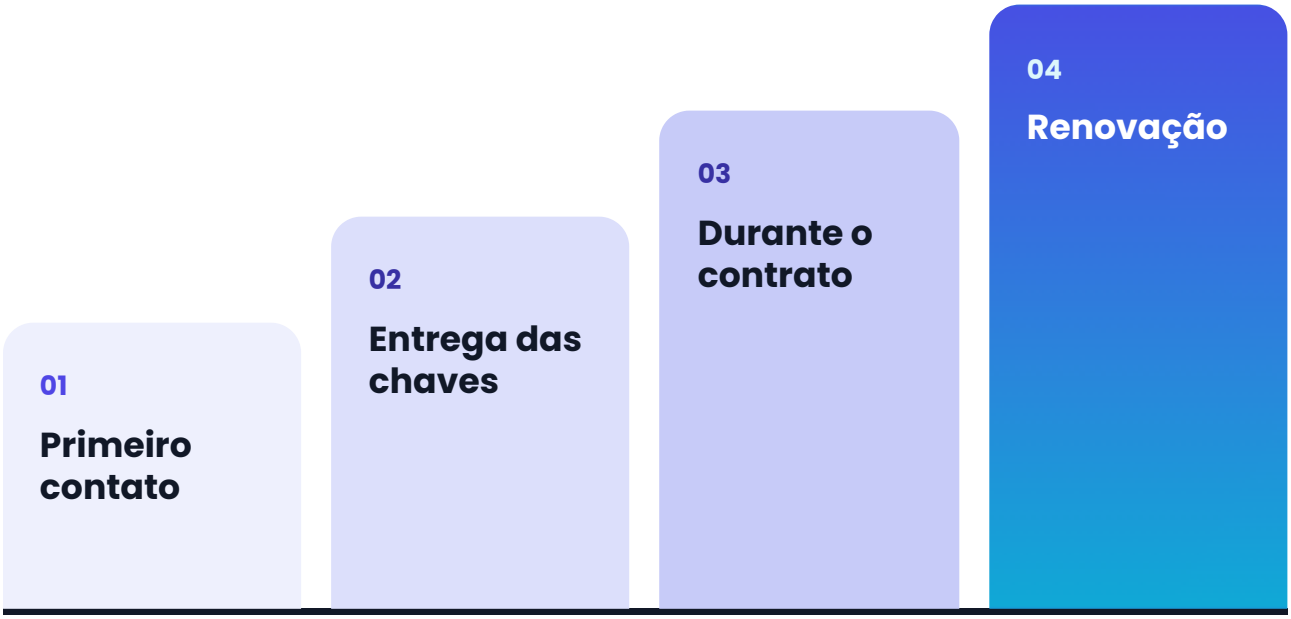
Valuo CS

GUIA PRÁTICO VALUO CS

Sucesso do Cliente para imobiliárias

Como criar ou reorganizar a área que cuida de inquilinos, proprietários e compradores, do primeiro contato até a renovação do contrato.



ANTES DE COMEÇAR

Para quem é este guia e como usar

Este material foi feito para donos, gestores e líderes de equipe de imobiliárias que sentem que o atendimento ficou para trás enquanto a carteira crescia, e que querem montar, do zero ou a partir do que já existe, uma área que cuide do cliente de forma planejada e não só quando surge um problema.

Você não precisa de um time grande nem de um sistema caro para começar, porque a maior parte do que está aqui depende de decidir quem faz o quê, em que momento e com qual mensagem. Sugerimos ler o guia inteiro uma vez, responder ao diagnóstico do capítulo 3 com a sua equipe e depois seguir o plano de 90 dias do capítulo 9, voltando aos modelos e às tabelas sempre que precisar.

