

Vendas no WhatsApp & Retenção na Black Friday

O guia operacional para vender em massa, organizar a fila da equipe e reter clientes sem queimar margem.

15 Scripts Prontos

Modelos validados para copiar e rodar

Cronograma Semanal

6 semanas: de Outubro a Dezembro

Zeki CRM

Fila única de WhatsApp sem gargalos

Zeki Automação

Matriz RFM e réguas de recompra

Cópia e cola. Sem teoria vazia.

O Roteiro da Operação

Estrutura prática de consulta rápida para sua equipe de vendas e marketing.

03 • Introdução Estratégica

Por que o tráfego frio comprime sua margem e o WhatsApp converte até 5 vezes mais.

04 • Módulo 1: Cronograma Semanal (Parte 1)

Semanas -4 a -2: Higienização de contatos, segmentação e captação de clientes VIP.

05 • Módulo 1: Cronograma Semanal (Parte 2)

Semana 0 e Pós-BF: Abertura antecipada, Dia D, Black Weekend e Cyber Monday.

06 a 12 • Módulo 2: Os 15 Scripts Prontos

Mensagens de aquecimento, abertura oficial, urgência, carrinho, PIX e pós-venda.

13 • Módulo 3: Operação no Zeki CRM

Fila única, múltiplos atendentes no mesmo número e Kanban comercial sem gargalos.

14 • Módulo 4: Retenção no Zeki Automação

Matriz RFM, Curva ABC de clientes e automações de recompra com Giftback.

15 • Regras de Ouro Anti-Bloqueio

Cuidados fundamentais da Meta para proteger seu número contra banimentos.

O Tráfego Subiu. O WhatsApp Vence.

A nova dinâmica de compra exige relacionamento e velocidade de fechamento.

A Armadilha do Tráfego Pago

Durante novembro, o CPM no Meta Ads e Google Ads sobe entre 150% e 300%. Marcas que dependem exclusivamente de anúncios frios para páginas de checkout genéricas sofrem com margem comprimida e abandono massivo.

Até 5x

Mais conversão no WhatsApp comparado a checkouts tradicionais.

42%

Dos pedidos em PIX pendentes são recuperados no 1 a 1.

Onde Está o Lucro Real?

O segredo da Black Friday de alta rentabilidade é duplo: usar o WhatsApp para converter com velocidade no pico e utilizar a inteligência de dados para transformar compradores de oportunidade em clientes fiéis em dezembro.

Cronograma Semanal: Pré-Black Friday

A Black Friday começa semanas antes. Não deixe para falar com o cliente na quinta-feira.

Semana -4

Higienização e Estoque

Valide os telefones da sua base. No Zeki CRM, organize os atendentes e defina as metas. No catálogo, separe os produtos âncora com boa margem.

Semana -3

Segmentação RFM

No Zeki Automação, identifique clientes campeões e inativos. Convide esses contatos para uma Lista VIP com acesso antecipado às ofertas.

Semana -2

Aquecimento e Teasers

Revele benefícios exclusivos para quem está na lista. Incentive os clientes a tirarem dúvidas de tamanhos, prazos e especificações pelo WhatsApp.

Regra de Ouro: Disparos graduais nas semanas anteriores aquecem a reputação do número de WhatsApp na Meta e reduzem risco de bloqueios.

A Semana D e a Janela de Recompra

Do pico de atendimento ao pós-venda estruturado para o Natal.

Quinta-feira

Early Access (Lista VIP)

Libere compras 24h antes para os inscritos da Lista VIP. A sensação de prioridade gera picos de faturamento antes da concorrência anunciar.

Sexta (Dia D)

Abertura Geral & Fila Única

Toda a equipe operando no Zeki CRM com fila única. Dispare resgate de carrinhos abandonados e acompanhamento de pagamentos em PIX.

Fim de Semana

Black Weekend & Cyber Monday

Prorroque condições para os indecisos no sábado e domingo. Na segunda-feira, encerre com a Cyber Monday para produtos restantes.

