07

WESLEY · QUANDO ALGO É CLARAMENTE DA PONTA DELES

Wesley, essa parte é da ponta de vocês, e eu não consigo assumir sem atrapalhar.

Posso ajudar a organizar, mas a execução precisa ficar aí.

D21·08

GIVAGO · COMBINANDO CANAL

Givago, sugiro a gente concentrar num canal só.

Assunto espalhado em três lugares sempre perde alguma coisa.

D21·09

GRUPO · REVISANDO O COMBINADO

Pessoal, faz um tempo do combinado inicial e a realidade mudou.

Vale a gente revisar quem faz o quê?

D21·10

DIA 22

Perguntar do produto antes de comunicar

Mudança no produto que a comunicação não sabe vira peça errada na rua.

WESLEY · MUDANÇA DE OFERTA

Wesley, teve alguma mudança na condição comercial que eu ainda não saiba?

Pergunto porque toda peça precisa ser refeita quando isso muda, e eu prefiro saber antes.

D22·01

HERIF · MUDANÇA NO EMPREENDIMENTO

Herif, mudou alguma coisa no empreendimento nas últimas semanas?

Obra, prazo, área comum, qualquer coisa. Eu preciso refletir isso na comunicação.

D22·02

GIVAGO · MUDANÇA QUE A PONTA PERCEBE PRIMEIRO

Givago, você costuma saber das mudanças antes de mim.

Se souber de alguma, me avisa que eu ajusto o material rápido.

D22·03

WESLEY · CONFIRMAÇÃO ANTES DE CAMPANHA

Wesley, antes de subir qualquer coisa, quero confirmar que a informação está atual.

Anúncio com dado velho gera lead frustrado, e isso volta pra ponta de vocês.

D22·04

HERIF · CONFIRMAÇÃO DE CONDIÇÃO

Herif, preciso da condição comercial exata e confirmada antes de qualquer publicação.

Prefiro segurar a peça a colocar na rua um dado que pode ter mudado.

D22·05

GRUPO · PEDIDO DE AVISO PREVENTIVO

Pessoal, um pedido pra frente.

Quando algo mudar no produto ou na condição, me avisem antes. Refazer peça publicada custa muito mais que ajustar antes.

D22·06

GIVAGO · ALINHAMENTO DE DISCURSO

Givago, quero garantir que a gente fala a mesma coisa.

Me diz o que você tem falado no atendimento que eu comparo com o material.

D22·07

WESLEY · MUDANÇA QUE INVALIDA MATERIAL

Wesley, essa mudança invalida material que já está circulando.

Vou recolher e refazer. Só te aviso pra não haver surpresa.

D22·08

HERIF · PERGUNTA SOBRE OBRA

Herif, como está o andamento por lá?

Pergunto porque isso muda o que eu posso mostrar e afirmar.

D22-09

GRUPO · CHECAGEM PERIÓDICA

Pessoal, checagem de rotina:

tem alguma informação do empreendimento que mudou e que eu ainda esteja comunicando do jeito antigo?

D22-10

DIA 23

Levar o que o mercado está fazendo

Prestador que só executa é substituível. Prestador que traz leitura de fora vira parceiro.

WESLEY · LEITURA DE CONCORRÊNCIA

Wesley, olhei o que a concorrência da região está fazendo.

Te mando o que eu vi. Nem tudo vale copiar, e eu te digo o que eu acho que não vale.

D23-01

HERIF · MOVIMENTO DE MERCADO

Herif, tudo bem?

Vi um movimento no mercado que pode afetar a gente.

Te trago mais como informação do que como alarme.

D23-02

GRUPO · REFERÊNCIA DE FORA

Pessoal, uma referência que eu achei interessante.

Não é pra copiar. É pra a gente discutir se cabe no que estamos fazendo.

D23-03

WESLEY · O QUE A CONCORRÊNCIA FAZ MELHOR

Wesley, tem uma coisa que um concorrente está fazendo melhor que a gente.

Prefiro te falar isso do que só te mostrar onde ganhamos.

