5 MENSAGENS PRA TRAZER EX-CLIENTE DE VOLTA

Em inglês, prontas pra copiar e mandar. Com a tradução do lado pra você saber exatamente o que está dizendo.

Por Lucas Mapa · @lucasmapa

ANTES DE COMEÇAR

Cara, é o seguinte: quem já contratou você uma vez é o cliente mais fácil de fechar de novo. Ele já conhece o seu trabalho, já confia, já sabe o preço. O problema é que ninguém lembra de quem não manda notícia.

Essas 5 mensagens resolvem isso. Você não precisa de anúncio, de site novo nem de post. Só da sua lista de clientes antigos e do seu celular.

O que você precisa ter em mãos:

- A lista de quem contratou você nos últimos 12 a 18 meses (nome, telefone e o serviço que fez)
- 15 minutos
- O celular da empresa

COMO USAR EM 15 MINUTOS

1. **Separe 10 nomes.** Comece pelos clientes que você mais gostou de atender e que pagaram sem problema.
2. **Escolha a mensagem certa pra cada um** (a tabela abaixo ajuda).
3. **Troque o que está entre colchetes:** [Name] é o primeiro nome do cliente, [Your name] é o seu, [Business] é o nome da sua empresa.
4. **Mande uma por uma**, do número da empresa, em horário comercial. Nada de lista de transmissão.
5. **Responda rápido.** Quem responde em até 1 hora fecha muito mais do que quem responde no dia seguinte.

MENSAGEM	QUANDO USAR	MELHOR CANAL
1 · Época do serviço	Serviço que se repete por estação	SMS
2 · Faz tempo	Cliente sumido há 3 meses ou mais	SMS ou WhatsApp
3 · Prioridade de cliente antigo	Agenda com buraco nas próximas semanas	SMS
4 · Agenda aberta na região	Você já vai atender perto dele	SMS
5 · Última tentativa	Quem não respondeu as anteriores	SMS

-

MENSAGEM 1 · ÉPOCA DO SERVIÇO

Use quando o serviço tem época certa: limpeza pesada na primavera, gutter cleaning no outono, pintura externa antes do inverno.

> Hi [Name]! It's [Your name] from [Business]. Spring is here and a lot of our clients are booking their deep clean. Want me to save a spot for you this month?

> Tradução: Oi [Nome]! Aqui é [seu nome] da [empresa]. A primavera chegou e muitos clientes estão agendando a limpeza pesada. Quer que eu reserve um horário pra você este mês?

MENSAGEM 2 · FAZ TEMPO

Use com quem sumiu. Ela não vende nada, só abre a conversa. A pergunta no final é o que faz a pessoa responder.

> Hi [Name], [Your name] from [Business] here. It's been a while since we worked at your place and I was just thinking about you. How is everything with the house? Anything I can help with?

> Tradução: Oi [Nome], aqui é [seu nome] da [empresa]. Faz um tempo que a gente trabalhou na sua casa e lembrei de você. Como está tudo com a casa? Tem algo em que eu possa ajudar?

MENSAGEM 3 · PRIORIDADE DE CLIENTE ANTIGO

Use quando a agenda está com buraco. Em vez de dar desconto, você oferece prioridade, que vale mais e não tira dinheiro do seu bolso.

> Hi [Name]! [Your name] from [Business]. Before I open my schedule to new clients, I am offering the first spots to past clients like you. I have openings next week. Would you like one?

> Tradução: Oi [Nome]! Aqui é [seu nome] da [empresa]. Antes de abrir a agenda pra clientes novos, estou oferecendo os primeiros horários pra clientes antigos como você. Tenho horários na semana que vem. Quer um?

MENSAGEM 4 · AGENDA ABERTA NA REGIÃO

Use quando você já tem serviço marcado perto do cliente. Mostra que é conveniente e cria um motivo real pra decidir agora.

> Hi [Name], it's [Your name] from [Business]. We will be working in [neighborhood or city] on [day]. I have one more opening that day. Want me to stop by your place too?

> Tradução: Oi [Nome], aqui é [seu nome] da [empresa]. A gente vai estar trabalhando em [bairro ou cidade] na [dia]. Tenho mais um horário livre nesse dia. Quer que eu passe na sua casa também?

MENSAGEM 5 · ÚLTIMA TENTATIVA

Mande 7 dias depois, só pra quem não respondeu. Curta, educada e sem pressão. Costuma ser a que mais recebe resposta.

> Hi [Name], [Your name] here from [Business]. I don't want to bother you, so this is my last message. If you ever need us again, just reply to this text and I will take care of you. Have a great week!

> Tradução: Oi [Nome], aqui é [seu nome] da [empresa]. Não quero incomodar, então essa é minha última mensagem. Se um dia precisar da gente de novo, é só responder esta mensagem que eu cuido de você. Ótima semana!

EXEMPLOS POR TIPO DE NEGÓCIO

Na mensagem 1, troque a parte da época pelo serviço que você faz:

NEGÓCIO	TROQUE POR
House cleaning	"booking their deep clean" (agendando a limpeza pesada)
Construção e reforma	"planning their projects before the holidays" (planejando as obras antes das festas)
Paisagismo	"getting their yard ready for spring" (preparando o jardim pra primavera)
Pintura	"painting the outside before winter" (pintando a parte de fora antes do inverno)
Gutter, pressure washing	"cleaning before the rainy season" (limpando antes da época de chuva)

ERROS COMUNS

- **Mandar pra todo mundo de uma vez.** Lista de transmissão parece propaganda. Uma por uma, com o nome da pessoa, parece conversa.
- **Começar com desconto.** Desconto ensina o cliente a esperar promoção. Prioridade e conveniência funcionam e mantêm o seu preço.
- **Mandar e esquecer.** Se a pessoa respondeu, responda em até 1 hora. Se não respondeu, a mensagem 5 vai 7 dias depois.
- **Insistir com quem pediu pra parar.** Se alguém responder "stop" ou pedir pra não receber mais, tire da lista na hora. Além de ser educado, é o que a lei americana pede pra mensagens comerciais.
- **Escrever em português com cliente americano.** Use o texto em inglês do jeito que está. Ele foi escrito pra soar natural, sem cara de tradução.

PRÓXIMO PASSO

Olha só: essas 5 mensagens trazem de volta quem já conhece você. Isso é ótimo, mas é só uma parte. O negócio que para de depender de indicação também precisa de cliente **novo** chegando toda semana.

É isso que eu monto pra donos brasileiros de empresa de serviço nos EUA: o Instagram vira um sistema que transforma comentário em pedido de orçamento, em inglês, 24h, sem anúncio. Conteúdo, página e atendimento, tudo pronto.

Se você quer crescer sem depender de indicação, agenda uma conversa de 30 minutos comigo. A gente olha o seu negócio junto e você sai com um plano de 1 página. Sem custo.

Agende aqui: calendly.com/lucasmapamkt/30min

É simples. E funciona.