

Etapa 2 — Construir a Skill organizar-atendimento

🕒 Tempo desta etapa: 12 a 15 minutos

A. O que vamos construir

A habilidade que transforma **qualquer contato** — conversa de WhatsApp colada, resumo de uma ligação, Direct do Instagram, papo no plantão — em um **registro organizado do lead**: quem é, o que quer, o que travou, quem decide junto, prazo e **qual é o próximo passo**. É a memória comercial do seu atendimento.

B. Por que isso é uma Skill

Hoje, o que acontece numa ligação evapora quando você desliga. O combinado fica na sua cabeça — até a terceira ligação do dia apagar a primeira. Esta habilidade ensina o Claude, UMA vez, a organizar qualquer relato de contato **do seu jeito** (seus campos, suas etapas, sua régua de temperatura). Depois disso, registrar um atendimento custa 30 segundos: você conta o que aconteceu, ele estrutura.

E aqui está o pulo do gato desta etapa: é assim que uma **ligação** — que acontece fora do computador — entra no seu sistema. Você dita/resume, a habilidade registra. WhatsApp você cola; ligação você resume; Direct você cola; visita você conta. Tudo vira o mesmo tipo de registro.

C. Antes de colar, confira

- Mesma sessão do Claude aberta na pasta `meu-corretor-ia` (se fechou, abra o app → aba **Code** → nova sessão na mesma pasta);
- A Etapa 1 **NÃO** é obrigatória para esta funcionar — se você travou lá, siga daqui numa boa;
- 💡 Se o Claude pedir permissão para criar arquivos (a skill, a pasta `leads`), **aceite (Enter)** — é o fluxo normal.

D. O prompt — copie TUDO e cole no Claude Code

✂️ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Vamos criar minha segunda habilidade (Skill) no Claude Code. Sou corretor(a) de imóveis, não sei programar. Português simples, sem termos técnicos.

MISSÃO: criar a Skill `organizar-atendimento` – transformar qualquer relato de contato com cliente (conversa de WhatsApp colada, resumo de ligação, Direct do Instagram ou conversa presencial) em um registro de lead organizado, com próximo passo.

SIGA EXATAMENTE ESTA ORDEM:

PASSO 1 – ENTREVISTA (antes de criar qualquer arquivo)

Me entreviste com a ferramenta AskUserQuestion, em DUAS rodadas:

Rodada 1 (4 perguntas):

1. Além de nome e canal do contato (que entram sempre, sem precisar perguntar), o que mais eu quero SEMPRE no registro? (permita marcar vários: finalidade (morar ou investir) / faixa de valor ou forma de pagamento / objeções (o que travou) / decisores e prazo do cliente)
2. Quais etapas eu uso no meu atendimento? (ex.: Novo → Em conversa → Visita marcada → Proposta → Fechado; ou deixe eu descrever as minhas)
3. Como eu gosto de classificar a temperatura do lead? (quente–morno–frio / nota de 0 a 10 / prefiro sem temperatura)
4. Quer que cada lead vire um arquivo salvo na pasta do projeto? (sim, um arquivo por lead na pasta "leads" / não, só organizar na conversa)

Rodada 2 (2 perguntas):

5. Se os leads virarem arquivos, como nomear? (primeiro nome, ex. carlos.md / nome e sobrenome, ex. carlos-souza.md)
6. O que NUNCA pode faltar no campo "próximo passo"? (uma ação clara / uma ação com data / ação, data e de quem é a bola)

Não pergunte nada técnico, não repita o que já respondi, aceite resposta livre pelo "Other".

PASSO 2 – RESUMO

Mostre em até 5 linhas como vai ficar o meu modelo de registro e confirme comigo.

PASSO 3 – CRIAR A SKILL

Crie o arquivo `.claude/skills/organizar-atendimento/SKILL.md` (e mais nada).

Formato oficial:

– Frontmatter: `name: organizar-atendimento` e `description` que diga QUANDO usar (algo como: "Use quando o corretor relatar um contato que aconteceu – ligação, conversa de WhatsApp, Direct ou visita – para transformar em registro organizado do lead").

- Corpo com as instruções personalizadas: o modelo de registro com OS MEUS campos e MINHAS etapas; a régua de temperatura que escolhi; a regra de identificar o CANAL do contato (WhatsApp / ligação / Instagram / presencial); a regra de SEMPRE terminar com "Próximo passo" no formato que escolhi.
- REGRAS DE OURO que devem estar escritas na skill: registrar SOMENTE o que eu relatei – NUNCA inventar ou completar dados; o que eu não disse entra como "não informado"; se algo importante ficou faltando (ex.: prazo), apontar no final UMA pergunta que eu deveria fazer ao cliente para completar.
- Se eu escolhi salvar em arquivo: a skill cria/atualiza `leads/<nome>.md` (criando a pasta "leads" na primeira vez). Se o lead já tem arquivo, atualizar sem apagar o histórico anterior (adicionar o novo contato com data).
- A habilidade faz SÓ isso (organizar e registrar). Ela não responde o cliente, não faz follow-up. Menos de 60 linhas.

PASSO 4 – MOSTRAR

Me mostre o arquivo criado e explique em 3 linhas o que ele faz.

PASSO 5 – TESTE IMEDIATO

Simule que acabei de te contar isto, logo depois de desligar o telefone:

"Liguei para Mariana. Ela quer morar perto do trabalho, tem uma filha, busca 3 quartos. Gostou da unidade, mas o marido quer comparar com outra região. Ela quer decidir em até 60 dias."

Use a habilidade e me mostre o registro completo (e crie o arquivo do lead, se foi o que escolhi). Depois me diga em 1 frase por que essa habilidade foi a escolhida.

