Negócios

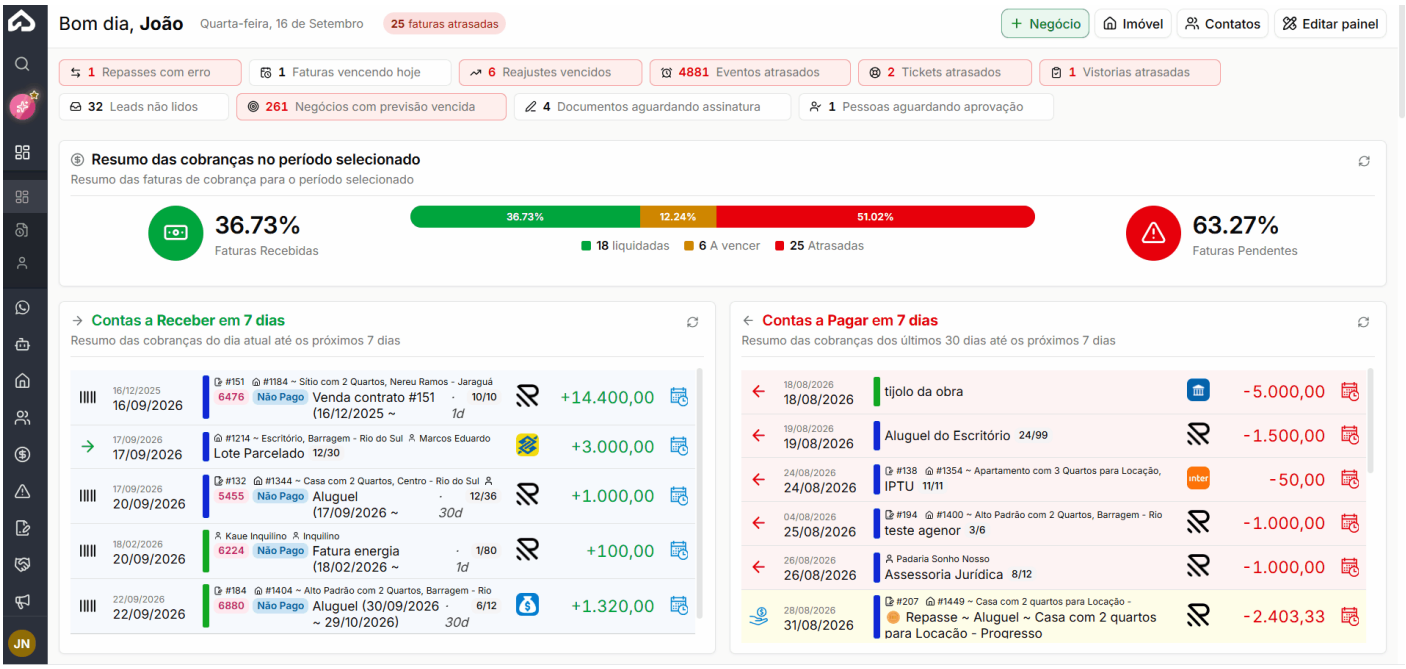
- Como funciona o módulo de negociações

Como funciona o módulo de negociações

O negócio é a oportunidade de venda ou locação acompanhada do começo ao fim. Ele pode nascer de um lead ou ser criado manualmente, percorre as etapas de um funil, reúne os imóveis de interesse do cliente e termina como ganho, perdido ou prorrogado.

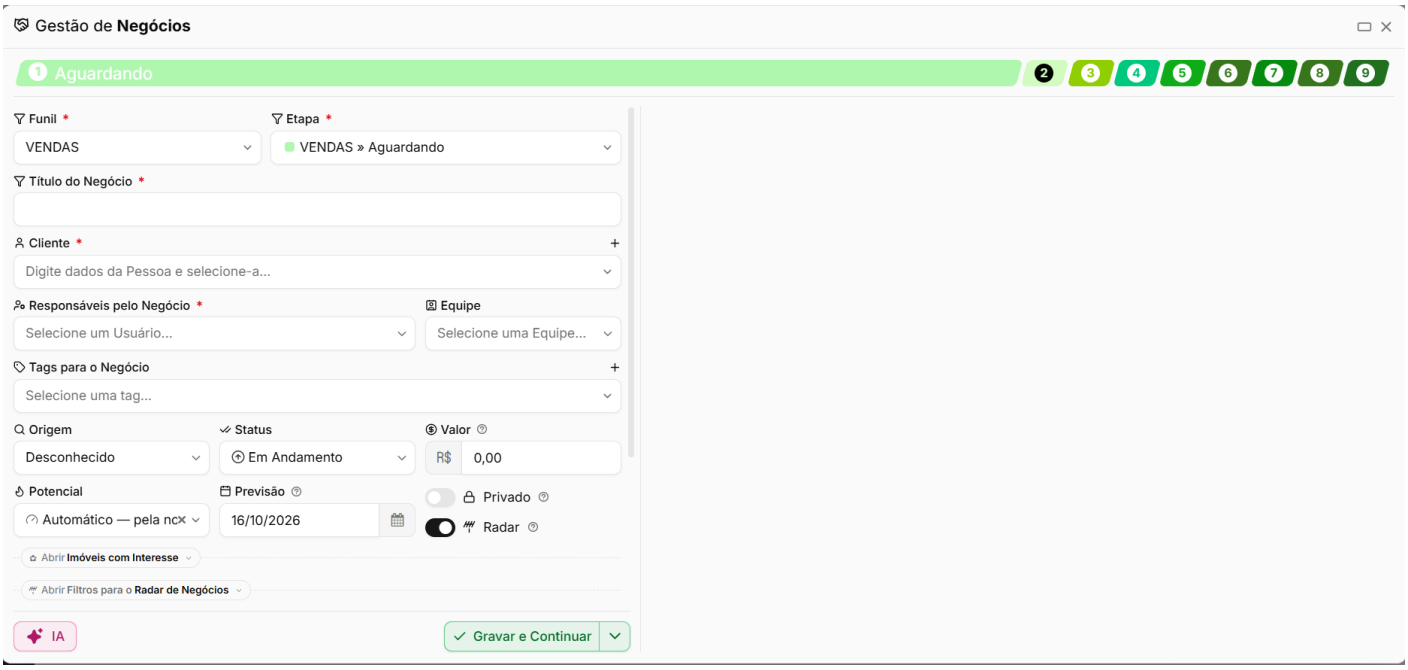
É o módulo central da operação comercial e reúne diferentes mecanismos automáticos, como radar de imóveis, pontuação de prioridade, repasse por inatividade e mescla de negociações repetidas.

Navegação no Módulo



Rotina	Descrição
Negócios > Negócios em Painel	Exibe os negócios em formato de quadro, organizados pelas etapas do funil.
Negócios > Negócios em Lista	Exibe a mesma carteira de negócios em formato de listagem.

