interweb

Gerado a 13/11/2026 17:52

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

# Campanhas de SMS para reconquistar clientes que deixaram de aparecer

SEO e Marketing

| CÓDIGO | VERSÃO | PAÍS · IDIOMA |
| --- | --- | --- |
| RLX-AO-KB-2566 | v2026.11.13 | Angola · Português |

**Interweb Angola**
RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings
NIF 500 260 5724 · Matrícula 26464-25/250724

https://www.meu.interweb.ao/knowledgebase/2566

# Campanhas de SMS para reconquistar clientes que deixaram de aparecer

SEO e Marketing Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



**A resposta curta:** junte num grupo os clientes que **deixaram de aparecer**, envie-lhes uma mensagem pessoal com **uma razão concreta para voltar** e um prazo, e meça quem volta com um código próprio. Se não resultar, tente uma vez mais com outro ângulo e depois pare. Recuperar um cliente que já o conhece costuma custar menos do que conquistar um novo.

## Quem é um cliente inactivo

Depende do negócio. Num café, quem não vem há um mês; num ginásio, quem não treina há um mês; numa oficina, quem falhou a revisão do ano. Escolha o prazo que faz sentido para si e use os registos que já tem (o sistema de vendas, as fichas de cliente, as marcações) para saber quem passou desse prazo.

## Montar o grupo

1. **Tire a lista dos inactivos** do seu sistema de vendas ou das fichas, com o nome e o número.
2. **Confirme que aceitaram receber promoções.** Ter sido cliente não chega. Veja **a quem pode enviar**.
3. **Importe a lista para um grupo** «Inactivos» no SMS Center, ou ponha no grupo os contactos que já lá tem.
4. **Renove o grupo** todos os meses: quem voltou sai, quem passou o prazo entra.

## O que escrever

Uma mensagem de regresso é pessoal: use o nome do cliente, reconheça a ausência sem acusar, e dê uma razão para voltar já. As partes entre parênteses rectos são para trocar pelos seus dados.

| Negócio | Mensagem |
|---|---|
| **Café ou restaurante** | `Olá {$contact_first_name}, temos saudades suas! Volte esta semana e o café é por nossa conta. [EMPRESA]. Sair: [TELEFONE]` |
| **Ginásio** | `Olá {$contact_first_name}, há aulas novas às terças e quintas. Volte este mês sem pagar a inscrição. [EMPRESA]` |
| **Salão** | `Olá {$contact_first_name}, já passou algum tempo desde o último corte. Esta semana tem 15% de desconto. Marcações: [TELEFONE]` |
| **Oficina** | `[EMPRESA]: a revisão da sua viatura está atrasada. Marque até dia 15 e a mudança de óleo tem 10% de desconto. [TELEFONE]` |

## Uma segunda tentativa, e depois parar

Com um código próprio em cada mensagem (veja **como medir**), sabe quem voltou. Para os outros, alguns dias depois, mude o ângulo: em vez de desconto, uma novidade; em vez de novidade, uma pergunta («o que podemos melhorar?» com um telefone ou um formulário no site). Se também não resultar, tire esses números do grupo de promoções ou envie-lhes muito menos. Insistir mais só traz pedidos de saída.

**Ofereça algo que só eles recebem.**
«Oferta para quem não vem há algum tempo» faz sentir que a mensagem foi pensada para a pessoa, e não enviada a toda a gente.

**Cuidado com o tom.**
«Já não nos visita há 3 meses» pode soar a vigilância. «Temos saudades suas» diz o mesmo de forma simpática. E nunca envie a um cliente que deixou de vir porque se queixou, sem primeiro resolver a queixa.

RECOMENDADO

Quer trazer de volta os clientes que se afastaram? Veja o que o SMS Marketing oferece.

Ver a página de SMS Marketing →

VEJA TAMBÉM

- **Segmentar campanhas de SMS com grupos de contactos: por compra, zona, interesse e actividade** →
- **SMS personalizado com o nome do contacto: variáveis, exemplos e cuidados** →

**Medir uma campanha de SMS: códigos de oferta, ligações UTM, resgates e custo por cliente**

**Com que frequência enviar SMS de marketing sem cansar a sua lista**

**SMS de aniversário e de fidelização: premiar os clientes habituais sem exagerar**

interweb

## Interweb Angola

**RLX Angola, Lda. · Grupo RLX Holdings**

| | |
|---|---|
| NIF | 500 260 5724 |
| MATRÍCULA | 26464-25/250724 |
| SEDE | Rua Direita do Patriota, Bairro Dangereux<br>Belas, Luanda, Angola |
| CONTACTOS | info@interweb.ao · +244 942 011 191 · www.interweb.ao |
| HORÁRIO | 2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas<br>Sábado & Domingo - Fechado |

RLX-AO-KB-2566 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 17:52

Versão online deste documento