

RELATÓRIO DIÁRIO · QUARTA, 22 DE ABR

Como foi o dia de *ontem*.

No dia 22 abr, a clínica atendeu **120 clientes** pelo WhatsApp. Gastou **R\$ 205** em anúncios (Instagram, Facebook e Google), o que significa **R\$ 6 por cliente novo**. Este relatório compara com o dia anterior e mostra o que funcionou.

120	R\$	R\$	23
ATENDIMENTOS	205	6	ESPERANDO RESPOSTA
	INVESTIDO EM ADS	CUSTO POR LEAD	

O que aconteceu

Foi um dia forte em volume. Mais 68 atendimentos que anteontem.



Ponto de atenção do dia

23 clientes aguardando resposta há mais de 24h

Cada hora adicional reduz a chance do cliente fechar. Listagem completa na última página.

→ **O que fazer:** Zerar essa fila antes de qualquer outra coisa hoje

Melhor anúncio de ontem: PACIENTE MODELO

Trouxe 11 conversas gastando R\$ 18,40. Cada conversa custou só R\$ 1,67.

→ **O que fazer:** Aumentar orçamento em 30% se essa campanha continuar performando

Anúncio queimando dinheiro: CAMPANHA CURSO

Gastou R\$ 29,58 e trouxe só 0 conversas.

→ **O que fazer:** Pausar ou trocar o criativo hoje mesmo

O que a IA leu nas conversas

Atendimento tem bons momentos de conversação, mas sofre com demora nas respostas e perda de timing comercial. Vendedoras usam bem áudios e script de boas-vindas, porém deixam clientes esfriarem.

→ Acertos detectados

Isa — Recuperação de horário com flexibilidade

Isa demonstrou flexibilidade ao negociar horários com a cliente Ysadora, ajustando de 14h para 10:30 conforme a disponibilidade. Mostrou interesse ativo em fechar o agendamento.

"Consigo te marcar amanhã as 10:30 então. Me encaminha seu nome completo e e-mail para agendamento."

Lara — Explicação clara do modelo de paciente

Lara explicou de forma estruturada como funciona o atendimento de paciente modelo, detalhando supervisão, procedimentos e valores parcelados, facilitando a decisão da cliente.

"Funciona assim: você é atendida em um ambiente totalmente controlado, onde a doutora Natália acompanha todo o procedimento de perto, do início ao fim"

Lara — Confirmação proativa de agendamento

Lara enviou confirmação antecipada e orientou sobre pontualidade, demonstrando organização e cuidado com a experiência da cliente.

"Pedimos que chegue com 10 minutinhos de antecedência para preencher sua ficha com calma e já começar a aproveitar nossas dependências"

→ Pontos de atenção

Isa — Abandono total de cliente quente

Cliente demonstrou interesse intenso em preenchimento de glúteos com 5 mensagens consecutivas detalhando objetivos, mas Isa não respondeu nenhuma vez. Lead perdido por falta de acompanhamento.

"Eu quero levantar a bunda / Preencher a bunda / Ficar firme / Ficar um bundao"

→ **O que fazer:** Criar alerta para mensagens múltiplas sem resposta. Toda manifestação de interesse deve ter resposta em até 2h no horário comercial.

Isa — Perda de agendamento por demora na resposta

Cliente perguntou sobre clareamento às 21h11, Isa só respondeu às 11h52 do dia seguinte (14h41 depois). Mesmo conseguindo engajar, no final a cliente desistiu do horário por confusão no acerto.

"Esse horário não consigo ir pois trabalho atendendo cliente e marquei / Deixei a parte da manhã pra resolver essas coisas"

→ **O que fazer:** Estabelecer SLA de primeira resposta: máximo 3h em horário comercial. Cliente interessado não pode esfriar.

Lara — Insistência após negativa clara

Cliente Renata declinou educadamente o orçamento de R\$ 4.000, mas Lara enviou novo áudio insistindo quase 18h depois. Cliente apenas agradeceu novamente, demonstrando incômodo.

"não será possível. Agradeço a oportunidade e muito obrigada."

→ **O que fazer:** Respeitar negativas claras. Após recusa de preço, oferecer alternativa mais acessível ou agradecer e marcar follow-up para 30 dias.