Criar um negócio



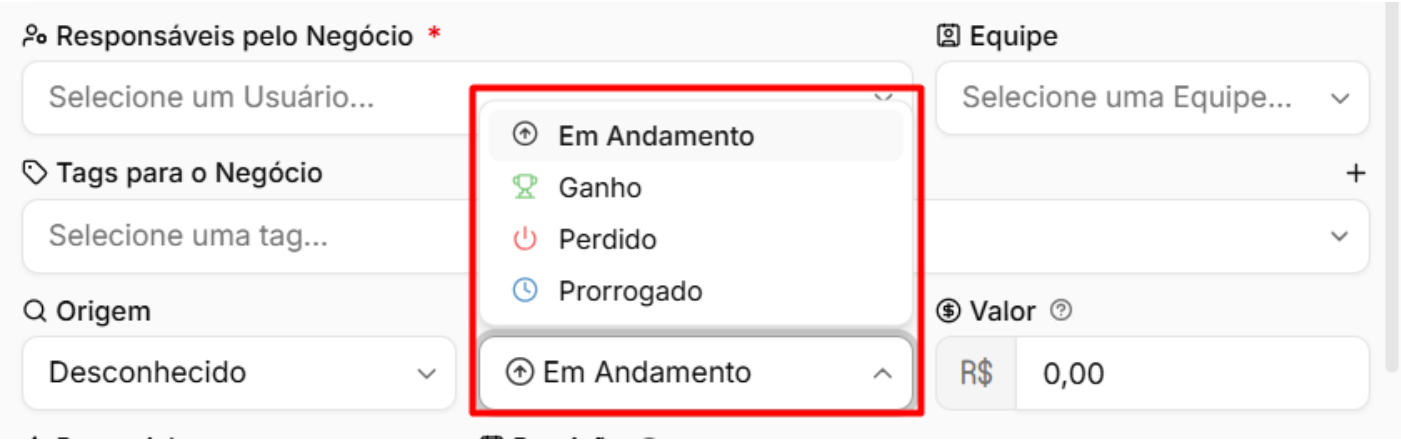
Ao criar um negócio, são apresentados os principais campos utilizados para estruturar e acompanhar a negociação:

Campo	Descrição
Funil	Campo obrigatório. Define por qual processo comercial a negociação irá passar.
Etapa	Campo obrigatório. Define em qual etapa do funil o negócio será iniciado.
Título do Negócio	Campo obrigatório. É preenchido automaticamente com o nome do cliente.
Cliente	Campo obrigatório que identifica a pessoa relacionada à negociação.
Responsáveis pelo Negócio	Campo obrigatório. Permite selecionar mais de um responsável.
Equipe	Permite relacionar uma equipe ao negócio.
Tags	Permite adicionar identificadores para organização e filtragem da negociação.
Origem	Identifica a origem do negócio.
Valor	Representa o valor previsto que o cliente está disposto a gastar.
Potencial	Pode ser definido como Fria, Morna, Quente, Muito Quente ou **Automático — pela nota**.
Previsão	Representa a data provável de fechamento. Por padrão, é preenchida com 30 dias à frente.
Privado	Quando ativado, somente quem cadastrou o negócio e seus responsáveis terão acesso. Sem essa configuração, o negócio fica visível aos demais usuários com permissão.

Radar	Ativa o monitoramento automático de imóveis compatíveis com o perfil do cliente. A opção vem habilitada por padrão.

> Importante: Estes campos sempre viram preenchidos quando uma negociação for encaminhada para você, seja por Rodizio ou manualmente.

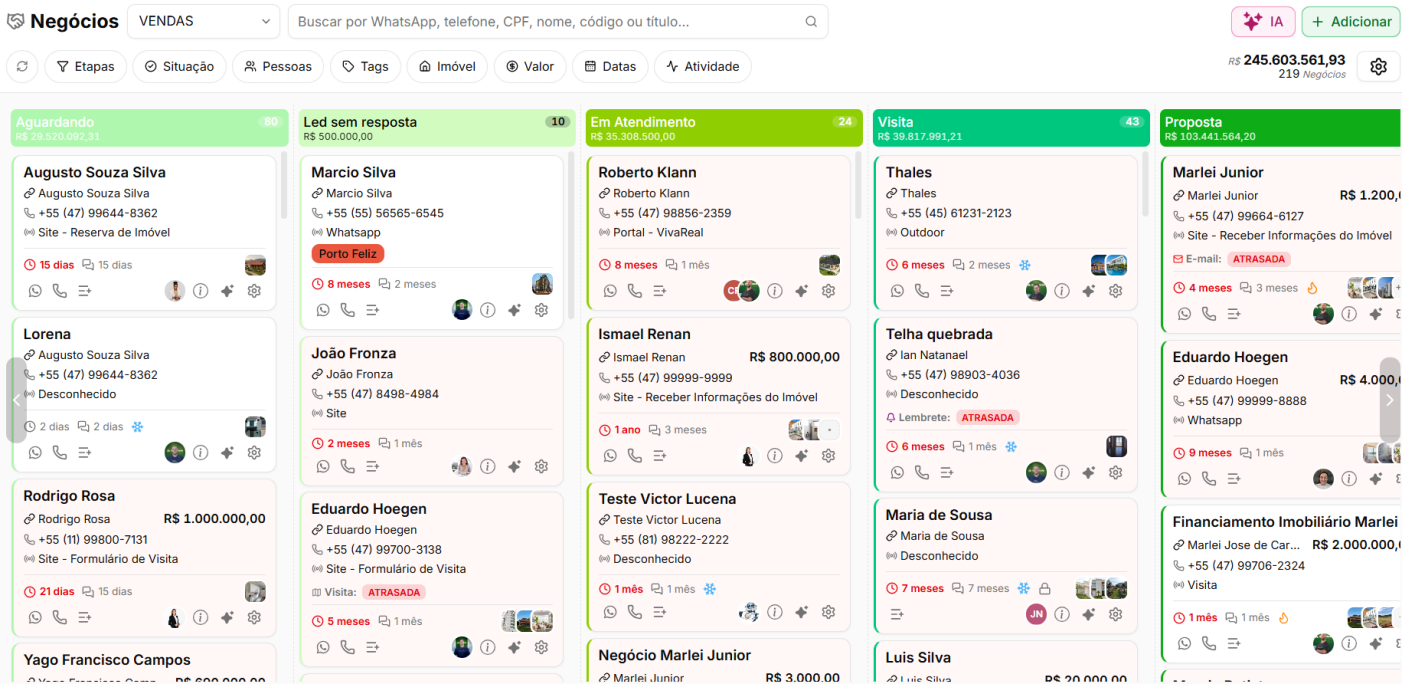
Os quatro de status da negociação



Status	Descrição
Em Andamento	Indica que a negociação continua ativa.
Ganho	Indica que a negociação foi concluída com sucesso.
Perdido	Indica que a negociação foi encerrada sem fechamento.
Prorrogado	Indica que a negociação foi adiada para uma data futura.

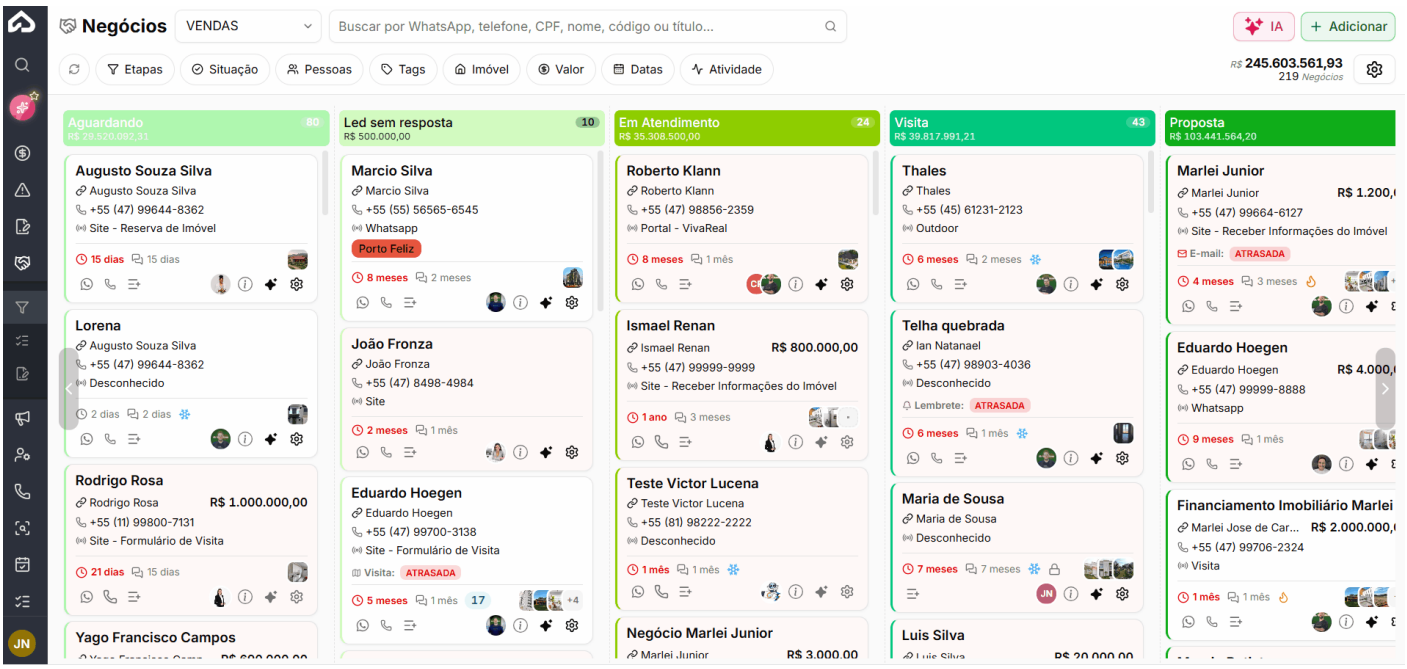
> **Atenção:** Um negócio prorrogado retorna automaticamente para **Em Andamento** na data definida, e os responsáveis são notificados. Não é necessário reabri-lo manualmente.

