

Guia de Boas Práticas: Mensagens no WhatsApp para Imobiliárias

Este guia foi feito para ajudar sua equipe a usar o WhatsApp de forma que gere mais respostas e evite bloqueios ou restrições de envio. As dicas abaixo são baseadas em práticas usadas no mercado imobiliário e em como o WhatsApp avalia a qualidade de uma conta comercial.

Por que isso importa

Toda conta comercial de WhatsApp recebe uma **nota de qualidade**, calculada com base em como as pessoas reagem às mensagens recebidas nos últimos dias: se bloqueiam o número, denunciam como spam, ignoram ou respondem.

Quando muitos contatos bloqueiam ou denunciam, a nota cai e o WhatsApp passa a limitar quantas mensagens sua imobiliária pode enviar por dia — podendo chegar a uma restrição temporária. Por outro lado, quando as mensagens geram resposta (mesmo um “não, obrigado”), isso conta a favor e ajuda a manter (ou até aumentar) o limite de envio.

Ou seja: **não é sobre enviar menos, é sobre enviar melhor.**

Boas práticas

1. Só envie para quem autorizou o contato

A pessoa precisa ter dado consentimento antes do primeiro disparo — seja por formulário no site, conversa anterior com um corretor, ou cadastro em um anúncio/evento.

Exemplo: um lead que preencheu o formulário de interesse em um imóvel tem consentimento válido. Uma lista comprada ou captada sem autorização explícita não tem — evite usá-la para disparos em massa.

2. Personalize a mensagem

Mensagens com o nome da pessoa e com contexto específico (o imóvel que ela viu, o bairro que procura) têm taxa de resposta bem maior do que mensagens genéricas.

✗ “Temos ótimos imóveis disponíveis, confira!” ✓ “Olá {{nome}}, o apartamento de {{quartos}} no {{bairro}} que você visitou ainda está disponível. Quer agendar uma nova visita?”

3. Seja claro sobre o motivo do contato, logo de início

Diga já na primeira frase por que está escrevendo. Isso aumenta a chance de resposta — e qualquer resposta (mesmo negativa) já ajuda a manter a qualidade da conta.

“Olá {{nome}}, vi que você se interessou pelo imóvel da Rua {{endereço}} na semana passada. Ele ainda está disponível e o proprietário aceita negociar o valor. Posso te passar mais detalhes?”

4. Mantenha a mensagem curta e direta

No celular, mensagens longas raramente são lidas até o fim. O ideal é manter o texto principal em até 3-4 linhas e terminar com uma pergunta simples de responder.

5. Facilite a resposta

Sempre que possível, use botões de resposta rápida (“Sim, quero saber mais” / “Não, obrigado”) em vez de pedir uma resposta em texto livre. Isso facilita a interação, inclusive quando a resposta é negativa.

6. Segmente antes de disparar em massa

Envie primeiro para quem teve contato mais recente (últimos 60-90 dias) e só depois expanda para a base mais antiga. Listas “frias”, sem interação há muito tempo, têm taxa de bloqueio bem mais alta.

Exemplo: ao divulgar um lançamento, comece pelos leads que visitaram imóveis na mesma região recentemente, em vez de disparar para toda a carteira de uma vez.

7. Evite tom de propaganda agressiva, principalmente no primeiro contato

Mensagens com excesso de emoji, caixa alta ou promessas exageradas tendem a ser denunciadas como spam com mais frequência.

✗ “👋 IMÓVEIS COM ATÉ 50% OFF, CORRA!!! 🙌” ✓ “Olá {{nome}}, temos um imóvel na região que você buscou, com condições facilitadas. Posso te mandar os detalhes?”

8. Respeite horário e frequência

Envie mensagens em horário comercial (mensagens promocionais de madrugada geram bloqueio, não interesse). Para disparos de marketing/prospecção, uma a duas mensagens por semana por contato já é suficiente — exceder isso aumenta a taxa de bloqueio.

9. Teste antes de escalar

Ao lançar uma campanha nova, envie primeiro para um grupo pequeno (100-200 contatos) e observe a taxa de resposta e bloqueio nas primeiras horas. Se algo parecer errado, pause e ajuste antes de enviar para toda a base.

10. Responda rápido quando o cliente escrever

Quando alguém inicia uma conversa, o tempo de resposta importa: quanto mais rápido a equipe responde, menor a chance da pessoa “esfriar” ou reportar a conta por falta de retorno.

Exemplos de templates por situação

Estes exemplos servem como ponto de partida — adapte a linguagem ao tom da sua imobiliária.

🎯 Chamada fria (primeiro contato, lead ainda não qualificado)

“Olá {{nome}}! Vi seu cadastro de interesse em imóveis na região de {{bairro}}. Sou {{corretor}}, da {{imobiliária}}. Você está buscando comprar, alugar ou apenas pesquisando por enquanto?”

🎯 Chamada quente (lead já demonstrou interesse específico)

“Olá {{nome}}, tudo bem? O imóvel de {{quartos}} dormitórios no {{bairro}} que você visualizou continua disponível, e o proprietário está aberto a negociação. Quer que eu separe um horário para uma visita esta semana?”

🎯 Retorno ao lead (reabertura de conversa parada)

“Oi {{nome}}, tudo certo? Faz um tempinho desde nosso último contato sobre o imóvel no {{bairro}}. Surgiram algumas opções novas na região que podem te interessar. Ainda está procurando?”

🎯 Reengajamento (contato antigo, sem interação há muito tempo)

“Olá {{nome}}! Notei que faz algum tempo desde nosso último contato. Temos novidades na região que você buscava, com condições especiais. Ainda faz sentido eu te enviar mais informações?”

📌 Confirmação/lembrete de visita

“Olá {{nome}}, passando para confirmar sua visita ao imóvel na {{endereço}} amanhã às {{horário}}. Nos vemos lá?”

📄 Solicitação de documentos

“Olá {{nome}}, para darmos andamento na proposta do imóvel {{endereço}}, preciso que me envie os documentos {{lista}}. Qualquer dúvida, estou à disposição.”

📞 Pós-visita

“Olá {{nome}}, obrigado pela visita de hoje! O que achou do imóvel? Ficou com alguma dúvida que eu possa esclarecer?”

💰 Atualização de proposta/negociação

“Olá {{nome}}, o proprietário do imóvel na {{endereço}} respondeu à sua proposta. Podemos conversar por alguns minutos para te passar os detalhes?”

🏠 Novo imóvel compatível com o perfil do lead

“Olá {{nome}}, encontramos um imóvel que combina com o que você procura: {{resumo do imóvel}}, no {{bairro}}. Quer que eu te envie mais fotos e detalhes?”

👤 Proprietário — avaliação/captação de imóvel

“Olá {{nome}}, obrigado por solicitar uma avaliação do seu imóvel. Podemos agendar uma visita técnica esta semana para prepararmos a proposta de anúncio?”

Onde consultar mais informações

Esses são materiais de apoio, caso a equipe queira se aprofundar:

- **Central de Ajuda da Meta — Nota de qualidade do WhatsApp Business:** explica como a nota de qualidade é calculada e como consultar o motivo de bloqueios.
<https://www.facebook.com/business/help/896873687365001>
- **Documentação técnica da Meta sobre templates** (mais voltada para quem configura o sistema, não é necessária para o dia a dia da equipe comercial):
<https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-management>

Guia preparado para orientação de equipes comerciais sobre boas práticas de mensagens no WhatsApp Business.