O que você vai encontrar

02 **Por que o atendimento decide o resultado**
O peso do atendimento no mercado imobiliário e os três clientes que a imobiliária precisa cuidar

03 **Diagnóstico**
Doze perguntas para saber onde a sua imobiliária está hoje

04 **A jornada do cliente**
As etapas de inquilinos, compradores e proprietários e o que fazer em cada uma

05 **Como montar o time**
Os papéis da área de Sucesso do Cliente e como distribuí-los conforme o porte

06 **Rotinas e contatos planejados**
O calendário de contatos ao longo do contrato e a rotina semanal da equipe

07 **Indicadores**
O que medir, como calcular e onde olhar primeiro

08 **Modelos de mensagem**
Textos prontos para adaptar aos momentos mais importantes da jornada

09 **Plano de 90 dias**
O passo a passo para sair do improviso e colocar a área para funcionar

10 **Erros comuns**
O que costuma travar a mudança e como evitar

CAPÍTULO 02

Por que o atendimento decide o resultado

Antes de conhecer a sala, a cozinha ou a vista da varanda, o cliente conhece a sua imobiliária pelo jeito como ela responde a uma mensagem, e é nesse primeiro contato que ele decide se continua a conversa ou procura outra opção.

Na prática, esse primeiro contato costuma ser lento e sem dono. Um levantamento da proptech Plaza, que acompanhou o atendimento de 1.500 imobiliárias em 100 cidades do Sul e do Sudeste, mostrou o tamanho do problema na locação.

6h17

é o tempo médio para a primeira resposta a quem quer alugar um imóvel

20%

dos interessados nunca recebem nenhum retorno da imobiliária

20%

das conversas param no meio, antes de a negociação terminar

Fonte: Panorama de Atendimento Imobiliário, Plaza, divulgado pelo Estadão em março de 2025 (paraibabusiness.com.br/imobiliarias-brasileiras-demoram-mais-seis).

E a relação não termina na assinatura, porque um contrato de locação dura anos e passa por vistoria de entrada, manutenções, reajuste, renovação e vistoria de saída, e cada uma dessas etapas é um novo momento em que o cliente avalia se vale a pena continuar com você. Na imobiliária, cliente que fica é receita recorrente, imóvel que não fica vago e indicação que chega pronta, sem custo de anúncio.

Os três clientes da imobiliária

Diferente da maioria dos negócios, a imobiliária atende ao mesmo tempo pessoas com interesses diferentes, e a área de Sucesso do Cliente precisa enxergar cada uma delas.

Inquilino

Quer resposta rápida antes de fechar, clareza sobre documentos e garantias, um canal direto quando algo quebra e aviso com antecedência sobre reajuste e renovação.

Proprietário

Quer o imóvel ocupado, o aluguel em dia, notícias sobre visitas e vacância e a sensação de que o patrimônio dele está sendo cuidado de perto.

Comprador

Quer alguém que acompanhe a decisão do começo ao fim, explique cada etapa da negociação e continue disponível depois da escritura.

CAPÍTULO 03

Diagnóstico: onde a sua imobiliária está hoje

Responda com a sua equipe, de forma honesta, pensando no que acontece na maioria das vezes e não no melhor dia. Marque 2 pontos para sim, 1 para às vezes e 0 para não.

#	Afirmação	Sim	Às vezes	Não
01	Todo interessado que chega pelo portal, site ou WhatsApp recebe a primeira resposta em até 15 minutos no horário comercial.	☐	☐	☐
02	Sabemos, com números, quanto tempo levamos em média para responder um novo contato.	☐	☐	☐
03	Cada lead tem um responsável definido desde a primeira mensagem.	☐	☐	☐
04	Fora do horário comercial, o cliente recebe uma mensagem automática dizendo quando será atendido.	☐	☐	☐
05	Todo inquilino recebe uma mensagem de boas-vindas no dia da entrega das chaves, com o canal certo para cada tipo de pedido.	☐	☐	☐
06	Procuramos o inquilino nos primeiros 30 dias para saber se está tudo certo com o imóvel.	☐	☐	☐
07	Pedidos de manutenção têm prazo de resposta definido e são acompanhados até a solução.	☐	☐	☐
08	O reajuste é avisado com antecedência e explicado, e não apenas cobrado no boleto.	☐	☐	☐
09	A conversa sobre renovação começa pelo menos 90 dias antes do fim do contrato.	☐	☐	☐
10	O proprietário recebe notícias periódicas sobre visitas, vacância, pagamentos e conservação, sem precisar pedir.	☐	☐	☐
11	Perguntamos a satisfação dos clientes em momentos definidos e usamos as respostas para melhorar.	☐	☐	☐
12	Respondemos todas as avaliações no Google, positivas e negativas, em até 48 horas.	☐	☐	☐

