TUTORIAL 10 · CRM & LEADS

Motivos de perda e perda obrigatória

Para: **proprietário e gerente** (cadastram); toda a equipe informa o motivo | Plano: **todos** | Tempo: **2 minutos**

Todo lead que vai para a etapa de perda precisa de um motivo. Com uma lista padronizada, o relatório mostra por que a sua empresa perde vendas, e não vira uma coleção de textos soltos.

PARTE 1 Cadastrar e organizar os motivos

1. Abra **CRM & Leads** e clique em **Configurações** (engrenagem, ao lado de Novo Lead).
2. Escolha **Motivos de Perda**.
3. Digite no campo **Nome do novo motivo...** e clique no **+** (ou aperte Enter).
4. Para mudar a ordem, arraste pela alça à esquerda ou use as setas **Subir** e **Descer**. É nessa ordem que a lista aparece para a equipe.
5. Use o **lápis** para corrigir um nome e a **lixeira** para remover. Termine em **Fechar**.



ILUSTRAÇÃO DA TELA DE MOTIVOS

> **Já vem pronto:** toda organização nova começa com 7 motivos, como "Preço muito alto", "Optou pela concorrência" e "Sem retorno/contato". Ajuste à sua realidade.

PARA QUE SERVE Onde o motivo aparece depois

Onde	O que você vê
Ficha do lead	O campo **Motivo da Perda**, na seção Qualificação, quando o lead está na etapa de perda.
Aba Dashboard do CRM & Leads	O quadro **Motivos de Perda**, com a distribuição dos motivos.
Dashboard, visão Atendimento	O quadro **Motivos de Perda por Etapa**: em que ponto do funil cada motivo acontece.
Planilha exportada	A coluna **Motivo Perda** (tutorial 14).

PARTE 2 Como funciona a perda obrigatória

A janela **Motivo da Perda** abre sempre que um lead vai para a etapa marcada como **Etapa de Perda** (veja o tutorial 08): arrastando o cartão, usando **Mover para...**, **Marcar Perdido** ou **Marcar todos como perdidos**, e também ao trocar a etapa pela conversa.

1. Mova o lead (ou o grupo de leads) para a etapa de perda.
2. Em **Motivo da Perda ***, escolha um item da lista.
3. Se nenhum servir, escolha **Outro (especificar)** e digite o motivo.
4. Clique em `Confirmar Perda`. Se clicar em `Cancelar`, o lead não muda de etapa.



ILUSTRAÇÃO DA JANELA DE MOTIVO

> **Sem motivo, não há perda.** Não existe chave para desligar essa exigência: ela vale para todos os papéis, em qualquer caminho que leve o lead para a etapa de perda.

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
"Este pipeline não tem etapa de perda"	Marque uma etapa como **Etapa de Perda** nas configurações do funil (tutorial 08) e tente de novo.
Não vejo o botão Configurações	Só o proprietário e o gerente cadastram motivos. Peça a um deles.
O motivo certo não está na lista	Use **Outro (especificar)** e peça ao gestor para cadastrar o motivo, se ele se repetir.
Removi um motivo por engano	Na mesma tela, clique em **Mostrar inativos** e depois em `Reativar`.
O botão Confirmar Perda está apagado	Ainda falta escolher ou digitar o motivo.

PRÓXIMO TUTORIAL

11 · Campos personalizados e campos obrigatórios por etapa

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____