

Catálogo de habilidades — o que mais você pode ensinar ao seu agente

Seu agente **não precisa nascer sabendo tudo**. Você ensina habilidades conforme o seu processo pede — sempre com o mesmo ritual de hoje: *entrevista* → *criação* → *teste* (o prompt pronto está na Etapa 4, seção 11).

O catálogo segue a **ordem cronológica de um atendimento**: da chegada do lead ao relacionamento de longo prazo.

✅ = VOCÊ CONSTRUIU HOJE

Fase 1 — Captar e entender (o lead chega)

✅ **qualificar-lead-imobiliario** — **construída hoje**

- **Objetivo:** descobrir perfil e intenção sem interrogatório.
- **Exemplo:** lead pergunta "qual o valor?" e o agente conduz a próxima pergunta certa, no seu tom.

analisar-perfil-comprador

- **Objetivo:** identificar padrões de preferência a partir do histórico do lead.
- **Quando faz sentido:** lead com várias conversas registradas e você quer entender o que realmente pesa na decisão.
- **Exemplo:** depois de 5 contatos com a Mariana, sintetiza: "prioriza proximidade do trabalho e área de lazer para a filha; preço pesa menos que localização".
- **Precisa de:** registros acumulados na pasta **leads/** (a Etapa 2 já cria isso).
- **Limite:** análise sugere, não adivinha — decisão de abordagem é sua.

Fase 2 — Organizar (a memória comercial)

✅ **organizar-atendimento** — **construída hoje**

- **Objetivo:** transformar conversa/ligação em memória estruturada.
- **Exemplo:** você desliga a ligação, dita 20 segundos e sai com objeção, prazo, decisores e próximo passo registrados.

resumir-atendimento

- **Objetivo:** compactar um histórico longo num resumo de 30 segundos.
- **Quando faz sentido:** lead com semanas de conversa e você precisa relembrar antes de responder.
- **Exemplo:** "Resuma o histórico do Carlos" → 5 linhas com status, objeção viva e próximo passo.
- **Precisa de:** registros na pasta `leads/`.

registrar-crm

- **Objetivo:** padronizar o que vai para o seu CRM.
- **Quando faz sentido:** sua imobiliária usa CRM e você quer campos consistentes sem digitação dupla.
- **Exemplo:** depois do atendimento, gera o texto certinho de cada campo para você colar no CRM.
- **Precisa de:** a lista de campos do seu CRM (você informa na entrevista da skill).
- **Limite:** nesta versão, quem cola no CRM é você (a skill prepara; a integração automática é a camada futura).

priorizar-lead

- **Objetivo:** decidir quem merece atenção primeiro.
- **Quando faz sentido:** manhã de segunda com 25 leads acumulados do fim de semana.
- **Exemplo:** "Ordena meus leads de sábado e domingo" → lista por temperatura, prazo e sinais de intenção, com justificativa de 1 linha cada.
- **Precisa de:** registros na pasta `leads/` (quanto mais completos, melhor a ordenação).

Fase 3 — Recomendar (conectar pessoa e imóvel)

consultar-portfolio

- **Objetivo:** responder buscas usando **apenas** a sua base de imóveis autorizada.
- **Quando faz sentido:** você mantém uma lista/planilha dos seus imóveis e quer respostas sem risco de invenção.
- **Exemplo:** "quais dos meus imóveis têm 3 quartos até R\$ 900 mil em Vila Velha?" → responde só com o que está na sua base.
- **Precisa de:** um arquivo com seu portfólio (ex.: `imoveis.md` ou planilha exportada).
- **Limite:** a skill deve responder "não tenho essa informação na base" quando não tiver — nunca completar por conta.

match-imovel-cliente

- **Objetivo:** cruzar o perfil registrado do lead com os imóveis da sua base.
- **Quando faz sentido:** portfólio organizado + leads registrados (Fases 1 e 2 rodando bem).

- **Exemplo:** "família com 2 filhos, teto de 850, quer Serra" → 3 opções da SUA base, cada uma com o porquê do encaixe.
- **Precisa de:** portfólio em arquivo + registros de leads.
- **Limite:** recomendação vem SEMPRE com justificativa e só da base — preço/disponibilidade confirmados por você antes de ofertar.

responder-duvidas-empreendimento

- **Objetivo:** responder perguntas com base no material oficial do empreendimento.
- **Quando faz sentido:** você vende lançamentos e cansa de reabrir o book a cada pergunta de planta/lazer/metragem.
- **Exemplo:** cliente pergunta "tem vaga dupla no 3 quartos?" → resposta com base no book que você salvou na pasta.
- **Precisa de:** o material do empreendimento salvo no projeto (texto/PDF convertido).
- **Limite:** se não está no material, a resposta é "vou confirmar com a incorporadora" — nunca chute.