O painel de negócios



No painel, cada coluna representa uma etapa do funil e cada cartão representa um negócio. O cabeçalho de cada coluna apresenta a quantidade de negócios e a soma dos respectivos valores.

Ao arrastar um cartão entre as colunas, o negócio é movido para outra etapa. Durante o movimento, o sistema apresenta quatro atalhos:



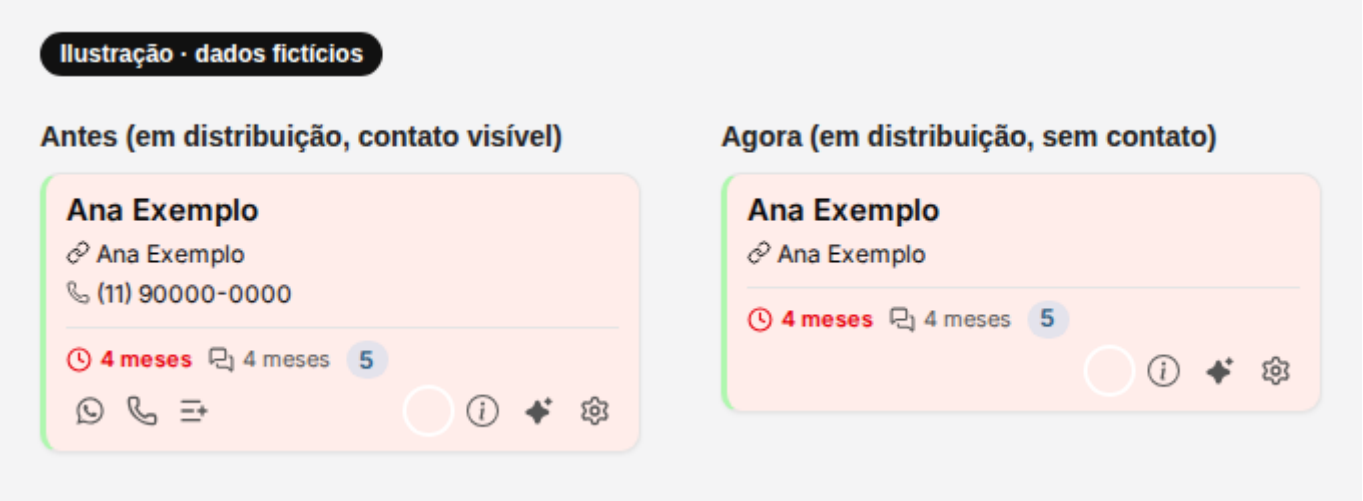
Ação	Descrição
Ganhar	Finaliza o negócio como ganho.
Perder	Finaliza o negócio como perdido.
Prorrogar	Adia o negócio para uma data futura.
Descartar	Executa a ação de descarte do negócio.

Ao soltar o cartão sobre uma dessas opções, a ação correspondente é executada diretamente.

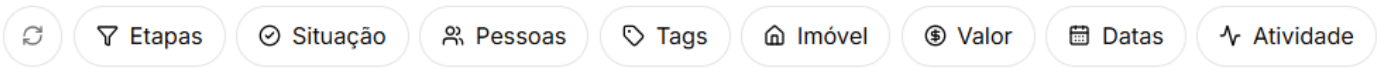
> **Atenção:** A reordenação manual dos cartões dentro da mesma coluna funciona apenas quando a ordenação está definida como **Ordem configurada (recomendado)**. Nas demais formas de ordenação, a posição manual não pode ser alterada porque a própria listagem é reorganizada automaticamente.

> Mover o negócio de etapa marca como **Lidos** os leads **Não lidos** dele: mudar a etapa é sinal de que alguém já viu o lead. Fica registrado no histórico de cada lead. Os negócios do rodízio e a mudança de etapa feita pelo repique automático ficam de fora, porque ali o lead não lido é justamente o que ainda espera atendimento.

> Enquanto o negócio está em distribuição para o corretor, com o prazo de aceite vencido ou depois de recusado, o cartão não mostra os ícones de telefone e WhatsApp. Depois do aceite, os ícones voltam.



Os filtros para refinar a sua busca



A barra de filtros permite organizar a busca pelos negócios através dos seguintes painéis:

Filtro	Descrição
Etapas	Permite filtrar os negócios pelas etapas dos funis.
Situação	Permite filtrar pela situação atual do negócio.
Pessoas	Permite localizar negócios relacionados a determinadas pessoas.

Tags	Filtra os negócios conforme as tags relacionadas.
Imóvel	Permite utilizar informações de imóveis como critério de busca.
Valor	Permite filtrar os negócios conforme os valores relacionados.
Datas	Permite utilizar períodos e datas como critérios de filtragem.
Atividade	Permite localizar negócios conforme movimentações e atividades relacionadas.

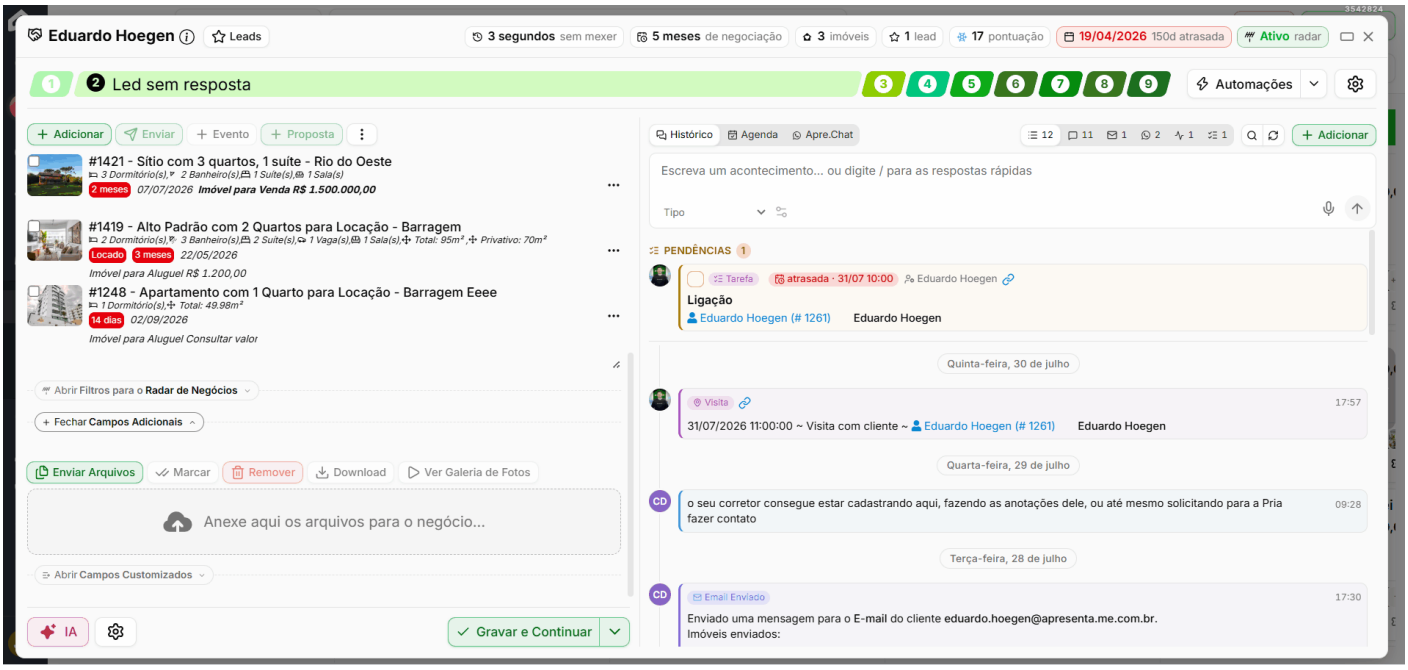
O painel **Atividade** ajuda a identificar negociações que precisam de acompanhamento:

