interweb

Gerado a 13/11/2026 19:27

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

Campanhas de SMS para reconquistar clientes que deixaram de aparecer

SEO e Marketing

CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2566	v2026.11.13	Moçambique · Português

Interweb Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.interweb.co.mz/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 Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@interweb.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.interweb.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2566 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:27

Versão online deste documento