Fase 4 — Avançar (objeção, visita, proposta)

tratar-objecao

- **Objetivo:** te ajudar a responder objeções sem pressionar.
- **Quando faz sentido:** as mesmas objeções voltam toda semana ("tá caro", "condomínio alto", "vou pensar", "preciso falar com esposa/marido").
- **Exemplo:** "achei o condomínio caro" → resposta que valida, traduz o valor (o que está incluso) e reabre a conversa com pergunta.
- **Precisa de:** nada além do contexto da conversa.
- **Limite:** argumento honesto — sem inventar comparação, desconto ou benefício.

agendar-visita

- **Objetivo:** organizar as informações necessárias para marcar e confirmar visita.
- **Quando faz sentido:** o lead esquentou e você quer confirmação profissional sem esquecer nada.
- **Exemplo:** gera mensagem de confirmação com endereço, horário, o que levar, e checklist do que preparar.
- **Precisa de:** dados da visita (você informa na hora).

preparar-briefing-visita

- **Objetivo:** te dar contexto do cliente antes de encontrá-lo.
- **Quando faz sentido:** agenda cheia — você sai de uma visita direto para outra.
- **Exemplo:** "briefing da visita das 15h" → 6 linhas: quem é, o que busca, objeções vivas, pontos para destacar no imóvel.

- **Precisa de:** registro do lead na pasta `leads/`.

preparar-proposta

- **Objetivo:** organizar as informações antes de montar uma proposta.
- **Quando faz sentido:** cliente sinalizou proposta e você não quer esquecer pendência.
- **Exemplo:** confere o que já tem (valores conversados, forma de pagamento, documentos) e lista o que falta — sem inventar números.
- **Precisa de:** registro do lead + o que foi negociado.
- **Limite:** valores e condições vêm de você/incorporadora — a skill organiza, não negocia.

Fase 5 — Acompanhar (o pós)

✓ followup-inteligente — construída hoje

- **Objetivo:** retomar a conversa com contexto.
- **Exemplo:** cliente disse quealaria com a esposa; o follow-up retoma exatamente esse ponto — sem "oi, sumido".

pos-visita

- **Objetivo:** fazer a continuidade certa depois de uma visita.
- **Quando faz sentido:** sempre — o pós-visita é onde interesse vira proposta (e onde a maioria para).
- **Exemplo:** casal visitou, amou a vista, torceu o nariz para a cozinha → mensagem no mesmo dia citando o que ELES viram + tratamento da dúvida + próximo passo.
- **Precisa de:** seu relato da visita (a `organizar-atendimento` registra; esta prepara a retomada específica).

preparar-handoff-corretor

- **Objetivo:** transferir uma oportunidade com contexto completo.
- **Quando faz sentido:** você divide atendimento com colega/equipe ou vai sair de férias.
- **Exemplo:** "prepara a passagem do lead Antônio para o João" → resumo com histórico, temperatura, objeção viva e próximo passo — o João não precisa reler tudo.
- **Precisa de:** registros na pasta `leads/`.

gerar-proximo-passo

- **Objetivo:** sugerir a ação comercial recomendada depois de cada contato.
- **Quando faz sentido:** fim do dia, vários atendimentos, e a pergunta "o que eu faço com cada um agora?".
- **Exemplo:** depois de cada registro, sugere: "enviar planta do 1204 até quinta; se não responder, ligar sexta de manhã" + a informação que ainda falta descobrir.

- **Precisa de:** registro do contato.

Fase 6 — Reativar e relacionar (a carteira)

reativar-lead-frio

- **Objetivo:** retomar oportunidades paradas com um motivo real.
 - **Quando faz sentido:** aquela lista de contatos de 60/90 dias que você não sabe como abordar sem parecer desesperado.
 - **Exemplo:** para quem visitou e sumiu: "saiu unidade no mesmo prédio com condomínio menor — te interessa comparar?"; para quem só pediu preço: novidade concreta do bairro. Nada de "oi, sumido".
 - **Precisa de:** registros antigos (mesmo incompletos ajudam).
 - **Limite:** o "motivo real" tem que ser real — sem inventar novidade, promoção ou unidade.
-

Como escolher a próxima?

Regra simples: **ensine a habilidade da repetição que mais te cansa**. Se toda semana você digita a mesma resposta de objeção, comece por `tratar-objecao`. Se sua carteira parada te incomoda, `reativar-lead-frio`. Uma por semana já transforma sua operação em um mês.

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.