D23-04

GIVAGO · O QUE OUVI DO MERCADO LOCAL

Givago, ouvi uma coisa sobre o mercado aí.

Você que está no chão consegue me dizer se procede?

D23-05

HERIF · OPORTUNIDADE QUE APARECEU

Herif, apareceu uma oportunidade que talvez faça sentido pra gente.

Te mando o que é e o que custaria.

D23-06

WESLEY · MUDANÇA DE PLATAFORMA OU REGRA

Wesley, mudou uma regra que afeta como a gente anuncia.

Já me adaptei do meu lado. Te aviso pra você saber que existe.

D23-07

GRUPO · TENDÊNCIA SEM MODISMO

Pessoal, tem um movimento acontecendo no setor.

Ainda não sei se é tendência ou modismo, e prefiro te trazer com essa ressalva.

D23-08

HERIF · COMPARATIVO HONESTO

Herif, comparando a gente com o que existe na região:

aqui a gente está bem, e aqui a gente está atrás.
Prefiro te mostrar os dois lados.

D23·09

WESLEY · LEITURA SEM AGENDA

Wesley, essa informação não vem com proposta junto.

É só pra você ter na cabeça. Nem toda mensagem
minha precisa pedir alguma coisa.

D23·10

DIA 24

Ouvir antes de propor

Prestador que só fala vira ruído. Perguntar mantém a leitura do cliente atualizada.

WESLEY · PERGUNTA ABERTA

Wesley, uma pergunta sem agenda nenhuma.

Como você está vendo o projeto hoje? Quero saber se
a minha leitura bate com a sua.

D24·01

HERIF · EXPECTATIVA DO DONO

Herif, tudo bem?

O que seria um bom resultado pra você nos próximos
meses?

Pergunto porque eu prefiro trabalhar pra sua régua do
que pra minha.

D24·02

GIVAGO · REALIDADE DA PONTA

Givago, como está sendo o dia a dia aí?

Quero entender antes de propor qualquer mudança.

D24·03

GRUPO · ABRINDO ESPAÇO

Pessoal, uma pergunta pra vocês:

tem alguma coisa que eu faço hoje que não está
ajudando? Prefiro saber a continuar.

D24·04

WESLEY · CHECANDO SATISFAÇÃO

Wesley, uma pergunta direta.

Tem alguma coisa no meu trabalho que você mudaria?
Pode falar sem rodeio.

D24·05

HERIF · PRIORIDADE DO CLIENTE

Herif, se você pudesse resolver uma única coisa do
projeto agora, qual seria?

Eu foco nela.

D24·06

GIVAGO · O QUE ATRAPALHA A PONTA

Givago, tem alguma coisa que eu te mando que só
atrapalha?

Se tiver, eu paro. Material que não é usado é trabalho
jogado fora.

D24·07

GRUPO · ESCUTA ANTES DE MUDANÇA

Pessoal, antes de eu propor mudança, quero ouvir
vocês.

O que está funcionando e o que não está, na visão de
vocês?

D24·08

WESLEY · PERGUNTA SOBRE O QUE NÃO É DITO

Wesley, tem alguma coisa incomodando que ainda não foi falada?

Prefiro tratar agora do que descobrir daqui a três meses.

D24-09

HERIF · CALIBRAGEM DE EXPECTATIVA

Herif, quero calibrar uma coisa contigo.

O que você espera de mim que talvez eu não esteja entregando?

D24-10

DIA 25

Retomar assunto parado

Assunto que morre por silêncio volta como cobrança. Retomar sem culpa é mais barato.

WESLEY · RETOMADA LEVE

Wesley, tudo bem?

Retomando um assunto que ficou parado entre a gente.

Sem cobrança nenhuma. Só quero saber se ainda faz sentido ou se a gente arquiva.

D25-01

HERIF · ASSUNTO TRAVADO HÁ TEMPO

Herif, tem um ponto parado há um tempo.

Me diz se você quer retomar ou se prefere que eu tire da lista.

D25-02

GRUPO · PENDÊNCIA ANTIGA

Pessoal, uma pendência antiga que nunca foi fechada.

