

Padronização de Processos: Vendas

Classificação de Leads e Passagem de Bastão

Departamento Comercial

5 de fevereiro de 2026

OBJETIVO DO PROCESSO

Padronizar a classificação dos leads em **Frio, Morno e Quente**, definir responsabilidades claras entre SDR e Closer e formalizar a passagem de bastão, garantindo previsibilidade, controle de fila e aumento de conversão.

1 Visão Geral do Fluxo

1. **Lead entra via campanha:** Lead Ads ou outros canais.
2. **Atendimento SDR:** Realizado via plataforma Blip.
3. **Classificação:** Atribuição de status (Frio, Morno ou Quente).
4. **Passagem de Bastão:** Transferência para o Closer quando aplicável.
5. **CRM Principal:** Acompanhamento contínuo da jornada.

2 Classificação dos Leads

2.1 3.1 — LEAD FRIO

Definição: Lead que não possui todas as informações necessárias para geração de orçamento ou não atende às regras comerciais, fiscais ou logísticas.

Critérios Objetivos:

- Informações incompletas para orçamento.
- Produto, volume ou urgência indefinidos.
- CNPJ inválido ou incompleto.
- Fora das regras comerciais.

Responsável: SDR

Tag Blip: lead_frio

Ações: Coletar informações faltantes, explicar regras comerciais e manter contato educativo.

Resultado Esperado: Avanço para Morno ou descarte conforme regra de perda.

2.2 3.2 — LEAD MORNO

Definição: Lead que possui todas as informações necessárias e está apto a receber um orçamento, independentemente de fechamento.

Critérios Objetivos:

- Informações completas para orçamento.
- CNPJ válido.
- Produto, volume e local definidos.
- Enquadrado nas regras comerciais.

Responsável: SDR

Tag Blip: lead_morno

Ações: Gerar orçamento no CRM, validar condições comerciais e registrar dados corretamente.

Resultado Esperado: Orçamento gerado e pronto para passagem de bastão.

2.3 3.3 — LEAD QUENTE

Definição: Lead que teve o orçamento gerado e foi formalmente transferido para um Closer.

Critérios Objetivos:

- Passagem de bastão realizada com sucesso.

Responsável: Closer

Tag Blip: lead_quente

Ações: Assumir negociação, conduzir o fechamento e atualizar o status no CRM.

Resultado Esperado: Negociação ativa e fechamento (ou registro de motivo de perda).