TUTORIAL 08 · CRM & LEADS

Etapas de ganho, perda e proposta (e por que importam no relatório)

Para: **proprietário e gerente** | Plano: **todos** | Tempo: **3 minutos**

Toda etapa tem um **tipo**. O tipo diz à plataforma o que aquela coluna significa: venda feita, oportunidade perdida, proposta enviada. É ele que alimenta o Dashboard e os avisos de conversão para os anúncios.

PARTE 1 Os cinco tipos

Tipo	O que a plataforma faz
Normal	Etapa padrão do funil de vendas.
Etapa de Proposta	Os leads contam como "Propostas" no Dashboard.
Etapa de Ganho (Venda)	Os leads nessa etapa são marcados como conversões (venda feita).
Etapa de Perda	Os leads nessa etapa são marcados como oportunidades perdidas.
Etapa de Agendamento	Ao entrar nessa etapa, o lead precisa da data e hora do agendamento.

Regras: cada funil tem **uma só** etapa de Ganho e **uma só** de Perda. Uma etapa de Ganho ou de Perda não pode ser também de Proposta. Etapas de Agendamento podem ser várias.

PARTE 2 Definir ou trocar o tipo

1. **Etapa nova:** em **CRM & Leads**, clique em Configurações › **Etapas do Funil**, escolha o **Tipo da Etapa** e clique em Criar Etapa.
2. **Etapa que já existe:** nos três pontinhos da coluna, clique em Renomear etapa.
3. Na janela **Editar Etapa**, ligue o interruptor do tipo: **Etapa de Ganho**, **Etapa de Perda**, **Etapa de Agendamento** ou **Etapa de Proposta**.
4. Clique em Salvar.

Funil novo: as etapas "Comprou" e "Perdido" já vêm como Ganho e Perda. A etapa "Proposta enviada" vem como **Normal**: ligue **Etapa de Proposta** nela para as propostas aparecerem no Dashboard.



ILUSTRAÇÃO DA JANELA EDITAR ETAPA

PARTE 3 Por que o tipo certo importa

Onde	Efeito
Dashboard	As etapas de Proposta viram o número de "Propostas". As de Ganho marcam as conversões.

Perda automática por inatividade	Leads em etapas finais, de Ganho ou de Perda, não são afetados (tutorial 17).
Meta Ads	Com a integração ligada, o lead que entra na etapa de Ganho envia o evento de compra (Purchase) por padrão.
Google Ads	Com a integração ligada, a etapa de Ganho envia a conversão por padrão.

> **Dica:** marque como Ganho só a etapa em que a venda realmente aconteceu. Se você marcar uma etapa do meio, os anúncios vão aprender com "vendas" que não existiram.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
O interruptor de Ganho (ou Perda) está travado	Outra etapa do funil já tem esse tipo. A janela mostra qual. Desligue o tipo nela primeiro.
Deu erro ao criar uma etapa de Ganho	O funil já tem uma etapa de Ganho (no funil novo, a "Comprou"). Use a que existe ou desligue o tipo nela.
O Dashboard mostra Propostas = 0	Nenhuma etapa está marcada como Proposta. Ligue o tipo na etapa certa.
O interruptor de Proposta está travado	A etapa é de Ganho ou de Perda. Esses tipos não se misturam com Proposta.

PRÓXIMO TUTORIAL
09 · Cadastrar origens de lead e produtos/serviços

PRECISA DE AJUDA?
Suporte: _____