Fecha ou arquiva? Qualquer uma das duas está boa pra mim.

D25-03

WESLEY · PROJETO ENGAVETADO

Wesley, aquele projeto que a gente engavetou.

Voltou a fazer sentido ou continua fora de hora?

D25-04

GIVAGO · COMBINADO QUE NÃO PEGOU

Givago, a gente tinha combinado uma rotina e ela não pegou.

Sem problema nenhum. Quer que eu proponha um formato mais simples?

D25-05

HERIF · DECISÃO NUNCA TOMADA

Herif, essa decisão ficou pendurada.

Se você quiser, eu decido por conta e assumo. Só me confirma que pode.

D25-06

WESLEY · RETOMADA COM CONTEXTO

Wesley, retomo esse assunto com o contexto de hoje, que é diferente do de quando a gente falou.

Talvez a resposta mude por causa disso.

D25-07

GRUPO · LIMPEZA DE PENDÊNCIAS

Pessoal, listo as pendências antigas.

Vamos fechar ou arquivar cada uma? Lista longa parada não ajuda ninguém.

D25-08

HERIF · RETOMADA DEPOIS DE UM PERÍODO TENSO

Herif, tudo bem?

Ficou uma conversa pela metade e eu prefiro retomar do que deixar solta.

D25·09

WESLEY · ENCERRANDO UM ASSUNTO

Wesley, esse ponto está parado há bastante tempo.

Vou considerar encerrado. Se um dia voltar, é só me chamar.

D25·10

DIA 26

Lembrar compromisso sem constranger

Lembrete que humilha destrói mais do que a pendência custava.

WESLEY · LEMBRETE NEUTRO

Wesley, um lembrete rápido daquele ponto.

Se estiver corrido, me fala que eu te lembro semana que vem.

D26·01

HERIF · LEMBRETE COM SAÍDA FÁCIL

Herif, aquele item continua em aberto.

Se preferir, eu sigo por um caminho alternativo e você nem precisa se envolver.

D26·02

GRUPO · LEMBRETE COLETIVO

Pessoal, esse item ainda está aberto.

Quem conseguir resolver, avisa.

D26·03

WESLEY · LEMBRETE DE COISA QUE TRAVA OUTROS

Wesley, esse ponto está segurando outras duas frentes.

Só te dou o contexto pra você medir a prioridade, não pra cobrar.

D26·04

GIVAGO · LEMBRETE LEVE

Givago, lembrando daquilo que a gente conversou.

Sem pressa, só pra não cair no esquecimento dos dois lados.

D26·05

HERIF · TERCEIRO LEMBRETE

Herif, tudo bem?

Continua aberto aquele item. Me diz sinceramente se é pra insistir ou pra deixar de lado.

As duas respostas servem pra mim.

D26·06

WESLEY · LEMBRETE QUE ASSUME A CULPA DO ESQUECIMENTO

Wesley, talvez eu não tenha sido claro sobre esse pedido.

Reformulo aqui de forma mais objetiva.

D26·07

GRUPO · LEMBRETE COM DATA

Pessoal, esse item tem data.

Depois dela eu sigo com o que tiver em mãos.

D26·08

HERIF · LEMBRETE DE COMPROMISSO DO MEU LADO

Herif, lembrando que eu te devo uma coisa.

Está no meu radar e sai até o fim da semana.

D26-09

WESLEY · ENCERRANDO LEMBRETE

Wesley, esse é meu último lembrete desse ponto.

Se não vier retorno, eu resolvo do meu jeito e te aviso o que decidi.

D26-10

DIA 27

Falar de escopo sem criar atrito

Escopo tratado cedo é combinado. Tratado tarde é conflito.

WESLEY · PEDIDO FORA DO ESCOPO

Wesley, esse pedido está fora do que a gente combinou.

Consigo fazer. Só quero alinhar antes pra não virar assunto depois.

D27-01

HERIF · ACÚMULO DE PEDIDOS AVULSOS

Herif, tudo bem?