0 a 8 pontos

Improviso

O atendimento depende da boa vontade de cada pessoa. Comece pelo tempo de resposta e por dar um dono a cada cliente.

9 a 16 pontos

Em construção

Há boas práticas soltas, mas sem rotina. Organize a jornada e o calendário de contatos dos capítulos 4 e 6.

17 a 24 pontos

Estruturado

A base existe. O próximo passo é medir com regularidade e usar os indicadores do capítulo 7 para melhorar.

CAPÍTULO 04

A jornada do cliente na imobiliária

Sucesso do Cliente começa por enxergar a jornada inteira e decidir com antecedência o que a imobiliária faz em cada etapa, quem é o responsável e em quanto tempo, para que o bom atendimento deixe de depender de memória e boa vontade.

Inquilino e comprador

Etapa	O que o cliente espera	O que a imobiliária faz	Referência
Primeiro contato	Resposta rápida e informações claras sobre o imóvel	Responde, entende o que a pessoa procura e já sugere horários de visita	Até 15 min no horário comercial
Visita e proposta	Visita no horário combinado e retorno sobre a proposta	Confirma a visita na véspera, envia um resumo depois e dá retorno da proposta com prazo	Retorno em até 1 dia útil
Contrato e documentos	Saber exatamente o que enviar e em que pé está a análise	Envia lista de documentos e garantias aceitas e avisa a cada avanço da análise	Atualização a cada etapa
Entrega das chaves	Vistoria clara e saber a quem recorrer	Faz vistoria detalhada, envia o laudo e uma mensagem de boas-vindas com os canais de contato	No dia da entrega
Primeiros 30 dias	Que os pequenos problemas sejam resolvidos logo	Faz um contato ativo para saber se está tudo certo e resolve pendências da vistoria	Entre o 7º e o 30º dia
Durante o contrato	Manutenção resolvida e cobranças sem surpresa	Acompanha cada chamado até o fim e mantém o histórico do cliente atualizado	Primeira resposta em até 1 dia útil
Reajuste	Entender o valor antes de pagar	Avisa com antecedência, explica o índice e o cálculo e abre espaço para conversa	30 a 60 dias antes
Renovação ou saída	Ser procurado antes de ter que procurar	Inicia a conversa sobre renovação e, se houver saída, conduz a vistoria e pergunta o motivo	90 dias antes do fim

Proprietário

Etapa	O que o cliente espera	O que a imobiliária faz	Referência
Captação	Entender como o imóvel será divulgado e cuidado	Apresenta o plano de divulgação, prazos e o responsável pela conta dele	Na assinatura
Imóvel vago	Saber se há procura e o que pode ser ajustado	Envia número de visitas e contatos e sugere ajustes de preço ou anúncio quando necessário	Semanal
Locação fechada	Segurança sobre o novo inquilino	Comunica o fechamento, as garantias e o laudo de vistoria	No fechamento
Administração	Repasse em dia e visão do estado do imóvel	Envia um relatório com repasse, chamados abertos e resolvidos e próximos marcos do contrato	Mensal
Renovação	Decidir com informação, sem pressa	Apresenta o histórico do inquilino e uma recomendação para renovar ou não	90 dias antes do fim

As referências de prazo são pontos de partida sugeridos pela Valuo CS. Ajuste à sua operação depois de medir o primeiro mês.

CAPÍTULO 05

Como montar o time de Sucesso do Cliente

Montar a área não significa contratar muita gente de uma vez, e sim deixar claro quem é responsável por cada parte da jornada, para que nenhum cliente fique sem dono e nenhuma mensagem fique esperando alguém decidir quem responde.

