

Etapa 3 — Construir a Skill followup-inteligente

🕒 Tempo desta etapa: 12 a 15 minutos

A. O que vamos construir

A habilidade que lê o **histórico do lead** (aquele registro da Etapa 2) e escreve um follow-up que retoma **exatamente** de onde a conversa parou: a objeção, a pendência, o próximo passo combinado. Nada de "Oi, conseguiu ver?".

B. Por que isso é uma Skill

Follow-up bom não começa pela frase bonita — **começa pela memória**. É por isso que esta é a terceira habilidade, não a primeira: agora que a Etapa 2 criou registros organizados, o follow-up tem de onde puxar contexto. Você ensina UMA vez o seu estilo de retomada (tom, insistência, o que jamais escrever) e o Claude aplica isso a qualquer lead registrado.

Um combinado importante e honesto: esta habilidade **não envia nada sozinha**. O fluxo é: você decide retomar → ela escreve a mensagem com base no histórico → **você** copia, ajusta se quiser e envia no WhatsApp. Quem aperta "enviar" é sempre você. (Automatizar envio é outra camada, para outro dia — o arquivo `06_CANAIS_E_AUTOMACAO.md` explica.)

C. Antes de colar, confira

- Claude Code aberto na pasta `meu-corretor-ia`;
- Ideal: ter feito a Etapa 2 (o teste usa o registro da Mariana). **Não fez? Sem problema** — o prompt tem um plano B embutido;
- 💡 Se o Claude pedir permissão para criar o arquivo da skill, **aceite (Enter)**.

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

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

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

MISSÃO: criar a Skill `followup-inteligente` — ler o histórico/registro de um lead e

escrever uma mensagem de retomada (follow-up) contextual, no meu estilo, que eu vou revisar e enviar manualmente.

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. Qual estilo de follow-up combina comigo? (leve e simpático / objetivo e direto / consultivo, agregando informação / premium e discreto)
2. Quanta insistência é aceitável para mim? (até 2 retomadas e paro / 3 a 4 retomadas bem espaçadas / enquanto houver sinal de interesse, com bom senso)
3. O que eu NUNCA quero escrever num follow-up? (permita marcar vários: "sumiu?" ou cobrança de resposta / urgência falsa tipo "só até hoje" / escassez inventada tipo "última unidade" / textoão)
4. Como prefiro fechar a mensagem (o convite à ação)? (pergunta aberta e leve / propor dia e horário / trazer uma novidade concreta e perguntar se quer saber mais / deixar a porta aberta sem pressão)

Rodada 2 (2 perguntas):

5. Quando devo PARAR de insistir com um lead? (após 2 mensagens sem resposta / após 3 ou 4 sem resposta / quando ele pedir / avaliar caso a caso)
6. Em qual situação a conversa deve ir IMEDIATAMENTE para mim, sem follow-up automático de texto? (cliente pediu ligação / cliente reclamou ou está chateado / cliente quer negociar preço / todas essas)

Nada técnico, sem repetir perguntas, aceite "Other".

PASSO 2 – RESUMO

Mostre em até 5 linhas o meu estilo de follow-up e confirme comigo.

PASSO 3 – CRIAR A SKILL

Crie o arquivo ``.claude/skills/followup-inteligente/SKILL.md`` (e mais nada). Formato oficial:

- Frontmatter: ``name: followup-inteligente`` e ``description`` que diga QUANDO usar (algo como: "Use quando o corretor quiser retomar contato com um lead já registrado – escrever mensagem de follow-up com base no histórico").
- Corpo com instruções personalizadas: PRIMEIRO ler o histórico do lead (arquivo na pasta ``leads/`` se existir, ou o contexto que eu colar); a mensagem DEVE fazer referência concreta ao último contato (objeção, pendência ou combinado); tom e fechamento conforme minhas escolhas; curta (tamanho de mensagem de WhatsApp, não

carta); minha régua de insistência e de parada; os itens que escolhi NUNCA escrever; as situações de passar direto para mim.

– REGRAS DE OURO escritas na skill: nunca inventar urgência, escassez, preço ou novidade falsa; se o histórico não tiver contexto suficiente, dizer o que falta em vez de escrever mensagem genérica; a mensagem é uma SUGESTÃO – quem revisa e envia sou eu.

– A habilidade faz SÓ follow-up. Menos de 60 linhas.

PASSO 4 – MOSTRAR

Me mostre o arquivo criado e explique em 3 linhas.

PASSO 5 – TESTE IMEDIATO

Quero retomar a conversa com a Mariana. Se existir o arquivo `leads/mariana.md`, leia e use. Se NÃO existir, use este contexto: "Ligação de ontem: Mariana quer morar perto do trabalho, tem uma filha, busca 3 quartos. Gostou da unidade, mas o marido quer comparar com outra região. Quer decidir em até 60 dias."

Use a habilidade e me mostre a mensagem de follow-up pronta para eu enviar. Depois me diga em 1 frase por que essa habilidade foi a escolhida.

PASSO 6 – AJUSTE SE PRECISAR

Se a mensagem ficou genérica (serviria para qualquer cliente), inventou urgência, ou não citou nada do histórico, corrija o SKILL.md e refaça o teste.