Opção	Descrição
Parado na Etapa	Localiza negócios que permanecem na mesma etapa há determinada quantidade de dias.
Sem Interação com o Cliente	Localiza negócios que não possuem contato registrado com o cliente.
Eventos	Permite localizar negócios com atividades atrasadas ou agendadas.
Contrato	Permite separar negócios que já possuem contrato daqueles que ainda não possuem.

Por padrão, o painel apresenta apenas negócios **Em Andamento** e, na visualização em quadro, apenas os negócios relacionados ao usuário.

> **Atenção:** Caso um negócio aparentemente tenha desaparecido, verifique os filtros aplicados. Ele pode estar ganho, perdido ou relacionado a outro responsável. Quando a pesquisa por texto não encontra resultados, a própria tela disponibiliza a opção **Buscar em todas as situações**.

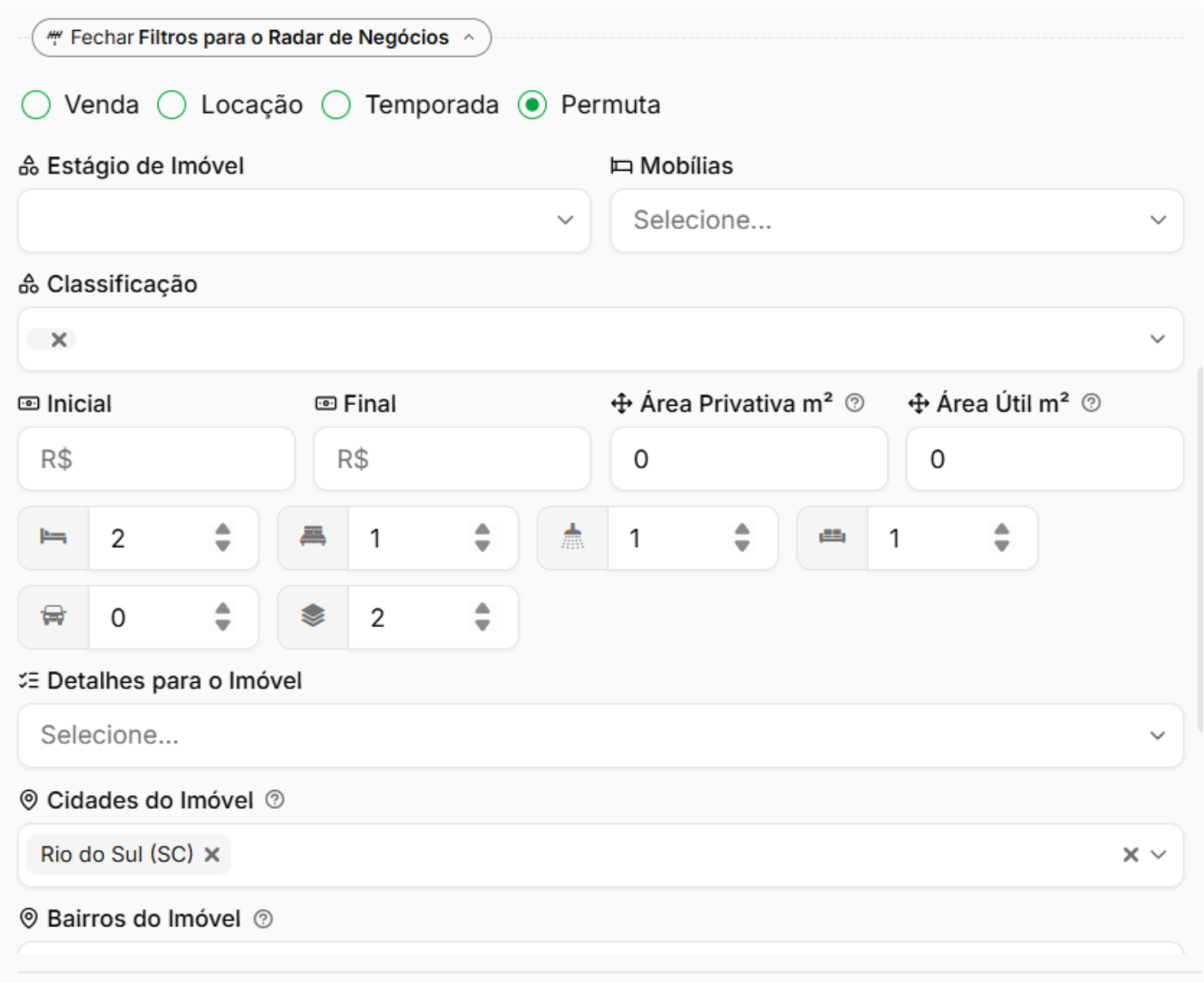
O Radar: como o sistema relaciona cliente e imóvel



O Radar funciona nos dois sentidos. Quando ativado no negócio, ele utiliza o perfil do que o cliente procura para relacionar negociações e imóveis.

Funcionamento	Descrição
Do negócio para os imóveis	Pesquisa na carteira os imóveis que correspondem ao perfil definido para aquele cliente.
Do imóvel para os negócios	Quando um novo imóvel é cadastrado, identifica os negócios cujos clientes procuram características semelhantes e pode avisar os responsáveis.

Os critérios utilizados ficam disponíveis na seção **Filtros para o Radar de Negócios**:



Campo	Descrição
Finalidade	Venda, Locação, Temporada ou Permuta. Sem a finalidade preenchida, o Radar não funciona.
Faixa de preço	Permite informar o valor inicial e final procurado pelo cliente.
Cidades	Define as cidades de preferência do cliente.
Bairros	Define os bairros de preferência do cliente.
Classificação	Define a classificação desejada para o imóvel.
Estágio	Permite utilizar o estágio do imóvel como critério.
Mobílias	Permite definir as condições relacionadas à mobília.
Tags	Permite utilizar tags dos imóveis como critério de compatibilidade.
Área Privativa	Utiliza a área informada como referência, considerando também imóveis com área até 30% maior.

Área Útil	Utiliza a área informada como referência, considerando também imóveis com área até 30% maior.
Quartos	Define a quantidade de quartos procurada.
Suítes	Define a quantidade de suítes procurada.
Banheiros	Define a quantidade de banheiros procurada.
Salas	Define a quantidade de salas procurada.
Vagas	Define a quantidade de vagas procurada.
Andar	Permite utilizar o andar como critério.
Detalhes	Permite informar características específicas que o imóvel deve possuir.
Disponibilidade	Utilizado em negócios de temporada para definir o período desejado.
Acomodação	Utilizado em temporada para informar a quantidade de pessoas.