Os quatro papéis

ENTRADA

Primeiro atendimento

Responde todos os novos contatos, entende o que a pessoa procura, agenda visitas e passa o cliente para o corretor ou consultor com o histórico completo, sem que ele precise repetir nada.

LOCAÇÃO

Relacionamento com o inquilino

Cuida do inquilino da entrega das chaves até a renovação, faz os contatos planejados, acompanha os chamados de manutenção e é o rosto da imobiliária no dia a dia do contrato.

CARTEIRA

Relacionamento com o proprietário

Mantém o proprietário informado sobre o imóvel, envia os relatórios, conduz as conversas sobre preço, vacância e renovação e cuida para que a administração continue com a imobiliária.

GESTÃO

Liderança da área

Define os prazos e as rotinas, acompanha os indicadores toda semana, treina a equipe e leva para a diretoria o que os clientes estão dizendo.

Como distribuir conforme o porte

Porte	Como organizar	Por onde começar
Pequena	Uma pessoa acumula o primeiro atendimento e o relacionamento com inquilinos, e o dono ou gestor cuida dos proprietários e da liderança.	Tempo de resposta, mensagem de boas-vindas e lista de contratos que vencem nos próximos 90 dias.
Média	Uma pessoa dedicada ao primeiro atendimento, uma ou mais ao relacionamento com inquilinos e proprietários, e um líder que acompanha os números.	Carteira dividida por responsável, calendário de contatos e relatório mensal ao proprietário.
Grande	Times separados por papel, com carteiras de clientes por pessoa e uma liderança dedicada à área.	Indicadores semanais por carteira, pesquisa de satisfação nos momentos-chave e revisão contínua dos processos.

Uma regra que vale para qualquer tamanho

Todo cliente precisa saber o nome de quem cuida dele e por qual canal falar, e essa pessoa precisa ter acesso ao histórico completo da relação, para que o cliente nunca tenha que contar a mesma história duas vezes.

CAPÍTULO 06

Rotinas e contatos planejados

A maior diferença entre uma imobiliária que reage e uma que cuida está nos contatos que acontecem sem o cliente pedir, e por isso vale montar um calendário fixo para cada contrato e registrar cada contato no sistema.

O calendário do contrato de locação

DIA DA ENTREGA DAS CHAVES

Boas-vindas

Mensagem com o nome do responsável, os canais para cada tipo de pedido, o laudo de vistoria e o prazo para apontar divergências.

ENTRE O 7º E O 30º DIA

Conversa de acompanhamento

Um contato ativo para saber se está tudo certo, resolver pendências da vistoria e mostrar que a imobiliária continua por perto.

A CADA TRIMESTRE

Contato de relacionamento

Uma mensagem curta para saber como está o imóvel, lembrar do canal de manutenção e registrar qualquer insatisfação antes que ela cresça.

30 A 60 DIAS ANTES DO REAJUSTE

Aviso explicado

O novo valor, o índice usado, a data de início e a disponibilidade para conversar, enviado antes do boleto e nunca junto com ele.

90 DIAS ANTES DO FIM DO CONTRATO

Início da renovação

Conversa com o inquilino sobre a intenção de continuar e com o proprietário sobre as condições, com tempo para negociar sem pressa.

NA SAÍDA

Encerramento com cuidado

Vistoria de saída combinada com antecedência, devolução clara das garantias e uma pergunta simples sobre o motivo da saída, que vira aprendizado para a equipe.

A rotina semanal da equipe

Uma reunião curta, de cerca de 30 minutos, no mesmo dia e horário toda semana, resolve boa parte dos esquecimentos. Nela a equipe revisa os novos contatos que ficaram sem resposta, os chamados de manutenção abertos há mais de 48 horas, os contratos que entram na janela de 90 dias, os proprietários com imóvel vago e as avaliações recebidas no Google, saindo da reunião com um responsável e um prazo para cada pendência.

