

O TORRADOR NÃO RESPONDEU?

O QUE FAZER PARA MELHORAR A CONVERSA



Boas práticas de quem mais vende na Algrano para melhorar a sua comunicação (e o seu volume) com compradores

De todas as mensagens enviadas por produtores na plataforma da Algrano, **só um terço recebe resposta**. Isso acontece apesar do fato que você só pode mandar mensagem para quem já pediu amostra, e que todo torrador recebe um e-mail quando você escreve para ele.

Torradores provam muitas amostras antes de escolher um café. Às vezes mais de 10. E só porque pediram uma amostra sua não quer dizer que o interesse seja tão forte.

Eles costumam responder mais quando **marcam a amostra como match: 40%** das mensagens recebem resposta nesse caso. Esse número sobe para **56% quando o torrador compra** o café e recebe uma mensagem depois do contrato.



Toda resposta pode levar a mais volume

Não há nada de anormal nesses números. Torradores são abordados o tempo todo por gente querendo vender café, e nem todo mundo recebe resposta. Ninguém precisa perder a motivação por causa disso.

Mas uma taxa de resposta baixa não quer dizer que não dá para melhorar. Às vezes, basta um torrador para aumentar o seu volume de maneira significativa.

Quem mais vende na Algrano também só recebe resposta em um terço das mensagens. A diferença é que **essas pessoas mandam muito mais mensagem** do que a média. Estamos falando de **10 a 30 vezes mais mensagens**.

E esses produtores têm algumas coisas em comum. É isso que eles fazem...

BOAS PRÁTICAS DE QUEM MAIS VENDE NA ALGRANO

1. Eles escrevem para todo mundo que marcou a amostra como “match” em 1 dia

Isso é um sinal forte de interesse e quer dizer que a chance de resposta é maior. Mas você tem que ser rápido e escrever para o torrador em até 1 dia, enquanto ele ainda está “quente”.

Os produtores que fazem isso são **rápidos nas mensagens em geral**. Eles escrevem para quem pediu amostra **entre 10 e 20 dias depois do envio da amostra**, uma informação que dá para ver na sua conta.

Nosso time de vendas recomenda ser ainda mais rápido, escrevendo para compradores **entre 1 e 2 semanas** depois do envio da amostra.

Os produtores de sucesso também mandam mensagem para quem marca a amostra como **“no match”**, porque isso ajuda a entender como o mercado recebe o café deles.

Hey

Exciting news – the roaster has marked your coffee as a match!

If you like, you can now reach out to the roaster with a direct message on the platform.

 [Translate to English](#)

2. Eles personalizam a mensagem para cada torrador

Provavelmente a coisa mais importante que você pode fazer. Mensagens personalizadas **chamam o torrador pelo nome**, em vez de só dizer “olá”. Isso mostra que você **não está copiando e colando a mesma mensagem genérica** para todo mundo. E mostra também que você sabe com quem está falando.

Mensagens personalizadas também **citam o café provado** e/ou comprado pelo nome. Dá para fazer uma **referência ao país** onde o torrador fica (como “nunca imaginei que veria meu café na França”).

Tem produtor que põe reparo na escolha de palavras do cliente e usa isso na conversa (por exemplo, “deixa eu te mandar um café, nas suas palavras, mais extravagante”) ou que coloca emojis nas mensagens para deixar o tom mais leve (“ah, não! O refil das amostras ainda não chegou - carinha triste”).

Hi John,
You received a new message

Hi John, This is Michael from Coffees Coffees thank you for requesting sample of our Natural anaerobic couple of months ago 🙌. I hope you liked the samples.
we are closing our next shipment to the US (US###) in 9 days (July 25th) and I wanted to give you a quick heads-up so you don't miss out on this fresh crop before the deadline , if you find the coffee a match for Broadsheet I would love you to check the offer, This is the link of the coffee:
<https://www.algrano.com/en/products/>

If you have doubts / questions / comments regarding the coffee or anything else it will be a great pleasure to chat. I'm Looking forward to your feedback.
Regards,

3. Eles escrevem no idioma do torrador (ou em inglês)

Sempre que você abre uma conversa com um torrador novo, aparece uma bandeirinha mostrando onde ele fica. E sim, a plataforma tem tradução automática, mas ela erra bastante. A gente sugere usar ferramentas de IA, que dão uma tradução muito boa em segundos.

Usar o idioma do torrador sinaliza várias coisas positivas: **familiaridade** com a cultura dele, **esforço e cuidado** para facilitar a comunicação, sem falar em **confiança**.

4. Eles mandam updates da safra

Produtores experientes sabem que a safra é um ótimo momento para falar com torradores, que raramente recebem isso direto da origem. **Fotos da nova safra**, mais alguns parágrafos sobre as expectativas de volume e qualidade, mais um panorama do mercado local, são ganchos valiosos para iniciar a conversa.