Foram entrando várias demandas avulsas e elas já somam um volume relevante.

Sugiro a gente conversar sobre isso, sem drama nenhum.

D27-02

WESLEY · FAZENDO MESMO ASSIM

Wesley, vou fazer essa, mesmo estando fora do combinado.

Registro só pra ficar visível, não pra criar problema.

D27-03

GRUPO · CLAREZA DO QUE ESTÁ INCLUSO

Pessoal, deixo aqui o que está dentro do combinado hoje.

Se faltar alguma coisa que vocês esperavam, vamos conversar.

D27-04

HERIF · RENEGOCIAÇÃO NATURAL

Herif, o projeto cresceu desde o começo.

Vale a gente revisar o combinado pra ele refletir a realidade de hoje?

D27-05

WESLEY · DIZENDO NÃO COM ALTERNATIVA

Wesley, essa eu não consigo assumir agora sem prejudicar o resto.

Consigo te indicar um caminho, ou entro nela quando outra frente fechar.

D27-06

GIVAGO · DEMANDA OPERACIONAL QUE NÃO É MINHA

Givago, essa parte não é da minha ponta.

Posso te ajudar a organizar, mas a execução precisa ficar aí pra não travar.

D27-07

HERIF · REGISTRANDO O QUE FOI FEITO ALÉM

Herif, deixo registrado o que foi entregue além do escopo no período.

Não é cobrança. É pra a conversa futura partir de fato e não de memória.

D27-08

WESLEY · ALINHANDO PRIORIDADE DENTRO DO ESCOPO

Wesley, dentro do que a gente combinou, não cabe tudo ao mesmo tempo.

Me ajuda a priorizar? Sua escolha vale mais que a minha aqui.

D27-09

GRUPO · PROPOSTA DE ESCOPO NOVO

Pessoal, se vocês quiserem incluir essa frente, eu monto uma proposta.

Assim fica claro o que muda em tempo e em custo.

D27-10

DIA 28

Preparar o cliente para uma decisão difícil

Decisão difícil apresentada de última hora vira negativa automática.

WESLEY · PLANTANDO A DECISÃO

Wesley, vai chegar um momento em que a gente vai precisar decidir uma coisa.

Ainda não é agora. Só quero que você já vá pensando.

D28-01

HERIF · DECISÃO QUE ENVOLVE DINHEIRO

Herif, tudo bem?

Vem por aí uma decisão de investimento.

Te aviso com antecedência pra você não ser pego no aperto.

D28-02

WESLEY · DUAS OPÇÕES COM CONSEQUÊNCIA

Wesley, os dois caminhos possíveis têm custo.

Não existe opção sem perda aqui, e eu prefiro te dizer isso desde já.

D28-03

HERIF · DECISÃO DE PARAR ALGO

Herif, pode ser que a gente precise parar uma frente.

Vou te trazer o dado antes de propor, pra a decisão não parecer opinião minha.

D28-04

GRUPO · DECISÃO COLETIVA QUE VEM

Pessoal, tem uma decisão chegando que afeta todo mundo.

Vou trazer com antecedência pra dar tempo de todos pensarem.

D28-05

WESLEY · QUANDO A DECISÃO É DO CLIENTE E NÃO MINHA

Wesley, essa decisão não é minha pra tomar.

Meu papel é te dar informação boa. Te mando o que eu tenho, sem empurrar pra nenhum lado.

D28-06

HERIF · DECISÃO SOBRE POSICIONAMENTO

Herif, existe uma escolha de posicionamento aqui.

Ela muda o tipo de cliente que a gente atrai. Vale conversarmos com calma.

D28-07

WESLEY · DECISÃO QUE EU RECOMENDO

Wesley, tenho uma recomendação nessa decisão.

Te digo qual é e o porquê, e deixo claro onde eu posso estar errado.

D28-08

GRUPO · DECISÃO ADIADA DEMAIS

Pessoal, essa decisão vem sendo adiada.

Adiar também é uma escolha, e ela tem custo. Só quero que seja consciente.