> **Atenção:** Quando o Radar está ativado e nenhum critério foi preenchido, o sistema exibe um aviso. A gravação do negócio não é impedida, porém o Radar não terá informações suficientes para relacionar corretamente o cliente aos imóveis. A recomendação apresentada no conteúdo é preencher, no mínimo, **faixa de preço e bairro**.

Envio automático de imóveis ao cliente (Radar Ativo)

Quando a imobiliária liga o **Radar Ativo** em Configurações > Negócios > aba **Radar**, o sistema envia ao cliente de cada negócio com radar ligado, por e-mail ou WhatsApp, os imóveis novos que combinam com o radar dele.

Na ficha do negócio, logo acima de **Filtros para o Radar de Negócios**, aparece a situação do envio:

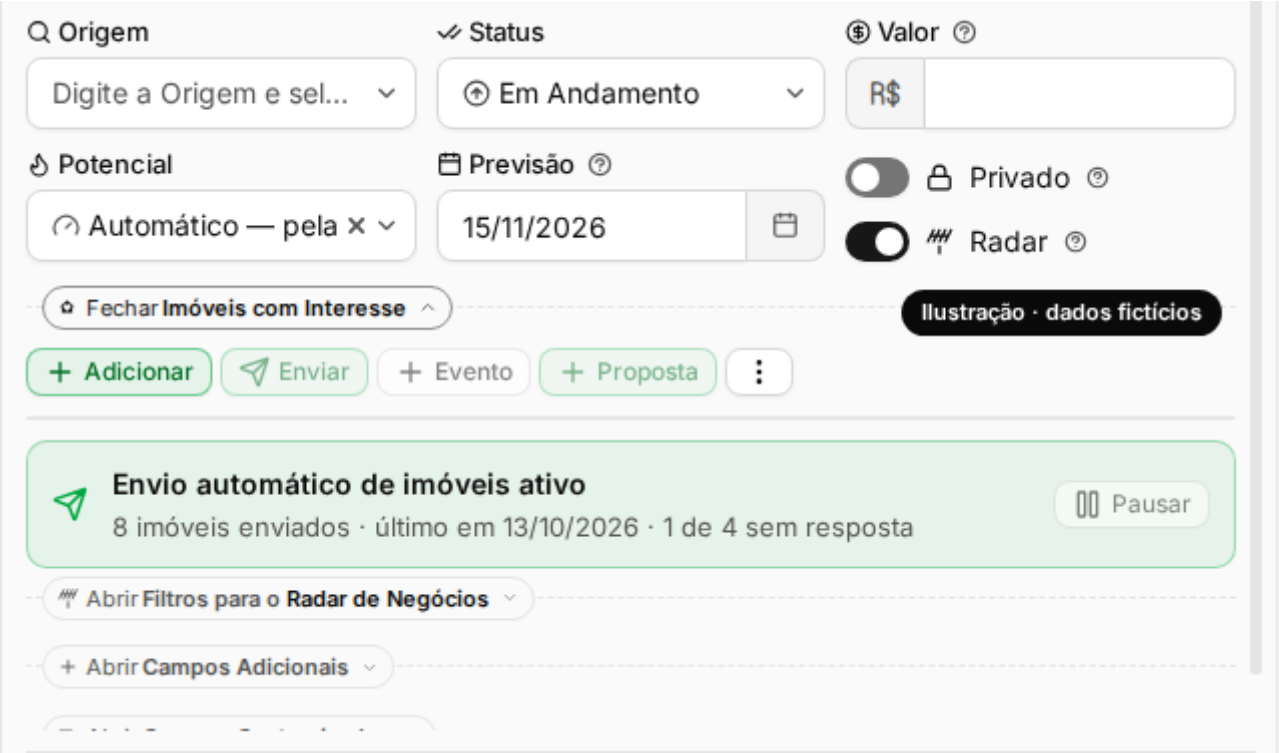


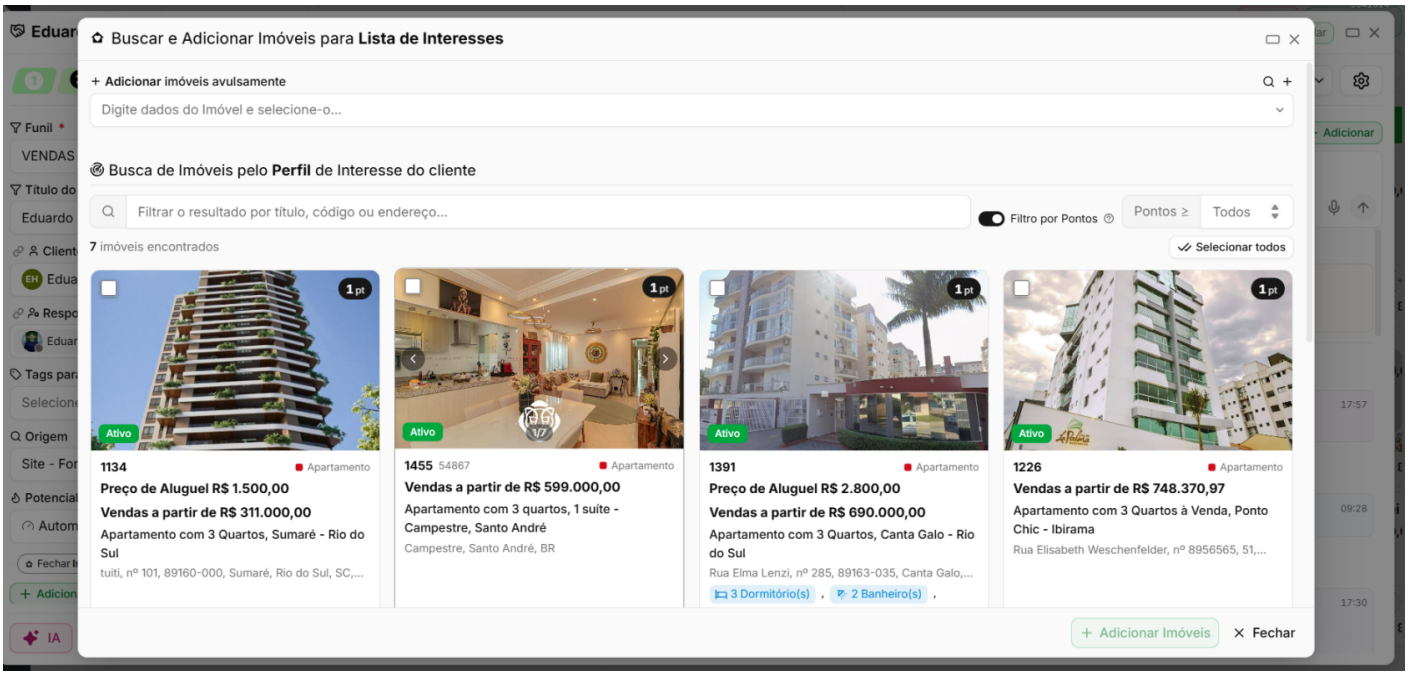
Ilustração com dados fictícios.

Situação	Descrição
Envio automático de imóveis ativo	Faixa verde, com quantos imóveis já foram, a data do último envio e quantos envios estão sem resposta. O botão **Pausar** interrompe o envio só deste negócio.
Envio automático pausado	Faixa vermelha com o motivo: o cliente voltou a interagir, abriu os imóveis enviados, cancelou a inscrição, ficou sem resposta aos últimos envios ou o envio foi pausado na ficha. O botão **Retomar envio** volta a enviar só os imóveis novos dali em diante.

Quando o envio pausa sozinho, o corretor responsável recebe uma notificação com o motivo e o histórico do negócio registra a pausa. Na janela Radar de um imóvel, o negócio que já recebeu aquele imóvel mostra o selo **Enviado ao cliente**: ele não vai de novo para esse cliente.