PASSO 6 – AJUSTE SE PRECISAR

Se o registro inventou algo que eu não disse, ou faltou campo/próximo passo, corrija o SKILL.md e refaça o teste.

PASSO 7 – FECHAMENTO

Resumo de 3 linhas: o que foi criado, onde está, e como registrar meu próximo atendimento amanhã (contar o que aconteceu e pedir para organizar).

D2. Modo rápido ⚡ (só se a sala estiver correndo)

✂ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Vamos criar minha segunda habilidade (Skill). Sou corretor(a) de imóveis, não sei programar. Português simples.

MISSÃO: Skill `organizar-atendimento` – transformar relato de contato (WhatsApp

colado, resumo de ligação, Direct, presencial) em registro organizado do lead.

1. ANTES de criar arquivo, UMA rodada de entrevista com AskUserQuestion (3 perguntas): quais campos sempre registrar além de nome e canal, que entram sempre (posso marcar vários: finalidade / valor / objeções / decisores e prazo); temperatura (quente-morno-frio, 0 a 10, ou sem); salvar cada lead como arquivo na pasta "leads"? (sim/não).
2. Padrões para o resto: etapas Novo → Em conversa → Visita → Proposta → Fechado; arquivos com primeiro nome (ex. leads/mariana.md); próximo passo sempre com ação e data.
3. Crie SÓ ``.claude/skills/organizar-atendimento/SKILL.md`` no formato oficial (frontmatter ``name`` + ``description`` de quando usar: quando eu relatar um contato que aconteceu). Regras de ouro no corpo: nunca inventar — o que não foi dito vira "não informado"; sempre terminar com "Próximo passo"; identificar o canal; se escolhi arquivos, criar/atualizar leads/<nome>.md sem apagar histórico. Menos de 60 linhas.
4. Mostre o arquivo, explique em 3 linhas.
5. Teste: "Liguei para Mariana. Ela quer morar perto do trabalho, tem uma filha, busca 3 quartos. Gostou da unidade, mas o marido quer comparar com outra região. Ela quer decidir em até 60 dias." Mostre o registro e diga por que usou a habilidade.
6. Corrija se inventou algo ou faltou próximo passo. Feche com resumo de 3 linhas.

E. O que responder nas perguntas

Pense no que você **realmente consulta** antes de retomar um cliente. Menos campos bem preenchidos valem mais que uma ficha de cartório. Exemplos:

- Corretor de lançamentos: campos = canal, finalidade, faixa, prazo; temperatura 0–10 (é como o time do stand fala);
- Corretor de usados: campos = canal, objeções, decisores, prazo; temperatura quente/morno/frio;
- **"Salvar em arquivo?"** → responda **SIM**. É o que permite, na Etapa 3, o follow-up ler o histórico. (Se responder não, ainda funciona — mas o arquivo é a memória de amanhã.)

F. Teste imediato (já está no prompt)

O relato da ligação com a **Mariana** (filha, 3 quartos, marido comparando região, 60 dias). Só ler o registro que sair.

G. Como saber se funcionou

✅ **Funcionou se:** - O registro tem os SEUS campos e termina com **Próximo passo**; - Identificou: canal = ligação; decisor adicional = marido; pendência = comparar região; prazo = 60 dias; - **Nada foi inventado** (ex.: ele NÃO chutou valor, bairro ou temperatura sem base); - Se você escolheu salvar: existe `leads/mariana.md` no painel de arquivos da sessão (ou peça: "me mostre o arquivo da Mariana"); - O que você não contou aparece como "não informado" (ou ele sugeriu qual pergunta faria à cliente).

❌ **Sinais de problema:** registro com dado que você nunca disse; sem próximo passo; arquivo não criado (quando você pediu). → Seção J.

H. Antes x Depois

Antes: a ligação termina, você anota "Mariana — ligar depois" num papel. Três dias depois: qual unidade? o que travou? quem decide junto? A memória foi embora com o papel.

Depois: 30 segundos ditando o resumo → registro completo com objeção, decisor, prazo e a próxima ação combinada. Semana que vem, você (ou seu Agente) abre `leads/mariana.md` e retoma exatamente de onde parou.

I. Erro comum: o registro "completa" o que você não disse

A IA adora preencher lacunas. Aqui isso é perigoso: um prazo chutado ou uma temperatura inventada vira decisão comercial errada. Por isso o prompt já grava a regra "não informado" dentro da habilidade — mas vale conferir no teste.

J. Correção rápida

🔗 **COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE**

Minha Skill organizar-atendimento inventou/completou informação no teste (ou deixou faltar campo). Ajuste o `.claude/skills/organizar-atendimento/SKILL.md` para reforçar: registrar SOMENTE o que eu relatar; o que faltar entra como "não informado"; sempre terminar com "Próximo passo" [descreva aqui qualquer outro ajuste seu]. Refaça o teste da Mariana e me mostre o registro corrigido.

K. Se você travou (fallback)

- **Perdeu a Etapa 1?** Sem problema — esta etapa funciona sozinha. Recupere a 1 em casa.

- **Perguntas de múltipla escolha não apareceram?** Cole: Me faça as perguntas da entrevista uma por uma, em texto simples.
- **A pasta **leads** não apareceu?** Cole: Crie a pasta leads e salve o registro da Mariana como arquivo, do jeito que a skill organizar-atendimento define.
- **Travou de vez?** Acompanhe o palco — a Etapa 3 usa um exemplo pronto e você consegue seguir.

Dica: para copiar os prompts sem quebra de linha, prefira a página on-line do kit — este PDF é o seu apoio de leitura e impressão.