TUTORIAL 31 · WHATSAPP

Mover o lead de etapa sem sair da conversa

Para: **quem atende no Chat** (proprietário, gerente e vendedor) | Plano: **Médio e Completo** | Tempo: **3 minutos**

Enquanto conversa, você atualiza o funil ali mesmo: troca a etapa, registra a venda ou a perda e corrige os dados do lead, sem abrir o CRM.

PARTE 1 Trocar a etapa pelo topo da conversa

1. Abra a conversa. No topo, ao lado das etiquetas, fica um botão com o **nome da etapa atual** (ícone de duas setas).
2. Clique nele. Abre a lista **Mover para etapa**, com a etapa de agora marcada como **atual**.
3. Clique na etapa nova. Aparece o aviso **Lead movido para:** com o nome da etapa.



ILUSTRAÇÃO DA TROCA DE ETAPA NO CHAT

> **Tela pequena ou celular?** Clique nos três pontinhos (**Mais opções da conversa**) e escolha Mudar etapa. Abre uma barra com o campo **Etapa**.

> **Os ícones da lista:** troféu é etapa de ganho, X é etapa de perda e calendário é etapa de agendamento.

PARTE 2 Etapas que pedem uma informação

Se a etapa for de	Abre a janela
Ganho (venda)	**Informar Valor do Contrato**: preencha **Valor do Contrato** (maior que zero) e, se quiser, **Serviço/Produto**. Clique em Confirmar Venda. A venda entra nas compras do lead.
Perda	**Motivo da Perda**: escolha o motivo e clique em Confirmar Perda. O lead fica marcado como perdido.
Agendamento	**Data do Agendamento**: informe quando foi marcado e clique em Confirmar Agendamento. Se a organização usa a Agenda, a reunião já é criada nela.

> Se você fechar a janela sem confirmar, o lead fica na etapa onde estava.

PARTE 3 Outro funil e dados do lead

1. **A pessoa está em mais de um funil?** Antes de mudar a etapa, escolha o funil certo no seletor ao lado do botão da etapa. Os botões agem sobre o funil escolhido.
2. **Passar para outro funil:** clique no botão **Transferir lead para outra pipeline**, escolha **Pipeline destino**, **Etapa destino** e **Vendedor responsável** e clique em `Transferir`. No menu dos três pontinhos ele se chama **Transferir funil**.
3. **Corrigir dados:** clique em **Informações do contato** (ícone de painel, no topo à direita). No quadro do lead, ajuste a etapa, **Email**, **Empresa**, **Origem**, **Serviço/Interesse**, **Cidade** e **Valor Proposta**. Clique em `Salvar Alterações`.



ILUSTRAÇÃO DO PAINEL DO CONTATO

PROBLEMAS Erros comuns e como resolver

O que aconteceu	O que fazer
Não aparece o botão da etapa	A conversa não tem lead. Abra **Informações do contato** e clique em `Criar Lead`.
"Não foi possível mover o lead"	Tente de novo. Se continuar, fale com o gerente: pode faltar permissão sobre esse lead.
A etapa que eu quero não está na lista	Ela é de outro funil. Troque o funil no seletor (Parte 3) ou use Transferir funil.
"O valor deve ser maior que zero"	Etapa de ganho exige o valor da venda. Preencha o Valor do Contrato.

PRÓXIMO TUTORIAL

32 · Análise da conversa por IA

PRECISA DE AJUDA?

Suporte: _____