Semanas +1 a +4

Retenção e Giftback de Natal

Envie confirmação de envio e ative réguas automáticas no Zeki Automação para gerar recompras nos presentes de fim de ano.

Scripts 1 e 2: Aquecimento & VIP

Mensagens para criar expectativa e captar intenção de compra antecipada.

Script 1: Convite para Lista VIP

AQUECIMENTO

Olá, {primeiro_nome}! Tudo bem?

Aqui é o {nome_atendente} da {nome_empresa}.
Estamos finalizando as condições da nossa Black Friday e abrimos uma Lista VIP antes de liberar no site.

Quem estiver na lista recebe as ofertas com 24h de antecedência e garante os itens mais concorridos.

Posso reservar sua prioridade?
Responda "QUERO" para confirmar seu nome.

Quando usar: 2 a 3 semanas antes do evento. Estimula resposta ativa do cliente.

Script 2: Reativação de Inativos

BASE ANTIGA

Oi, {primeiro_nome}! Sentimos sua falta aqui na {nome_empresa}.

Como você já comprou com a gente, separamos um benefício exclusivo de retorno para esta Black Friday.

Preparamos uma seleção antecipada dos nossos produtos mais pedidos com uma condição especial.

Quer dar uma olhada antes do público geral?
Responda "SIM" que te envio o catálogo em primeira mão.

Dica: No Zeki Automação, filtre clientes sem compras há mais de 120 dias pela Matriz RFM.

Scripts 3 e 4: Teaser & Early Access

Aumente a ansiedade do comprador e abra as vendas com antecedência.

Script 3: Teaser de Revelação

EXPECTATIVA

{primeiro_nome}, falta pouco para a Black Friday da {nome_empresa}!

Passando para adiantar o que vai rolar:

1. Nossos itens mais pedidos com descontos reais de até {porcentagem}%.
2. Brinde exclusivo para os primeiros {numero} pedidos.
3. Atendimento rápido aqui pelo WhatsApp.

Qual produto você mais quer garantir neste ano? Me conte aqui para eu já separar no radar!

Dica: Permite taguear o contato no Zeki CRM com o produto de interesse antes do lançamento.

Script 4: Abertura Antecipada VIP

QUINTA-FEIRA

Atenção, {primeiro_nome}! As ofertas da Black Friday estão liberadas para você agora.

Seu acesso antecipado começou com 24h de antecedência. O estoque principal é limitado e costuma esgotar rápido.

Acesse seu link exclusivo:

👉 {link_oferta_vip}

Estou online aqui se precisar de ajuda com opções ou pagamento!

Quando enviar: Quinta-feira à tarde. A conversão nesta janela chega a ser o dobro da sexta-feira.

Scripts 5 e 6: Dia D & Estoque Crítico

Mensagens com urgência real para a sexta-feira oficial.

Script 5: Abertura Oficial Geral

SEXTA-FEIRA

É oficial, {primeiro_nome}! A Black Friday da {nome_empresa} começou com força total.

Todos os itens selecionados estão liberados com até {porcentagem}% de desconto e condições exclusivas de pagamento.

Confira agora antes que os tamanhos principais esgotem:

👉 {link_loja_oficial}

Qualquer dúvida com pedido ou frete, me chame aqui agora mesmo.

Dica: Envie logo cedo, entre 8h e 9h30, para capturar o público no início do expediente.

Script 6: Alerta de Últimas Unidades

ESCASSEZ

{primeiro_nome}, aviso rápido sobre a Black Friday!

Mais de 70% do nosso estoque promocional já foi reservado e alguns itens estão nas últimas unidades ({nome_produto_destaque}).

Se você estava esperando para concluir, recomendo garantir agora antes que saia do ar:

👉 {link_ultimas_unidades}

Posso reservar o seu por aqui?

Quando usar: Sexta-feira por volta das 16h para reativar contatos que viram mas não compraram.

Scripts 7 e 8: Recuperação Ativa

Resgate carrinhos e pagamentos pendentes no calor da campanha.

Script 7: Carrinho Abandonado

RESGATE

Oi, {primeiro_nome}! Vi que você começou a escolher seus itens da Black Friday na {nome_empresa}, mas não concluiu.