CAPÍTULO 07

Indicadores para acompanhar

Não é preciso medir tudo de uma vez. Comece pelos três primeiros indicadores da tabela, registre o resultado do primeiro mês como ponto de partida e defina as metas a partir dele, acrescentando os demais conforme a área ganha ritmo.

Indicador	Como calcular	O que ele mostra
Tempo da primeira resposta	Soma do tempo entre a chegada de cada novo contato e a primeira resposta humana, dividida pelo número de contatos	Se a imobiliária está perdendo interessados antes mesmo da visita
Taxa de contatos respondidos	Contatos respondidos dividido por contatos recebidos no período	Quantos clientes nunca chegam a ser atendidos
Taxa de renovação	Contratos renovados dividido por contratos que venceram no período	Se o inquilino quer continuar com você
Perda de administração	Proprietários que retiraram o imóvel dividido pelo total de proprietários no início do período	Quanto da receita recorrente está indo embora
Tempo de solução da manutenção	Tempo médio entre a abertura e o fechamento dos chamados	Se o inquilino está sendo atendido no dia a dia
Satisfação do cliente	Resposta a uma pergunta simples, de 0 a 10, enviada depois da entrega das chaves, de um chamado resolvido e da renovação	Como o cliente percebe cada momento da jornada
Vacância média	Média de dias entre a saída de um inquilino e a entrada do próximo	O custo que o proprietário sente quando o atendimento falha
Indicações recebidas	Novos clientes que chegaram por indicação de outro cliente, por mês	Se os clientes estão confiando o suficiente para recomendar

Onde olhar primeiro

Se o tempo da primeira resposta está alto, o problema está na entrada e o foco é o primeiro atendimento, mas se a resposta é rápida e a renovação é baixa, o problema está no meio do contrato, e o foco passa a ser o calendário de contatos e o acompanhamento da manutenção.

CAPÍTULO 08

Modelos de mensagem para adaptar

Use os textos como ponto de partida, troque o que está entre colchetes e ajuste ao tom da sua imobiliária, lembrando que uma mensagem assinada com nome e cargo mostra ao cliente que o atendimento tem dono.

ENTREGA DAS CHAVES

Boas-vindas ao inquilino

Olá, [nome], seja muito bem-vindo ao seu novo lar! Eu sou [seu nome] e vou acompanhar você durante todo o contrato. Para manutenção, fale com a gente pelo [canal], e para dúvidas sobre o contrato ou boletos, pode me chamar diretamente aqui. Junto com esta mensagem segue o laudo de vistoria, e você tem até [prazo] para nos avisar se encontrar alguma diferença. Qualquer coisa, estou por aqui.

PRIMEIROS 30 DIAS

Conversa de acompanhamento

Oi, [nome], tudo bem? Já faz algumas semanas que você está no imóvel e queria saber como estão sendo esses primeiros dias. Está tudo funcionando como deveria ou tem algo que a gente possa resolver?

REAJUSTE

Aviso explicado

Olá, [nome], o seu contrato completa [período] em [data] e, como previsto, o aluguel será reajustado pelo [índice], que acumulou [percentual] nos últimos 12 meses. O novo valor será de [valor] a partir de [mês]. Estou à disposição se quiser conversar sobre isso antes do próximo boleto.

Envie de 30 a 60 dias antes e nunca junto com a cobrança.

ADMINISTRAÇÃO

Relatório mensal ao proprietário

Olá, [nome], segue o resumo de [mês] do seu imóvel na [rua]. O repasse de [valor] foi feito em [data], tivemos [número] chamados de manutenção, todos [situação], e o contrato segue em dia, com próximo reajuste previsto para [data]. Se quiser conversar sobre qualquer ponto, é só me chamar.

90 DIAS ANTES DO FIM

Início da renovação

Oi, [nome], o seu contrato termina em [data] e queria começar essa conversa com calma. Você tem interesse em continuar no imóvel? Se sim, já converso com o proprietário sobre as condições e te dou um retorno até [data].

