

# Resumo de Desempenho: Beatriz Costa

## 1. Visão Geral do Desempenho:

Beatriz Costa tem demonstrado esforço consistente e capacidade de gerenciar um volume significativo de contatos e oportunidades. Nas últimas transcrições, ficou evidente o empenho em atender clientes com intenção de compra expressa, bem como o cuidado em coletar dados relevantes (CNPJ, região, uso pretendido) para nortear a oferta. A agência reconhece o ritmo de trabalho e a disposição de avançar com a venda, incluindo o encaminhamento para equipes especializadas quando necessário. Embora haja oportunidades de desenvolvimento, o desempenho até aqui mostra uma base sólida de atendimento, com andamento de negociações que pode ser acelerado com ajustes estratégicos na qualificação, fechamento e follow-up.

Observação sobre as fontes: a primeira transcrição contém o maior conjunto de ações observáveis (diálogo de descoberta, qualificação, precificação, encaminhamentos e follow-up). A segunda transcrição apresenta apenas a linha de abertura de Beatriz e não oferece conteúdo suficiente para extrair padrões adicionais. As ações abaixo refletem principalmente o conteúdo da Transcrição 1 e podem ser fortalecidas com dados adicionais da Transcrição 2 quando disponíveis.

## 2. Padrões de Destaque (Pontos Fortes):

- Atendimento proativo e foco no cliente desde o primeiro contato.
- Capacidade de conduzir a coleta de dados-chave para a venda (CNPJ, região, tipo de compra).
- Uso de diferenciação entre consumo e revenda para alinhar a oferta e o desconto (menciona desconto de até 30% com CNPJ).
- Apresentação clara de opções de preço por volume e momento de desconto (ex.: R\$74,76/galão; até R\$52,33 com 30%).
- Capacidade de indicar próximos passos e encaminhar para equipes específicas (revenda) quando necessário.
- Comunicação cordial, com confirmação de dados e fechamento de próximos contatos (inclui referência a contato via WhatsApp e a marcação de follow-up).
- Registro de contexto regional para orientar a logística de entrega e disponibilidade (Campo Grande, Mato Grosso do Sul).

## 3. Oportunidades de Desenvolvimento (Pontos a Melhorar):

- **O que melhorar:** Condução da fase de descoberta e qualificação.

- **Como isso se manifestou (Exemplo prático):**

- Em vários momentos, Beatriz aborda rapidamente a necessidade de CNPJ e a finalidade de compra (consumo vs revenda), o que é positivo, mas às vezes o progresso entre entender a necessidade e fechar a proposta poderia ser mais ágil. Exemplo: "Você quer comprar pela loja ou tem cadastro com a gente?" seguido de abertura de CNPJ para descontos, o que é bom, mas poderia haver uma qualificação mais estratégica sobre o tom da negociação logo nos primeiros minutos (volume mensal, necessidade de estoque, janelas de entrega).

- Em outra passagem, a cliente menciona revenda; há uma boa sinalização de necessidade, mas o ajuste de qualificação poderia ter sido mais direto para alinhar a oferta com o canal correto desde o início.

- **Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):**

- Adotar um roteiro de qualificação em 3 perguntas-chave já nos primeiros 2 minutos: 1) qual é o objetivo da compra (consumo vs revenda), 2) qual o volume projetado mensal, 3) há necessidade de desconto via CNPJ ou cadastro.

- Frases alternativas:

- "Para eu te passar o preço correto hoje, você compra para uso próprio ou para revenda?"

- "Qual é o volume mensal esperado para eu já avaliar o desconto aplicável?"

- "Se for revenda, podemos já confirmar o CNPJ para eu abrir a simulação com o time de revenda."

- **O que melhorar:** Minimizar dependência de encaminhamentos para equipes externas sem compromissos de follow-up claros.

- **Como isso se manifestou (Exemplo prático):**

- O cliente é direcionado para uma vendedora de revenda com base no CNPJ, o que é necessário, mas a conversa não fecha a próxima ação de Beatriz com o cliente. Há um follow-up vago ("amanhã elas chegando, eu já passo para alguém").

- **Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):**

- Estabelecer uma próxima ação específica com prazo concreto e quem fará: "Vou alinhar com a equipe de revenda e retorno com uma proposta até amanhã às 11h via WhatsApp."

- Frase alternativa: "Vou manter você informado com uma simulação detalhada hoje e confirmar com a equipe de revenda até amanhã de manhã; você prefere que eu te envie pelo WhatsApp ou respondo por aqui?"

- **O que melhorar:** Redução do tempo de verificação de estoque/preços.

- **Como isso se manifestou (Exemplo prático):**

- Houve pausas como "Um minutinho, tá? Deixa eu verificar aqui rapidinho." que, embora compreensível, pode impactar a experiência de compra se o cliente ficar sem resposta por muito tempo.