Os produtos ({item_carrinho}) continuam reservados por enquanto, mas o estoque promocional pode expirar em breve.

Teve alguma dúvida com o frete ou pagamento?
Posso finalizar seu pedido por aqui agora em 1 minuto:
👉 {link_carrinho}

Timing ideal: 25 a 45 minutos após a desistência no site. Mantenha tom prestativo.

Script 8: Recuperação de PIX

PAGAMENTO

{primeiro_nome}, recebemos seu pedido ({numero_pedido}), mas o pagamento via PIX ainda não foi confirmado.

Como o estoque da Black Friday é concorrido, o código PIX expira às {horario_expiracao}.

Segue o código Copia e Cola para facilitar:
{codigo_pix}

Teve qualquer problema com o banco? Me avise aqui para te ajudar a não perder a oferta!

Impacto: Disparo direto de PIX no WhatsApp resgata até 42% dos pedidos pendentes.

Scripts 9 e 10: Oferta Relâmpago & Weekend

Mantenha as conversões ativas durante a noite de sexta e o fim de semana.

Script 9: Oferta Relâmpago Noturna

NOITE DE SEXTA

{primeiro_nome}, para fechar a sexta-feira com chave de ouro:

Liberamos uma condição relâmpago válida somente até a meia-noite: {beneficio_noturno, ex: frete grátis em qualquer pedido}.

Se faltava um incentivo para garantir sua compra da Black Friday, o momento é agora:

👉 {link_oferta_noturna}

Aproveite antes da virada do relógio!

Dica: Envie entre 20h e 21h30 para capturar quem chegou em casa e está no celular.

Script 10: Black Weekend

FIM DE SEMANA

Passou a sexta correndo, {primeiro_nome}? Sem problemas!

Atendendo a pedidos, decidimos prorrogar os principais descontos durante este final de semana no nosso Black Weekend.

Reunimos os kits mais pedidos que ainda contam com unidades disponíveis:

👉 {link_black_weekend}

Aproveite com calma antes que o lote especial encerre.

Quando usar: Sábado por volta das 11h. Foco em combos e compra planejada.

Scripts 11 e 12: Cyber Monday & Consultoria

O fechamento oficial das vendas com foco em escassez e suporte.

Script 11: Últimas Horas Cyber Monday

SEGUNDA-FEIRA

Últimas horas, {primeiro_nome}!

Hoje é a Cyber Monday da {nome_empresa} e à meia-noite encerramos definitivamente todos os descontos promocionais deste ano.

Ainda restam algumas unidades com a condição de encerramento:
👉 {link_cyber_monday}

Se você deixou passar no final de semana, essa é a última oportunidade do ano com esse preço.

Timing: Segunda-feira entre 18h e 20h. Foco absoluto no encerramento iminente.

Script 12: Negociação em Aberto

FOLLOW-UP B2B

Olá, {primeiro_nome}! Tudo bem?

Vi que conversamos na semana passada sobre a proposta da {nome_empresa}. Como hoje encerramos as tabelas promocionais de Black Friday, consigo manter as condições especiais para seu pedido se fecharmos hoje.

Você teria 5 minutos para alinharmos e garantirmos sua aprovação?

Dica: Excelente para prestadores de serviços, vendas consultivas e negociações B2B.

Scripts 13, 14 e 15: Pós-Venda & Recompra

A ponte entre o comprador de Black Friday e o cliente recorrente.

Script 13: Boas-Vindas Imediatas

PÓS-COMPRA

Parabéns pela compra, {primeiro_nome}! 🎉
Seu pedido da Black Friday foi confirmado e nossa equipe já iniciou a separação.
Seu rastreio será enviado por aqui assim que despachado. Qualquer dúvida, este é nosso canal direto com você!

Efeito: Reduz ansiedade e chamados no SAC. Passa segurança profissional.