> A faixa só aparece em negócio já gravado, com o radar ligado, e quando o Radar Ativo está ligado nas configurações. Como configurar: veja a página sobre o padrão nas negociações.

Filtro por Pontos: a diferença que importa

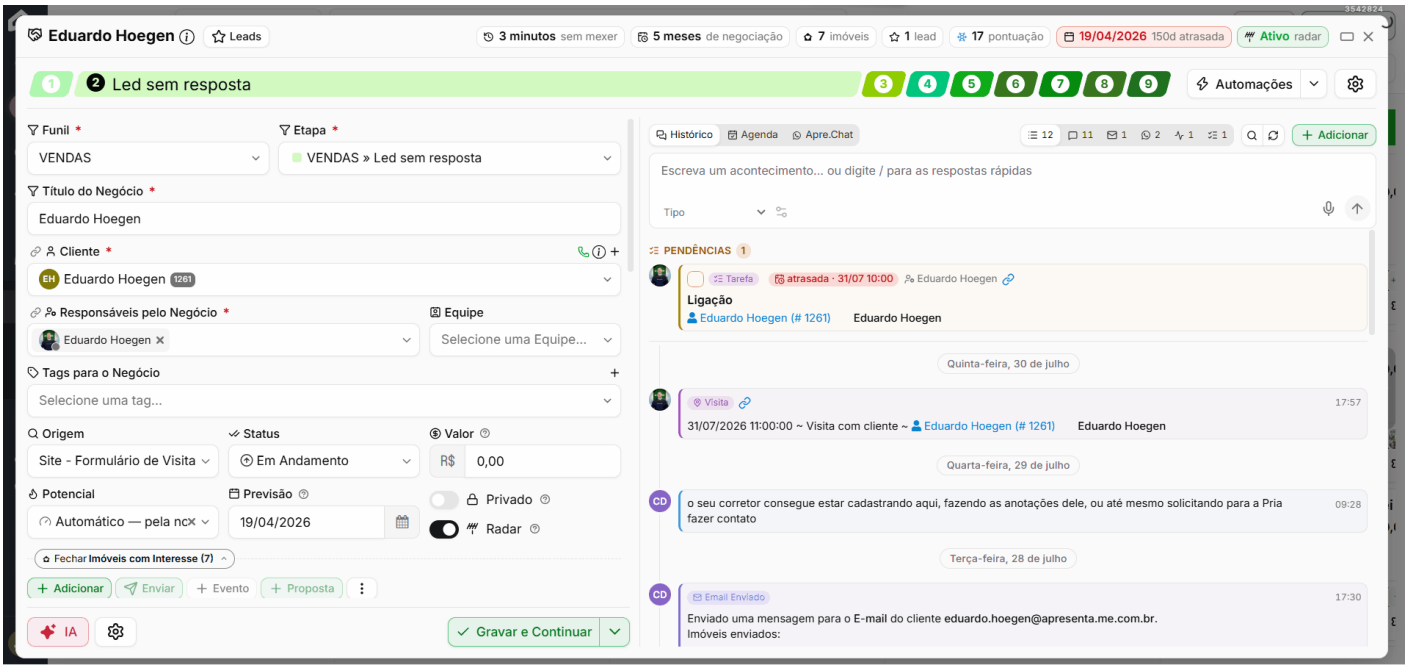


Ao buscar imóveis para o cliente, o Radar possui a opção **Filtro por Pontos**, que vem habilitada por padrão.

Opção	Descrição
Ligado	O sistema atribui pontos aos imóveis conforme a aderência ao perfil do cliente e apresenta aqueles que atingem a pontuação mínima definida. Bairro vale 8 pontos, cidade 6, cômodos exatos possuem pontuação maior que os aproximados e o preço é avaliado em faixas entre −30% e +30%.
Desligado	A pesquisa passa a ser restritiva e apresenta apenas imóveis que correspondem exatamente aos critérios definidos.
Pontos ≥	Define a pontuação mínima exigida para que um imóvel seja apresentado. Quanto maior o valor, mais exigente será o Radar.

> **Atenção:** Com a pontuação habilitada, um imóvel que não corresponde exatamente a todos os critérios ainda pode aparecer quando tiver boa aderência geral ao perfil. Com o recurso desabilitado, imóveis que não correspondam exatamente aos critérios deixam de aparecer.

Pontuação do Negócio



A Pontuação do Negócio é uma nota de **0 a 100** utilizada para ajudar a identificar quais negociações devem receber atenção primeiro. Ela não representa uma probabilidade de fechamento.

A pontuação é composta por quatro grupos:

Grupo	Descrição
Perfil	Vale até 30 pontos e considera informações conhecidas sobre a pessoa, como telefone válido, e-mail válido, orçamento informado e região procurada.
Intenção	Vale até 25 pontos e considera fatores como imóvel de interesse incluído na negociação e previsão de fechamento próxima.
Engajamento	Vale até 45 pontos. Uma visita realizada vale 25 pontos e uma proposta enviada vale 20.
Penalidades	Pode retirar até 25 pontos. Faltar a uma visita sem cancelar retira 15 pontos e permanecer 15 dias sem nenhum registro no histórico retira 10.

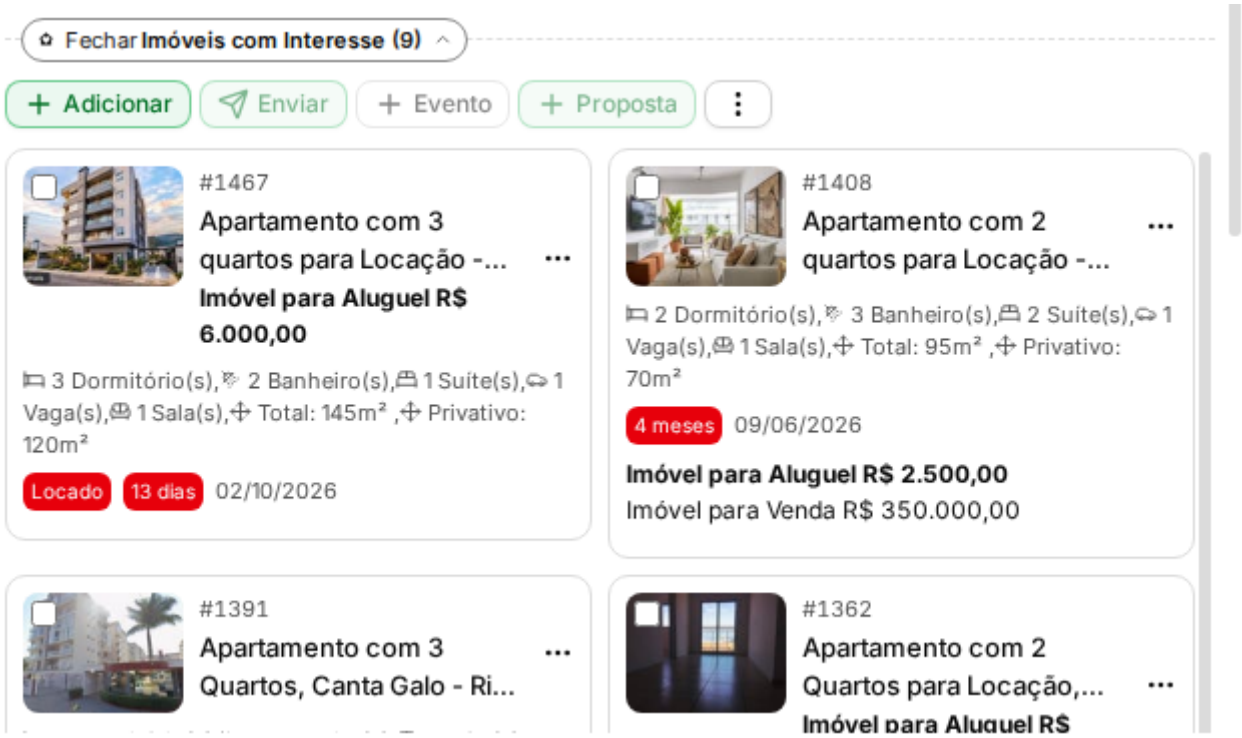
A nota também determina uma faixa de temperatura:

Pontuação	Temperatura
Abaixo de 30	Fria
A partir de 30	Morna
A partir de 55	Quente
A partir de 80	Muito Quente

O indicador apresentado no topo do negócio permite abrir o detalhamento da pontuação, mostrando quais regras foram atendidas e quantos pontos cada uma acrescentou ou retirou.

