

VISÃO RÁPIDA

Fato: dados de fornecedores convergem em uma unidade simples: follow-up pessoal, contexto de compra e automação com controle.

Interpretação: o diferencial não é “ter CRM”; é criar a próxima ação em segundos e provar receita incremental contra controle.

Implicação: Jay deve validar primeiro recompra atribuída + baixo esforço operacional; chatbot amplo, loyalty complexo e suíte completa ficam fora.

ATÉ 3 DESTAQUES

Endear — pesquisa própria com 1.000 shoppers dos EUA (24-54): 63% dizem que follow-up pessoal aumenta a chance de voltar; 55% relatam compra adicional após contato. Importa: reforça clienteling, mas é intenção/autorreporte, não causalidade.

Gorgias Ecom Lab — dados de 1.000+ marcas: mediana resolve 45% dos tickets tocados por IA sem humano; quartil superior, 65%; automação de 0%→30% associou-se a resposta de 736→80 min. Importa: a métrica certa é resolução ponta a ponta, com handoff.

ILIA Beauty / Attentive — caso do fornecedor reporta 31x ROI do programa SMS, 225x em jornadas automáticas e +280% em compras com AI Journeys. Importa: preferência, reposição e loyalty antes do disparo; exigir definição de lift e controle no piloto.

RADAR DA ENTREVISTA

Endear | valida/refuta: valida contato humano contextual após a compra; não prova que software resolve o não-cadastro da vendedora.

Copiar/perguntar: “quem é dono do próximo contato e consegue fazê-lo em <2 min?”

Gorgias | valida/refuta: valida plantão automático para equipe mínima; refuta “responder tudo” sem medir abandono no handoff.

Copiar/perguntar: separar resolvido, encaminhado, abandonado e venda atribuída.

FEIRAS E EVENTOS — RIO/SP

INSCRIÇÃO URGENTE · IR | 04-07/08 | Rio, Píer Mauá | Rio Innovation Week | venda aberta; passaporte R\$ 990 | começa em 2 dias e reúne 2 mil startups/400 expositores; aderência ampla, portanto ir 1 dia só com agenda | objetivo: 8 entrevistas com varejistas/startups sobre cadastro, follow-up e WhatsApp; procurar Arena.Rio e automação aplicada | [oficial](#)

IR | 18-19/08 | São Paulo, WTC | Super Bots Experience | inscrições abertas; 2 dias desde R\$ 2.125 + R\$ 170 de taxa (lote exibido) | dia 19 tem Cacau Show, Sem Parar/WhatsApp e comércio agêntico | objetivo: conhecer Blip/Infobip/Ubots/Elife e validar resolução, handoff, custo por conversa e venda | [oficial](#)

IR, CONDICIONAL | 24-25/09 | São Paulo Expo | Mercado Livre Experience | Experience R\$ 732 aparece vendido; Premium R\$ 1.517 disponível; 15% off com cartão Mercado Pago | melhor concentração de sellers, mas caro sem entrevistas | objetivo: pré-agendar 10 sellers e mapear vendas fora da plataforma, recompra e estoque multicanal | [oficial](#)

3 TESTES PRÁTICOS

1. Follow-up pessoal: 20 compradores recentes, 10 contato contextual em D+2/D+7 e 10 controle; medir resposta, compra, margem e minutos humanos.

2. Plantão 7 noites: classificar toda conversa como resolvida, handoff atendido, abandono, erro e venda atribuída até D+2.

3. Reposição/preferência: registrar item/cor/próxima ação em ≤30 s e avisar 10 clientes; sem desconto inicial.

PRÓXIMAS ENTREVISTAS

1. “Mostre a última venda que veio de procurar um cliente: quem lembrou, quanto tempo levou e como vocês atribuíram?”

2. “Se o sistema entregasse cinco próximos contatos por dia, quem executaria e qual evidência faria isso virar rotina?”

2 RISCOS

• Métricas de Endear/Attentive/Gorgias são do próprio fornecedor; usar como hipótese, nunca promessa comercial.

• Automação sem cadastro e handoff confiáveis acelera mensagem errada e transfere o custo para a dona/vendedora.

IA & HERMES

TESTAR — DeepSeek V4 Flash (31/07, oficial): beta público re-pós-treinado, Responses API/Codex e 1M de contexto; fornecedor reporta Terminal Bench 2.1 de 82,7. Rodar só 3 tarefas longas contra GPT-5.6 Sol; Sol segue baseline.

TESTAR — Grok Voice Think Fast 2.0 (oficial): US\$ 0,08/min; xAI/Artificial Analysis reportam 0,70 s até áudio e τ -voice 56,5%. Útil para simular atendimento por voz, não substitui o teste principal no WhatsApp nem o Sol.

ESPERAR — Hermes: v0.19.1 ainda é a release mais recente e sem notas curadas do grande patch; nenhuma razão nova para alterar configuração. Se necessário, apenas **hermes update --check** (documentado como preview sem modificação).

3 AÇÕES PARA O JAY

1. Hoje: decidir e comprar o RIW; se for, bloquear um único dia e pré-agendar 8 entrevistas antes de sair.

2. Amanhã: iniciar o teste 20/20 de follow-up contextual, com margem e tempo humano — não abertura/clique.

3. Nesta semana: pedir a 2 lojas online e 2 físicas exemplos reais de conversa abandonada e cadastro omitido.

FONTES

Endear — <https://endearhq.com/blog/follow-up-effect-infographic> · Gorgias — <https://www.gorgias.com/blog/customer-service-benchmarks> · Attentive/ILIA —

<https://www.attentive.com/case-studies/how-ilia-beauty-uses-vip-first-sms-and-attentive-ai-to-drive-repeat-purchase-at-scale> · Riotur/RIW —

<https://riotur.io/evento-calendario/rio-innovation-week-2026-2> · RIW oficial — <https://rioinnovationweek.com.br/> · Super Bots — <https://botsexperience.com.br/> · Mercado Livre Experience —

<https://mercadolivreexperience.mercadolivre.com.br/> · DeepSeek changelog — <https://api-docs.deepseek.com/updates> · xAI Voice — <https://x.ai/news/grok-voice-think-fast-2> · Hermes

releases/docs — <https://github.com/NousResearch/hermes-agent/releases> | <https://hermes-agent.nousresearch.com/docs/getting-started/updating>