Script 14: Pesquisa NPS Rápida

QUALIDADE

Oi, {primeiro_nome}! Seu pedido da {nome_empresa} foi entregue com sucesso?
De 0 a 10, o quanto você gostou da sua experiência de compra na Black Friday? Sua resposta rápida nos ajuda a melhorar!

Script 15: Régua de Giftback Natal

RECOMPRA RFM

Oi, {primeiro_nome}! Como agradecimento pela compra na Black Friday, liberamos um crédito de Giftback de R\$ {valor} exclusivo para seu CPF, válido até {data}.
Aproveite para garantir presentes de Natal: Cupom: {cupom}

Automação: Disparado pelo Zeki Automação para gerar compras de fim de ano.

Operação de Vendas no Zeki CRM

Estruture seu time para responder com agilidade e não perder nenhum lead no auge da demanda.

Fila Única no Mesmo Número Oficial

Durante a Black Friday, dividir celulares físicos entre vendedores gera caos e conversas perdidas. No Zeki CRM, todos os atendentes operam no mesmo número oficial com histórico sincronizado e sem colisão de atendimentos.

1. Roteamento Automático de Leads

Novos contatos que chegam dos anúncios ou da lista são distribuídos instantaneamente entre os vendedores disponíveis para zerar o tempo de resposta.

2. Kanban Comercial Visual

Acompanhe em colunas visuais quem está em Fase de Interesse, Carrinho Aberto, Aguardando PIX ou Fechado. Seus vendedores focam nas oportunidades mais quentes.

3. Métricas de Produtividade

O gestor visualiza em tempo real o tempo médio de resposta por atendente, taxa de conversão individual e volume de vendas geradas na campanha.

Retenção e Recompra no Zeki Automação

Como transformar compradores de desconto em receita recorrente com inteligência de dados.

Matriz RFM Preditiva

A inteligência RFM (Recência, Frequência e Valor Monetário) analisa o histórico da base e classifica quem comprou na Black Friday. Identifique instantaneamente quem tem potencial para se tornar cliente recorrente.

1. Curva ABC de Clientes

Descubra os 20% de compradores que geram 80% do seu faturamento para concentrar ofertas personalizadas de alta margem.

2. Alertas de Inatividade

Notificações preditivas disparam antes que clientes valiosos se afastem, ativando réguas de recuperação no momento exato do ciclo de consumo.

3. Giftback e Vendas Influenciadas

Automatize créditos com data de validade para o Natal e acompanhe no painel exatamente quanto dinheiro foi gerado por cada campanha de retenção.

5 Regras para Não Ter o WhatsApp Banido

A Meta reforça os filtros anti-spam na Black Friday. Proteja sua operação.

1. Nunca Compre Listas Frias

Disparar para contatos que nunca interagiram com a sua marca resulta em denúncias imediatas de spam e bloqueio do número em poucos minutos.

2. Varie os Textos com Personalização

Mensagens idênticas enviadas em massa ativam o radar da Meta. Use sempre o primeiro nome, produto de interesse e histórico nas variáveis.

3. Aqueça o Número Gradualmente

Não pule de 50 mensagens por dia para 5.000 de um dia para o outro. Comece o aquecimento nas semanas anteriores com convites interativos.

4. Respeite a Opção de Saída (Opt-out)

Inclua sempre instruções claras para quem não deseja mais receber avisos ("Responda Parar para não receber mais"). Isso evita denúncias formais.

5. Utilize a API Oficial com CRM

Plataformas que usam a API Oficial da Meta garantem estabilidade, limites de envio escaláveis e segurança jurídica para sua empresa.

Pronto para Fazer sua Maior Black Friday?

Você tem os scripts, o cronograma e o método operacional. O próximo passo é equipar sua equipe com as ferramentas certas para rodar tudo em escala.

Zeki CRM & Zeki Automação

Unifique o atendimento em fila única no WhatsApp e ative réguas inteligentes de retenção para transformar essa Black Friday em um motor permanente de crescimento.

Converse com Nossos Especialistas

Veja uma demonstração prática de como aplicar o Playbook no seu negócio ainda nesta semana.

WhatsApp Comercial: (11) 97104-8980

Acesse: www.zekitec.com.br