D28-09

HERIF · DECISÃO SOBRE CONTINUAR OU NÃO

Herif, tem hora que vale perguntar se continua fazendo sentido do jeito que está.

Prefiro fazer essa pergunta de frente a deixar rolar por inércia.

D28-10

DIA 29

Marco entregue e o que vem depois

Marco sem próximo passo dá sensação de fim. Sempre emendar no que vem.

WESLEY · MARCO CONCLUÍDO

Wesley, essa etapa está fechada.

Te mando o consolidado do que foi feito e o que entra a seguir, pra não parecer que acabou.

D29-01

HERIF · FECHAMENTO DE FASE

Herif, fase concluída.

Registro aqui o que ficou pronto. A próxima já está mapeada.

D29-02

GRUPO · MARCO DO TIME

Pessoal, marco entregue.

Vale registrar, e já sigo pro próximo bloco.

D29-03

WESLEY · MARCO COM PENDÊNCIA RESIDUAL

Wesley, a etapa fechou com uma pendência pequena.

Não segura o próximo passo, mas prefiro deixar visível a fingir que fechou redondo.

D29-04

GIVAGO · MARCO QUE MUDA A PONTA

Givago, essa etapa muda uma coisa no seu dia a dia.

Te explico o que muda antes de você descobrir na prática.

D29-05

HERIF · MARCO DEPOIS DE PERÍODO LONGO

Herif, depois de um tempo de trabalho de base, essa entrega finalmente aparece.

É o tipo de coisa que só existe porque o que veio antes foi feito direito.

D29-06

WESLEY · MARCO E O QUE ELE DESTRAVA

Wesley, com essa etapa fechada, destrava outras duas.

Te digo quais, pra você acompanhar a sequência.

D29-07

GRUPO · CONSOLIDADO DE PERÍODO

Pessoal, consolidado do período.

Fica aqui pra consulta de quem precisar depois.

D29-08

LÉO · ATUALIZAÇÃO DE MARCO

Léo, tudo bem?

Fechamos uma etapa importante do Veredas. Te deixo o resumo.

D29-09

HERIF · MARCO COM CONVITE PARA OLHAR JUNTO

Herif, essa entrega vale a gente olhar junto por quinze minutos.

Ela abre decisões pro próximo passo.

D29-10

Contrato longo se sustenta em relação, não só em entrega. Nem toda mensagem precisa pedir algo.

WESLEY · MENSAGEM SEM PEDIDO

Wesley, tudo bem?

Mensagem sem assunto de trabalho nenhum. Só passando pra saber como você está.

D30-01

HERIF · CONTATO HUMANO

Herif, tudo certo por aí?

Sem pauta. Depois a gente volta ao trabalho normalmente.

D30-02

GIVAGO · RELAÇÃO COM A PONTA

Givago, tudo bem?

Sem cobrança e sem pedido. Só mantendo contato.

D30-03

GRUPO · MENSAGEM LEVE

Bom dia, pessoal!

Nada de trabalho aqui. Bom dia mesmo.

D30-04

WESLEY · RECONHECIMENTO PESSOAL

Wesley, trabalhar nesse projeto tem sido bom.

Queria só registrar isso, sem nenhum pedido junto.

D30-05

HERIF · DEPOIS DE UM PERÍODO DIFÍCIL

Herif, o período foi puxado pros dois lados.

Passei só pra dizer que seguimos firmes por aqui.

D30-06

GIVAGO · RECONHECENDO O DIA A DIA

Givago, sei que a ponta é o lugar mais difícil.

Se precisar de qualquer coisa do meu lado, é só chamar.

D30-07

LÉO · CONTATO DE MANUTENÇÃO

Léo, tudo bem?

Só passando pra manter o contato vivo.

D30-08

WESLEY · DISPONIBILIDADE

Wesley, se precisar de qualquer coisa fora do combinado, me chama.

Nem tudo precisa virar demanda formal.

D30-09

GRUPO · FECHAMENTO DE CICLO

Pessoal, obrigado pelo período.

Seguimos no mesmo ritmo. Qualquer coisa, estou por aqui.

D30-10