Tendências observadas

- Uso intenso de áudios (não transcritos) dificulta análise de qualidade e treinamento. Considerar padronizar mensagens-chave em texto.
- Mensagens automáticas de boas-vindas funcionam bem, mas script genérico 'Em que posso te ajudar?' não aproveita o interesse já manifestado pelo cliente.
- Timing é crítico: clientes que perguntam sobre procedimentos específicos (clareamento, harmonização, glúteos) precisam de resposta imediata - demonstram intenção de compra.

Como cada uma atendeu

Abaixo: quantos clientes cada uma atendeu, em quanto tempo deu a primeira resposta, e quantas conversas estão em aberto.

VENDEDORA	ATENDEU	1ª RESPOSTA	TEMPO MÉDIO	EM ABERTO	SEM RESPOSTA HÁ 24H
Lara	36	2h34	—	36	3
Jennifer	33	2h10	6 min	32	5
Isa	27	4h40	—	27	5
Diane	24	14 seg	—	24	2

★ Destaque: Diane respondeu em 14 seg

Atendeu 24 clientes e manteve a resposta inicial mais rápida do time. Esse é o padrão a seguir.

⚠ Isa demorou 4h40 pra primeira resposta

Em estética, o ideal é responder em até 30 minutos. Mais que isso e o cliente esfria ou procura concorrente.

→ **O que fazer:** Conversar individualmente e entender o que atrasou

Quanto gastou × quanto trouxe

Quanto custou cada cliente novo em cada campanha. Verde = barato. Vermelho = caro ou sem retorno.

Instagram e Facebook R\$ 205,34 INVESTIDOS

CAMPANHA	GASTO	PESSOAS QUE RESPONDERAM	CUSTO POR PESSOA
[GLUTEO - LP] — Cópia — Cópia	R\$ 38,85	11	R\$ 3,53
GLUTEO	R\$ 37,55	9	R\$ 4,17
HARMONIZAÇÃO FACIAL	R\$ 30,61	7	R\$ 4,37
CAMPANHA CURSO	R\$ 29,58	0	—
[ENG - MENTORIA]	R\$ 21,18	2	R\$ 10,59
HARMONIZAÇÃO INTIMA	R\$ 20,07	3	R\$ 6,69
PACIENTE MODELO	R\$ 18,40	11	R\$ 1,67
VISITA AO PERFIL	R\$ 9,10	0	—

Google R\$ 0,00 INVESTIDOS

Sem dados de Google Ads no dia.

Clientes que esperam resposta

Esses clientes mandaram mensagem e ainda não receberam resposta. Priorizar essa lista assim que chegar.

ATENDIMENTO	VENDEDORA	ÚLTIMA MENSAGEM DO CLIENTE	PARADO HÁ
#2026042200010	Lara	"*Imagem*"	45h
#2026042200007	Lara	"*Texto*"	36h
#2026042200022	Diane Cristina de Souza	"Com quem falo sobre isso?"	36h
#2026042100011	Lara	"Vou entrar em contato com vc blz no momento agora não vou poder ir mai"	35h
#2026042200024	Jennifer Oliveira	"Na próxima semana entro em contato com vocês! Muito obrigada!"	35h
#2026042100023	Isa Jardim Coutinho	"*Texto*"	35h
#2026042200002	Lara	"Tá bom então obrigada"	34h
#2026042200036	Isa Jardim Coutinho	"*Audio*"	34h
#2026042100028	Isa Jardim Coutinho	"*Audio*"	33h
#2026042200038	Isa Jardim Coutinho	"Olha bom dia Pode sim"	33h
#2026042200042	Jennifer Oliveira	"Ok... Te agradeço..."	31h
#2026042100038	Isa Jardim Coutinho	"Ok"	30h

Chega todo dia útil às 7h30 por WhatsApp (Yago) e email (contato@skynestetica.com.br) para a Diane encaminhar. Versão interativa em **dash.skynestetica.com.br**. Dados de ontem atualizados até o fechamento do dia. Toda sexta chega uma versão completa da semana. Na segunda, um relatório específico dos leads do fim de semana atendidos pela IA.