- **Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):**

- Preparar templates de verificação rápida (checklist de disponibilidade por região) para responder em até 60 segundos.

- Frases úteis:

- "Pelo que vejo aqui, o estoque está disponível para Campo Grande nesta semana. Vou confirmar o preço de desconto com o volume de 20 galões e te envio já já."

- **O que melhorar:** Estrutura de fechamento e next steps com compromisso explícito.

- **Como isso se manifestou (Exemplo prático):**

- O fechamento parcial envolve a discussão de preços, porém as ações de fechamento não são sempre concretizadas com uma data/ponte clara.

- **Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):**

- Ao encerrar a ligação, definir um fechamento com data/hora exata para o próximo contato: "Podemos confirmar hoje até as 16h? Se eu não falar até lá, você pode me lembrar pelo WhatsApp."

- Frase de fechamento: "Resumo da proposta: 20 galões, preço sujeito ao volume e CNPJ. Vou enviar a simulação por WhatsApp hoje e confirmar a disponibilidade para envio amanhã. Tudo certo para seguir nesse caminho?"

- **O que melhorar:** Consistência na comunicação de condições de desconto para diferentes CNPJs.

- **Como isso se manifestou (Exemplo prático):**

- Há referência a desconto de até 30% com CNPJ, mas a conversa mistura diferentes cenários (consumo com CNPJ, revenda com CNPJ), sem alinhar claramente as regras aplicáveis a cada caso para o cliente naquele momento.

- **Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):**

- Ter uma matriz de descontos pronta para compartilhar rapidamente:

- "Para consumo com CNPJ X, desconto até 30%."

- "Para venda de revenda com CNPJ Y, o desconto depende da quantidade e do mix de produtos."

- Frases alternativas:

- "Com o seu CNPJ de revenda, posso aplicar até 30% dependendo do volume; vamos confirmar o número do CNPJ para liberar a simulação completa."

#### **4. Plano de Ação Sugerido:**

- Planos semanais (0-2 semanas):
  - Revisar e internalizar um roteiro de qualificação em 3 perguntas-chave (objetivo da compra, volume mensal, tipo de cadastro/CNPJ).
  - Criar um script de abertura para Revenda que já traga a verificação de CNPJ e a necessidade de encaminhamento, com a promessa de retorno rápido.
  - Criar uma planilha de verificação de estoque/preço por região (ex.: Campo Grande, MS) para reduzir o tempo de espera de verificação em ligações.
  - Padronizar linguagem de desconto com CNPJ: ter respostas rápidas sobre limites de desconto por tipo de cliente (consumo vs revenda).
  - Treinar Beatriz para fechar com um próximo passo explícito em cada chamada (data/hora e canal de retorno).
  
- Planos 2-4 semanas:
  - Implementar um checklist de venda pós-qualificação:
    - Confirmação de objetivo (consumo/revenda),
    - Quantidade/volumes,
    - CNPJ(s) informado(s),
    - Desconto aplicável,
    - Próximo contato agendado (data/hora/canal).
  - Sessões de shadowing com colegas para praticar o fechamento com compromisso claro.
  - Simulações de cenários com 2-3 volumes diferentes (ex.: 20, 50, 100 galões) para acelerar a apresentação de propostas e o fechamento.
    - Definição de um fluxo de follow-up via WhatsApp com templates prontos:
  - "Oi Percival, aqui é Beatriz da Super Vendas. Segue a simulação para o seu CNPJ. Podemos confirmar a data de entrega para amanhã?"
  - "Beatriz enviando a simulação com o desconto aplicado e as opções de pagamento para você avaliar."
  
- Monitoramento e melhoria contínua:
  - Reuniões quinzenais de feedback com Beatriz para revisar chamadas gravadas (com consentimento) e medir melhoria em tempo de resposta, qualificação e fechamento.
  - Indicadores-chave de desempenho a acompanhar: tempo médio de resposta em verificação de preço, taxa de conversão de contatos qualificados, tempo até o fechamento da primeira proposta, taxa de follow-up com data/hora definidas.

Observações finais:

- A Transcrição 2 trouxe apenas uma abertura de Beatriz, sem conteúdo suficiente para ampliar padrões de comportamento. Quando houver a segunda transcrição completa, o objetivo é incorporar qualquer nova evidência de estilo de comunicação, uso de scripts, e sucesso de fechamento para enriquecer o plano de desenvolvimento.
- Recomendação imediata: priorizar o estabelecimento de próximos passos com data/hora definidos em todas as ligações, e consolidar um fluxo de qualificação com 3 perguntas-chave que permitam alinhar rapidamente o canal (loja vs revenda), o desconto aplicável e a próxima ação do cliente.

Se desejar, posso adaptar o documento com mais exemplos diretos das ligações, inserir trechos adicionais das transcrições 1 e 2 assim que você disponibilizar mais conteúdo, e ajustar o plano de ação de acordo com metas específicas da Beatriz para este trimestre.