CAPÍTULO 09

Plano de 90 dias para sair do improviso

O plano divide a implantação em três fases, cada uma com poucas ações e um resultado claro, para que a equipe consiga mudar a forma de atender sem parar a operação do dia a dia.

DIAS 1 A 30

Diagnosticar e organizar

- Responder o diagnóstico do capítulo 3 com a equipe
- Fazer o teste do cliente oculto, mandando mensagem como interessado e anotando o tempo de resposta
- Definir um responsável para cada cliente da carteira
- Centralizar os canais de entrada e criar a mensagem automática de fora do horário
- Começar a medir o tempo da primeira resposta

DIAS 31 A 60

Implantar as rotinas

- Adaptar os modelos de mensagem do capítulo 8
- Colocar em prática o calendário de contatos do contrato
- Mapear os contratos que vencem nos próximos 90 dias e iniciar as conversas
- Enviar o primeiro relatório mensal aos proprietários
- Começar a reunião semanal de 30 minutos

DIAS 61 A 90

Medir e ajustar

- Acompanhar os indicadores do capítulo 7 toda semana
- Enviar a pergunta de satisfação nos momentos-chave
- Responder todas as avaliações pendentes no Google
- Comparar os números com o primeiro mês e definir metas
- Refazer o diagnóstico e escolher as próximas prioridades

Comece por aqui, ainda nesta semana

Mande uma mensagem para a sua própria imobiliária como se fosse um cliente interessado em alugar e anote quanto tempo levou para ser respondido, quantas pessoas falaram com você e se a resposta trouxe o que você precisava, porque esse teste simples costuma mostrar mais do que qualquer relatório.

CAPÍTULO 10

Erros comuns e como evitar

A maior parte das mudanças no atendimento não trava por falta de vontade, e sim por alguns tropeços que se repetem em quase toda imobiliária.

01 **Tratar atendimento como tarefa de quem sobrar**

Quando ninguém é responsável pela área, ela é a primeira coisa a ser deixada de lado num dia corrido, e por isso o primeiro passo é dar nome e tempo dedicado a quem cuida do cliente.

02 **Comprar um sistema antes de definir o processo**

A ferramenta ajuda a organizar, mas não decide quem responde, em quanto tempo e com qual mensagem, e um processo claro funciona até numa planilha.

03 **Falar com o inquilino só na hora da cobrança**

Se o único contato é o boleto, o reajuste ou a multa, a relação fica associada a cobrança, e o calendário de contatos existe justamente para mudar essa percepção.

04 **Esquecer do proprietário enquanto o imóvel está alugado**

O proprietário que não recebe notícias tende a achar que o imóvel não está sendo cuidado e leva a administração embora na primeira oferta de outra imobiliária.

05 **Deixar a renovação para a última semana**

Quando a conversa começa tarde, o inquilino já pesquisou outras opções e a negociação vira uma corrida contra o prazo.

06 **Medir sem agir**

Indicadores só fazem diferença quando alguém olha para eles toda semana e decide o que mudar, e é para isso que serve a reunião semanal.

COMO A VALUO CS PODE AJUDAR

Cliente bem atendido é o ativo mais subestimado da sua imobiliária

A Valuo CS nasceu em Santos para resolver um problema que a gente vê, e sente, como cliente todos os dias, o atendimento lento, sem dono e sem processo, e acredita que Sucesso do Cliente bem feito não é custo, é geração de valor real, com mais retenção, mais indicação e mais receita recorrente.

FRENTE 1

Estruturamos o seu time

Para a imobiliária que quer ter esse processo internamente, ajudamos a montar uma área própria de Sucesso do Cliente do zero, com jornada, rotinas, indicadores e treinamento da equipe.

FRENTE 2

Atendemos por você

Para a imobiliária que precisa de atendimento de qualidade agora, colocamos o nosso time para cuidar da conversa com inquilinos, proprietários e compradores.

Agende um diagnóstico gratuito em valuocs.com/contato

Valuo CS · Rua Rio de Janeiro, 32 · 11075-340 Santos, SP · valuocs.com