I'm here for any doubt. Cheers and good weekend. BTW, look at these beautiful coffees that are in the last stage of drying, almost ready to be shipped!





5. Eles compartilham links de ofertas

Pode ser o link de um café que o torrador já comprou antes ou de algo novo. Nesse caso, funciona melhor quando você conhece o perfil de xícara que ele gosta ou se ele compra café certificado.

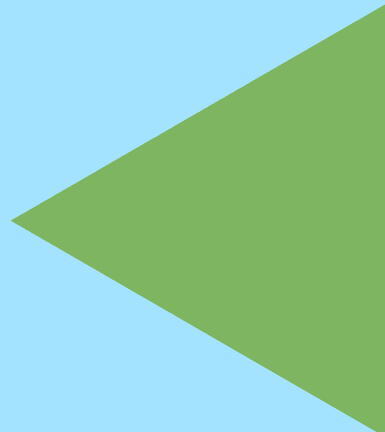
Tem produtor que compartilha até o link da oferta do lote que o torrador acabou de provar, somando links que levam a mais informação sobre o café. Se você usa preço dinâmico ou desconto por volume, dá para contar isso aqui.

6. Eles sempre têm um *call to action*

Um call to action não é apenas “me conta o que você achou” ou “adoraria receber um feedback”. Você precisa fazer um pedido específico ou oferecer algo que o torrador possa ler, baixar ou pedir. Isso cria um motivo para fazer follow-up.

Calls to action comuns são um convite para marcar uma call de apresentação, um link para uma oferta especial/exclusiva, materiais de marketing, etc. Também pode ser um convite para participar de um leilão, ou um link para o seu update de safra.

Hi Michael How are you? I saw that you requested samples of some of our Tabi Natural, Aji Natural and Blend Natural
Diego Horta, Thank you for that. The offer of [Yiver Vargas Semi-Washed Double Fermentation](#)
[CO_3122133323231322251](#) is a SPOT offer, giving you :D the chance to purchase them in a practical way. Also,
there are other Spot offers that I'd love you to see and request samples if they catch your eye:



7. Eles pesquisam o torrador

Pesquisar antes de fazer contato é a melhor forma de adaptar a mensagem. Você vê o **nome do comprador no pedido de amostra**, então dá para descobrir do que ele gosta, o que a empresa defende, que tipo de café ela compra, etc.

Você pode escrever a sua mensagem citando algo que leu sobre eles, o que vocês têm em comum, os princípios de origem da torrefação, etc.

8. Eles mencionam a equipe de vendas da Algrano pelo nome

Você sabe que cada região da Europa e dos Estados Unidos tem um gerente de vendas na Algrano. Eles falam com certos torradores com frequência, na medida do possível.

Citar alguém do nosso time deixa a conversa na hora **mais familiar** para o torrador, porque é uma pessoa que vocês dois têm em comum. E como se você fosse o “amigo de um amigo”.

Her is the link to the offer, Emma knows



9. Eles oferecem algo que pode ajudar o torrador

Fotos, informações do café, links úteis, dados de sustentabilidade... Os produtores de sucesso dão para os torradores material que ajuda a promover o café antes mesmo de eles pedirem.

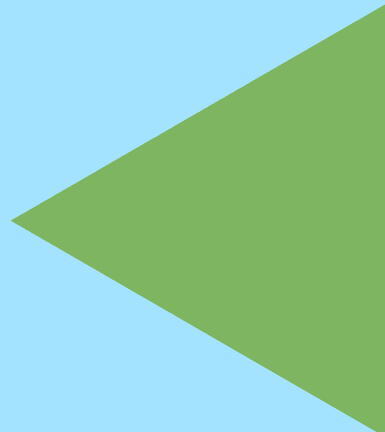
Tem produtor que também compartilha listas completas de oferta com cafés que não estão no marketplace. Se um torrador é interessante, você pode mandar uma lista de outros cafés que você produz para aumentar o interesse. Isso ajuda se ele já comprou uma vez. Todos os cafés precisam ter preço FOB.

10. Eles também se comunicam por outros canais

Nem todo torrador entra na conta da Algrano com frequência, e é fácil esquecer que tem uma mensagem esperando na caixa de entrada. Alguns torradores são mais ativos no **Instagram e no LinkedIn**. Se você não tiver resposta na plataforma, mande mensagem para o torrador na rede social dele.

Você sempre pode pedir o e-mail de trabalho e até o telefone/WhatsApp, mas é mais natural que a conversa vá para esses canais depois do contrato.