> **Atenção:** Quando o campo **Potencial** é preenchido manualmente, ele sobrepõe a temperatura calculada pela pontuação. Para utilizar automaticamente a faixa determinada pela nota, mantenha o campo como **Automático — pela nota**. O filtro de Temperatura considera as duas possibilidades.

Imóveis com interesse



O bloco **Imóveis com Interesse** reúne os imóveis que estão sendo avaliados pelo cliente. Ele já abre à mostra, com cada imóvel num cartão com foto, código, título e valor. O imóvel pelo qual o cliente chegou aparece primeiro, com o selo **Origem do lead**; os demais seguem a ordem do negócio.

> Se você fechar o bloco, ele continua fechado nas próximas vezes que você abrir um negócio neste navegador. Clique no título para mostrá-lo de novo.

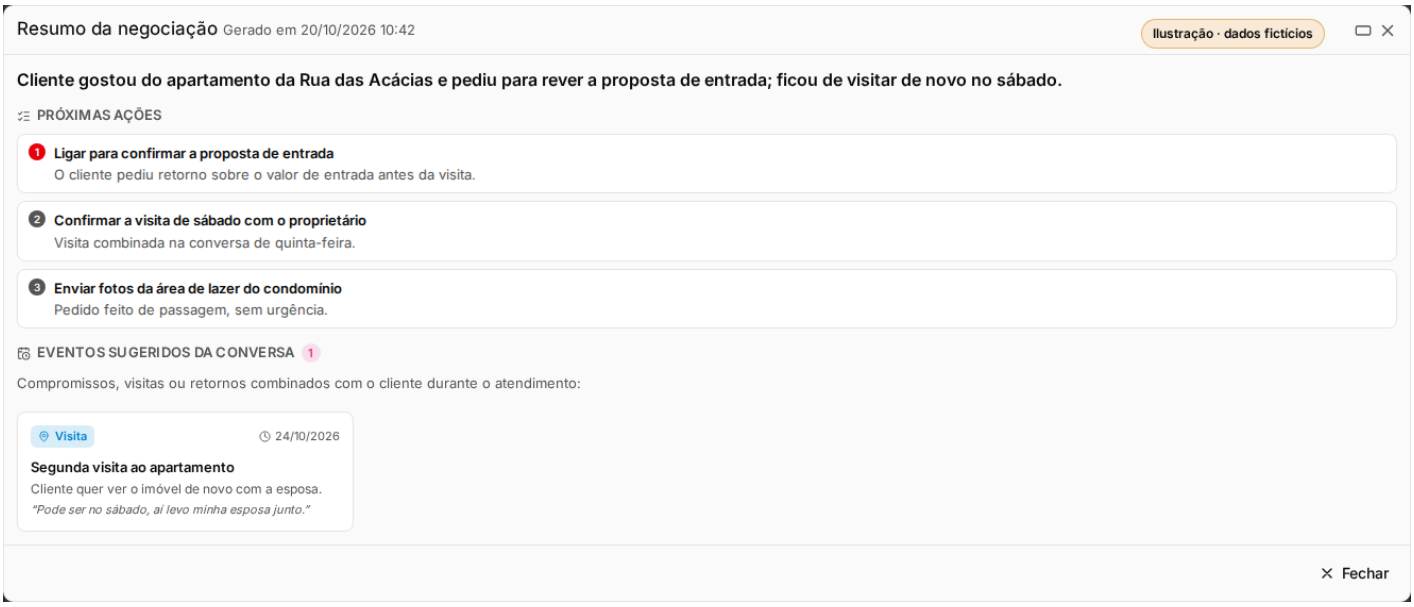
A partir dessa relação, ficam disponíveis diferentes ações:

Ação	Descrição
Enviar os imóveis ao cliente	Permite encaminhar os imóveis selecionados ao cliente.
Criar evento	Permite criar uma atividade relacionada ao imóvel e à negociação.

Gerar proposta	Inicia o processo de criação de uma proposta para o imóvel.
Gerar fichas	Permite gerar fichas relacionadas aos imóveis.
Descartar	Permite indicar que determinado imóvel não atende mais ao interesse do cliente.

Os imóveis descartados permanecem registrados com a respectiva data, e o descarte pode ser revertido posteriormente.

Resumo da negociação com IA



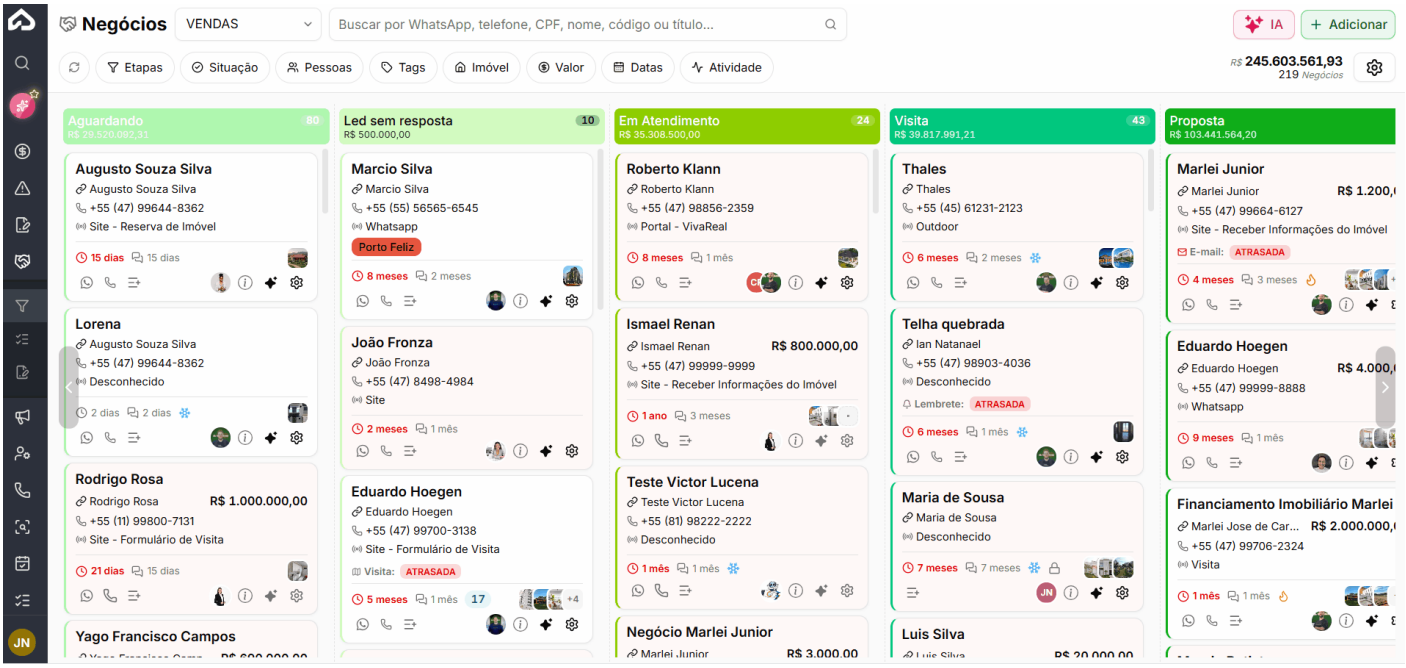
O resumo lê o histórico e as conversas do negócio e mostra, numa janela, o que aconteceu e o que precisa ser feito.