PASSO 7 – FECHAMENTO

Resumo de 3 linhas: o que foi criado, onde está, e como usar amanhã (pedir "quero retomar o lead fulano" e revisar a mensagem antes de enviar).

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

📋 COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

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

MISSÃO: Skill `followup-inteligente` – ler o registro de um lead e escrever follow-up contextual que EU reviso e envio manualmente.

1. ANTES de criar arquivo, UMA rodada de entrevista com AskUserQuestion (3 perguntas): meu estilo (leve/objetivo/consultivo/premium); o que NUNCA escrever (vários: "sumiu?" / urgência falsa / escassez inventada / textão); fechamento preferido (pergunta leve / propor horário / novidade concreta / porta aberta).

2. Padrões para o resto: até 3 retomadas espaçadas; parar quando o cliente pedir ou após 3 sem resposta; ir direto para mim se pedir ligação, reclamar ou negociar preço.
3. Crie SÓ ``.claude/skills/followup-inteligente/SKILL.md`` no formato oficial (frontmatter ``name`` + ``description``: usar quando eu quiser retomar um lead registrado). Regras de ouro no corpo: ler primeiro o histórico (``leads/`` ou contexto colado); citar algo concreto do último contato; nunca inventar urgência/escassez/preço; mensagem curta; sou eu quem envia. Menos de 60 linhas.
4. Mostre o arquivo, explique em 3 linhas.
5. Teste: retomar a Mariana — use ``leads/mariana.md`` se existir; senão use: "Ligação de ontem: Mariana quer morar perto do trabalho, tem uma filha, busca 3 quartos. Gostou da unidade, mas o marido quer comparar com outra região. Decide em até 60 dias." Mostre a mensagem e por que usou a habilidade.
6. Corrija se ficou genérica ou inventou urgência. Feche com resumo de 3 linhas.

E. O que responder nas perguntas

Responda pensando na mensagem que **você teria orgulho de enviar** — e na que te daria vergonha. A pergunta 3 ("o que nunca escrever") é a mais importante: é o seu filtro de reputação. Exemplos de como muda o resultado:

Escolha	Follow-up da Mariana sai assim...
Consultivo + novidade concreta	"Mariana, lembrei de você: saiu a tabela atualizada do residencial que você visitou — e tem uma planta de 3 quartos virada para a sombra, que ajuda na comparação que o seu marido estava fazendo com a outra região. Quer que eu te mande?"
Objetivo + propor horário	"Mariana, tudo bem? Vocês fecharam a comparação com a outra região? Se ajudar, consigo mostrar as duas opções lado a lado — quinta às 18h ou sábado de manhã?"

F. Teste imediato (já está no prompt)

Retomar a **Mariana** da Etapa 2. A habilidade deve puxar: o marido comparando região, o prazo de 60 dias, a filha/3 quartos.

G. Como saber se funcionou

✅ **Funcionou se a mensagem:** - Cita **algo concreto** do histórico (a comparação do marido, o prazo, a unidade que ela gostou); - Está no **seu tom** e tem tamanho de WhatsApp (não um textão); - **Não tem urgência nem escassez inventada** ("corre que está acabando" = reprovado); - Termina com o fechamento que você escolheu; - Parece escrita para a Mariana — não uma mensagem de massa.

✗ **Sinais de problema:** "Oi Mariana, conseguiu ver?"; qualquer informação nova inventada (preço, promoção, unidade); pressão. → Seção J.

H. Antes x Depois

Antes: *"Oi Mariana, tudo bem? Conseguiu ver aquele assunto?"* — mensagem que grita "não lembro de você". Levantamentos do setor mostram que boa parte dos corretores desiste depois de 1 ou 2 tentativas — e que negócio se fecha justamente na constância com contexto.

Depois: uma retomada que continua a conversa do ponto exato em que parou. A Mariana não recebe um "oi, sumida" — recebe a resposta para a dúvida que ELA deixou aberta.

I. Erro comum: o follow-up genérico (ou apressado)

Dois modos de falhar: (1) mensagem que serviria para qualquer lead — sinal de que a habilidade não leu o histórico; (2) urgência de vendedor de outlet — "só hoje", "última chance". Os dois queimam relacionamento. O prompt já proíbe ambos dentro da skill; o teste é onde você confere.

J. Correção rápida

✂ COPIE TUDO DESTA CAIXA E COLE NO CLAUDE CODE

Minha Skill followup-inteligente gerou uma mensagem genérica/com pressão no teste. Ajuste o `.claude/skills/followup-inteligente/SKILL.md` para reforçar: sempre citar um fato concreto do histórico do lead; proibido urgência ou escassez inventada; tamanho de mensagem de WhatsApp; [seu ajuste aqui — ex.: "meu fechamento padrão é oferecer duas opções de horário"]. Refaça o teste da Mariana e me mostre a nova mensagem.

K. Se você travou (fallback)

- **Não fez a Etapa 2?** O prompt já usa o contexto colado da Mariana — funciona igual.
- **Perguntas de múltipla escolha não apareceram?** Cole: `Me faça as perguntas da entrevista uma por uma, em texto simples.`
- **A mensagem veio boa, mas não é o seu tom?** Use a Correção rápida (J) descrevendo seu tom com suas palavras — 1 minuto.
- **Travou de vez?** Acompanhe o palco. A próxima etapa (o Agente) é o gran finale — e este arquivo te recupera em casa.