Hey John, all well? Our new Honduras harvest is ready and we can now share samples. I attach an offer list (there is more...). Let me know if interested please, or if you need any additional info. Kindly, Michael





COISAS PARA EVITAR:

- Mandar a mesma mensagem genérica para todo mundo.
- Já emendar direto num discurso de venda, com mensagens do tipo “você quer comprar 100 sacas desse café?” ou “Quando você quer fechar negócio?”.
- Não cumprimentar nem se apresentar antes de fazer uma pergunta.
- Escrever só “Oi. Tudo bem?” e mais nada.
- Fazer um apelo emocional quando o torrador só pediu uma amostra, tipo “o seu pedido torna possível apoiar a comunidade” ou “Adoraríamos te dar a oportunidade de transformar vidas”.
- Ser insistente demais em geral e pedir o WhatsApp do torrador várias vezes, mesmo depois de ele dizer que prefere conversar pela plataforma ou por email.

MENSAGENS QUE RECEBERAM RESPOSTA RÁPIDA

TIPO DE ABERTURA

Follow-up do produtor num “match” automático

PRIMEIRA MENSAGEM

Oi [nome do torrador], que bom saber que você gostou da nossa amostra! No link abaixo você pode ler mais sobre a nossa fazenda, onde esse café foi preparado. Ainda temos 8 sacas disponíveis. Me avisa se quiser reservar algumas, ou dá para fazer isso online também. Um abraço direto de [país do produtor]!

POR QUE FUNCIONA

Reage ao match específico e dá dois caminhos fáceis para agir (responder ali mesmo ou reservar online), em vez de só um pedido vago. Cita o café que o torrador pode comprar sem ser insistente.

Abertura genuína

Oi [nome do torrador], a Algrano nos contou que vai usar um pouco do [nome do café] no HOST em Milão, aquele que você comprou da gente e torrou. Estamos muito orgulhosos de fazer parte desse evento e queremos te agradecer pela confiança e por comprar um dos nossos cafés. Se quiser qualquer informação ou fotos do [nome do produtor], ou da [cooperativa], é só falar. Aqui vai o link para o perfil do [nome do produtor]. Ah, ano que vem a gente vai para a WOC e seria ótimo te encontrar! Um abraço, [nome do produtor]

Específica, com um gancho real (o café dele vai estar num evento) em vez de um agradecimento genérico. Dá o crédito ao produtor pelo nome e manda a história dele. Termina com um próximo ponto de contato (WOC) em vez de algo vago. Parece uma mensagem de uma pessoa que segue o torrador de verdade, não um template.

Bem-humorada / com personalidade

Oi [nome do torrador]! Tudo bem? Espero que sim! Estou te escrevendo porque já temos os lotes da safra nova disponíveis aqui na plataforma... Temos uns microlotes muito bons (bem loucos rsrs) nessa safra! Muito obrigado e fica à vontade para me chamar a qualquer hora se precisar de qualquer coisa, tá? Meu WhatsApp é [número]. Um abraço! [nome do produtor]

O “(bem loucos rsrs)” jogado no meio da frase sobre os microlotes deixa a mensagem mais leve e se adapta ao tom que o próprio torrador usa nas comunicações dele. Soa amigável em vez de “profissional” demais.

MENSAGENS QUE NUNCA RECEBERAM RESPOSTA

TIPO DE PROBLEMA

**Insistente /
forçando a barra**

PRIMEIRA MENSAGEM

oi [torrador] tudo bem? Nós da [cooperativa] estamos extremamente felizes com a sua compra, tenho certeza que vamos fazer uma parceria transparente e de sucesso! esse lote ainda tem um saldo de 50 sacas de 30 kg e eu gostaria de saber se você não tem interesse em comprar o resto do lote! fique à vontade para dizer o que precisa ser feito para a gente fechar a venda! Agradeço desde já pelo interesse e apoio!

POR QUE NÃO FUNCIONA

Foi do agradecimento para a venda em duas frases. A mensagem coloca pressão em fechar negócio, não em construir a relação.

**Emocional demais
/ apelo à culpa**

Olá [torrador], um abraço lá do [país produtor] :) Como você está? Fico muito grato por você ter pedido amostras do nosso café. Você poderia me dizer o que achou desse café depois de provar? Espero que a gente possa fazer negócio e, com isso, também mudar vidas por aqui e por aí através de uma xícara de café deliciosa. Muito obrigado, [nome do produtor]

O torrador só pediu uma amostra. Enquadrar isso como uma oportunidade de “mudar vidas” é desmedido: coloca um peso moral numa ação de baixo compromisso, o que soa insistente em vez de sincero.

Não diz nada

Olá, tudo bem? estou muito feliz de poder servir esse lote a você.

Não tem pergunta, não tem próximo passo, não tem informação sobre o café, não tem nada para o torrador responder.