1. No negócio aberto, clique no botão **IA** e em **Resumo completo do negócio**. Abre a janela **Resumo da negociação**.
2. Se o negócio ainda não tem resumo, clique em **Gerar resumo**. Para refazer com o que aconteceu depois, clique em **Atualizar**.

Bloco	Descrição
Próximas ações	O que fazer a seguir, em ordem. Cada ação vem marcada com prioridade alta, média ou baixa; a de prioridade alta aparece com o número em vermelho.
Sugestões de atualização do cadastro	Campos do negócio que a conversa indica que mudaram, com o valor atual ao lado. Marque os que quiser e use **Aplicar selecionados ao cadastro**.
Eventos sugeridos da conversa	Compromissos, visitas ou retornos combinados com o cliente, com a data e o trecho da conversa em que foram ditos.

Datas ditas na conversa, como "sábado" ou "dia 10", são calculadas a partir da data da ligação ou da mensagem em que foram ditas. Quando ninguém falou um horário, o evento sugerido vem só com a data.

Ganhar, perder ou prorrogar



As opções de ganhar, perder ou prorrogar utilizam uma janela semelhante, alterando algumas informações de acordo com a ação escolhida.

Ação	Comportamento
Ganho	Apresenta a mensagem *“Ganhamos! O que ficou acordado? Quais os próximos passos?”*.
Perda	Apresenta a mensagem *“Perdemos! Poderia informar as considerações desta perda?”* .
Prorrogação	Apresenta a mensagem "*Vamos adiar um pouco este negócio! Por que você está prorrogando?”*.

Em todas as opções, são solicitados os seguintes campos:

Campo	Descrição
Descrição	Campo obrigatório para registrar informações relacionadas à finalização ou prorrogação.
Motivo	Campo obrigatório que identifica o motivo da ação realizada.
Data	Registra a data relacionada à ação. Na prorrogação, representa a data para a qual o negócio será adiado.

Ao marcar um negócio como **Ganho**, ficam disponíveis três ações exclusivas entre si:

Ação	Descrição
Gerar um Contrato de Venda	Permite seguir com a geração de um contrato de venda.
Gerar um Contrato de Locação	Permite seguir com a geração de um contrato de locação.
Inativar Imóvel	Permite inativar o imóvel relacionado.

> **Atenção:** Para finalizar um negócio, ele precisa ter passado por todas as etapas obrigatórias do funil. O sistema também impede a mudança de etapa quando existirem tarefas obrigatórias da etapa atual que ainda não foram concluídas.

Repique: o repasse por inatividade

Quando o funil possui o Repique habilitado, negócios que permanecem parados por um período superior ao configurado para a etapa podem ser **repassados ao próximo corretor da fila**.

O funcionamento ocorre da seguinte forma:

Situação	Comportamento
Aviso antes do repasse	Um dia antes, o responsável recebe um alerta informando que a negociação está parada e poderá ser redirecionada.
Prazo atingido	O negócio é encaminhado para o próximo corretor da fila, que recebe uma notificação.
Mudança de etapa	Dependendo da configuração, o negócio também poderá mudar de etapa durante o repasse.
Limite de repasses	Ao atingir o limite configurado, o negócio pode ser direcionado ao **corretor de segurança** ou deixar de circular.

O passo a passo completo da configuração está disponível na página **Como configurar o repique em um funil?**

Aceitar ou negar o atendimento

Negócios distribuídos através do rodízio podem chegar ao corretor com um prazo para aceite.

Ao acessar a negociação, o sistema apresenta uma mensagem informando que o negócio foi encaminhado para atendimento e indica até qual data ele deverá ser aceito. Caso o prazo expire, o negócio poderá ser redirecionado para o próximo corretor.

> **Atenção:** Enquanto o atendimento não for aceito, nenhuma alteração poderá ser realizada no negócio. Após o vencimento do prazo, o sistema também impede alterações em negociações que não foram aceitas.

Mesclar negócios

A mesclagem pode ser utilizada quando o mesmo cliente possui duas negociações, como nos casos em que realizou o preenchimento de mais de um formulário.

Para realizar a ação, são selecionados exatamente dois negócios. Em seguida, é definido qual negócio **fornecerá os dados** e qual **receberá os dados**.

Opção	Descrição
Alterar funil e etapa	Faz com que o negócio de destino também assuma o funil e a etapa do negócio de origem.
Excluir negócio mesclado	Remove o negócio de origem após a conclusão da mesclagem.

Quando os negócios pertencem ao **mesmo cliente**, responsáveis, imóveis e tags são somados.

Quando pertencem a **clientes diferentes**, os dados do negócio de origem substituem os dados do destino, e o sistema solicita confirmação antes de realizar a operação.

O sistema também pode **mesclar automaticamente leads repetidos**, de acordo com o período e as situações configuradas.

Outras ações em lote

Ao selecionar múltiplos negócios, ficam disponíveis diferentes ações para processamento em lote:

Ação	Descrição
Editar em massa	Aplica as mesmas alterações aos negócios selecionados. Também possui a opção de mesclar valores múltiplos em vez de substituí-los.
Transferir responsabilidade	Transfere os negócios para outro corretor e pode, opcionalmente, transferir também a responsabilidade pelas pessoas relacionadas.
Duplicar	Cria uma cópia do negócio e permite escolher quais informações serão copiadas, como imóveis, documentos, filtros do Radar, campos customizados e históricos.
Visibilidade	Permite realizar alterações relacionadas à visibilidade dos negócios selecionados.
Criar evento	Permite criar um evento para os negócios selecionados.

Enviar informativo	Permite realizar o envio de um informativo relacionado aos negócios.
Exportar	Permite exportar as informações selecionadas.
Copiar links	Permite copiar os links relacionados aos negócios selecionados.

Perguntas frequentes

➜ Meu negócio sumiu do painel. O painel abre mostrando apenas os negócios em andamento e, no quadro, apenas os negócios relacionados ao usuário. Utilize o filtro **Situação** ou a opção de buscar em todas as situações.

➜ Não consigo mover o negócio de etapa. Verifique se todas as tarefas obrigatórias da etapa atual foram concluídas e se o funil permite avançar para a etapa desejada sem passar pelas anteriores.

➜ O Radar não encontra nada. Confira se a **Finalidade** está preenchida e se existem critérios cadastrados no perfil do cliente. O Radar ativado sem critérios não consegue realizar a correspondência corretamente.

➜ Um imóvel que serve ao cliente não apareceu na busca. Verifique se o **Filtro por Pontos** está desabilitado. Quando ele está desligado, a busca exige correspondência exata. Habilite o recurso ou reduza a pontuação mínima utilizada.

➜ A temperatura não corresponde à nota. Isso pode acontecer quando o campo **Potencial** foi preenchido manualmente, pois ele sobrepõe a faixa calculada pela pontuação. Utilize **Automático — pela nota** para que a temperatura seja determinada automaticamente.

➜ Não consigo editar o negócio. O negócio pode estar aguardando o aceite do atendimento, estar relacionado ao rodízio ou o usuário pode não ser um dos responsáveis pela negociação.

➜ Por que perdi um negócio para outro corretor? Isso pode ocorrer por causa do **Repique**, quando o negócio permanece parado além do prazo configurado para a etapa e é repassado para o próximo corretor. O responsável recebe um aviso um dia antes.

➜ O negócio prorrogado volta sozinho? Sim. Na data definida para a prorrogação, o negócio retorna automaticamente para **Em Andamento** e os responsáveis são notificados.

➜ Por que o evento sugerido no resumo veio sem horário? Porque na conversa não foi dito um horário. O resumo não inventa hora.