

GABRIEL RAMALHO
MISSÃO:IMPOSSÍVEL
PROTOCOLO: PORT/LOAS

ABORDAGENS MATADORAS

PORTABILIDADE/LOAS

Gabriel Ramalho

Antes de falarmos de abordagens e scripts de vendas é preciso entender que os clientes contratam crédito em virtude dos benefícios que o mesmo o proporciona e não por ter juros alto ou baixo, ser em um prazo de 60X ou 84X. Essas informações técnicas são características do produto e não os benefícios do real motivo da contração do crédito.

PRODUTO TEM PREÇO, BENEFÍCIO TEM VALOR

PRINCIPAIS MOTIVOS DA CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO:

O principal motivo das pessoas contratarem o crédito é para solucionar um problema, uma dor ou realizar um investimento, propósito ou um sonho.

DORES:

- Pagar Contas
- Reorganização Financeira
- Ajuda Familiar
- Diminuir Descontos
- Aumentar o salário
- Limpar o nome
- Saúde, etc...

INVESTIMENTOS:

- Construir uma segunda renda
- Reforma
- Casa / Sair do Aluguel
- Móveis
- Carro
- Viagem
- Cirurgia Plástica
- Casamento, Faculdade
- Filhos, etc...



NA ABORDAGEM SIGA OS PRINCÍPIOS A SEGUIR PARA SE DESTACAR COMO UM VERDADEIRO CONSULTOR FINANCEIRO:

MENTALIDADE VENCEDORA:

Esteja preparado para os desafios do dia a dia, um consultor de crédito irá ouvir vários não, ser muitas vezes xingado, bloqueado e até mesmo passar um período sem vender um contrato. Mesmo assim, tenha uma mentalidade sempre embasada na sua missão como consultor financeiro de ajudar as pessoas a reorganizar a vida financeira e realizar investimentos. Tenha sempre em mente os "por quês?" E os "por quem?" você sai de casa todos os dias. A cada ligação, cada atendimento, seja ele de fechamento ou de objeção, você está construindo mais um degrau na sua trajetória de sucesso. Foque nas soluções e não nos problemas. Se conecte com outras pessoas que tem resultado na sua vida profissional. E se prepare a cada dia para sua batalha, com foco, disciplina e entusiasmos para fazer um belo dia de muitas vendas. Sempre depois de um desafio vem grandes conquistas!

SORRISO NA VOZ:

Tenha carisma e entusiasmo a cada atendimento, e passe isso as pessoas na qual está negociando, seja por ligação ou outro canal de atendimento. Não seja um "robô" falando sempre no mesmo tom, parecendo que é uma gravação ou que está lendo um script. Se o cliente fala mais rápido, fale mais rápido, se ele fala mais devagar também fale mais devagar, crie conexão. Vendas é energia!



APRESENTAÇÃO PESSOAL:

No início da sua abordagem, chame o cliente apenas pelo primeiro nome sem termos como sr. e sra., faça abordagens de formas mais personalizadas e se diferenciando na construção do relacionamento. Evite termos como: O fulano se encontra? Gostaria de falar com fulano... Atenda de forma mais pessoal como se já fosse um cliente que já conhece e está acostumado a atender.

QUEBRA DE GELO:

Antes de já falar de finanças quebre o gelo com os clientes, faça perguntas para gerar conexão e a pessoa ver que se importa. Perguntas como:

- Como está a saúde?
- E já liberaram o uso da máscara aí?
- Como está a família?
- Como está o tempo aí na sua região?

Faça no máximo duas perguntas quebra gelo, para não parecer um “interrogatório”, e já pegue o gancho da resposta da pessoa do tipo: “Que bom, isso já é motivo de agradecer né?” e passe para o próximo princípio da negociação.



PASSE CREDIBILIDADE E CONFIANÇA:

Tenha termos que surpreendam o cliente de forma positiva e despertam a curiosidade na hora da sua apresentação. Exemplos:

- Aqui é o Gerente de Finanças da X Soluções.....
- Sou o Consultor Financeiro do Banco.....
- Meu nome é Especialista em economia e reorganização financeira da X.....

Utilize termos que também passam credibilidade como:

- Nossa agência está a X... anos no mercado.
- Já ajudamos milhares de clientes a reorganizar a vida financeira ou realizar um investimento

PALAVRAS PODEROSAS PARA ABORDAGENS MATADORAS:

Novidade, Direito, Benefício, Incrível, Oportunidade,
INSS, Redução de parcelas, Economia,
Novo valor sem aumentar o valor que paga hoje.



LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES SONDAGEM:

Faça perguntas para descobrir a realidade financeira dos seus clientes, essas perguntas irão te ajudar a descobrir o porquê seu cliente contrataria o crédito com você. Após ele responder se aprofunde na Dor ou Investimento que o mesmo tem vontade de realizar.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS FECHADAS:

- Como esta a situação financeira da sua família hoje?
- Você gosta de economizar?
- Você acredita que hoje paga muito juros dos seus empréstimos ?
- Se tivesse a oportunidade de reduzir aquilo que paga hoje para ficar com um salário maior, seria interessante?
- Um valor extra para você hoje, sem aumentar aquilo que paga, lhe ajuda?
- Você gosta de aproveitar benefícios?
- Existe alguma conta que deixou atrasar em virtude de ganhar pouco hoje?
- Se tivesse um valor de R\$... hoje depositado na sua conta, o que você faria?
- Se pudesse hoje pagar contas ou realizar um investimento o que faria?

MELHORES ROTEIROS DE VENDA OU SCRIPT:

Eu prefiro chamar de roteiros e não scripts, porque cada cliente é único e vai te responder coisas diferentes, então vá adaptando os argumentos de acordo com as respostas. Lembrando que isso é uma base, se necessário faça adaptação de palavras, coloque o seu estilo, utilize termos mais utilizados na região do cliente, pratique com os colegas e familiares para ficar o mais natural e menos robótico.

Existem dois estilos de abordagem que utilizamos, de acordo com perfil do cliente, se é mais ou menos tomador de crédito, ou seja, se já tem vários ou quase nenhum empréstimo descontado na folha.

Para clientes de PORTABILIDADE nós iremos utilizar a **Abordagem de Impacto**.

1º ABORDAGEM DE IMPACTO

Usamos principalmente para clientes mais tomadores com foco e ser mais objetivo e direto com um cliente que já conhece mais sobre soluções financeiras, pois possui vários empréstimos e pouca margem. Lembrando que ela é mais direta, porém interessante e não apenas interesseira.

EXEMPLOS DE ROTEIROS PARA VENDA DE PORTABILIDADE POR LIGAÇÃO

MODELO 1:

Consultor: Alô, oi (Primeiro nome do cliente) ?

Cliente: Quem é?

Consultor: Oi (nome do cliente), sou o (nome do consultor) Gerente de Finanças da Xsoluções (Nome da agência).

Você está sabendo do **DIREITO** que o governo federal liberou para você beneficiário do INSS?

Cliente: Que direito?

Consultor: Recentemente o governo diminuiu as taxas de juros para beneficiários do **INSS, é uma excelente oportunidade de você reduzir custos.** E na nossa consultoria aqui (nome do cliente) identificamos que você esta pagando taxas maiores do que as que poderia estar pagando hoje.

Conseguimos, com esse benefício para você, reduzir os valor das parcelas que está pagando e ficar com um salário maior ou receber um valor extra em conta sem aumentar o valor das parcelas, qual faz mais sentido?

MODELO 2:

- Alô, oi (primeiro nome cliente) tudo bem? (nome do consultor) Gabriel aqui, como está a família tudo em paz?

Que bom, bem também, melhor agora falando com você! (nome cliente). Eu tenho uma grande novidade para te passar, mas antes de tudo me diz uma coisa, você gosta de economizar?

Foi aprovado a redução de juros dos seus empréstimos consignados, é um direito que o governo concedeu recentemente reduzindo os juros que você paga hoje, através da Portabilidade de crédito.

Não sei se viu no noticiário o juros do empréstimo consignado caiu momentaneamente? É foi aprovado, e com isso você tem o benefício de você economizar todos os meses.

Seria interessante para você ter essa economia?

MODELO 3:

Oi, (nome do cliente), tudo em paz? Que bom, estou muito feliz de estar falando com você e tenho uma grande novidade para lhe passar. Sou (nome consultor) especialista em reorganização financeira. E prestamos um serviço para beneficiários do INSS totalmente gratuito. Você sabia (nome do cliente) que grande parte dos Brasileiros está hoje apertado financeiramente ou até mesmo com nome negativado?

Então justamente por isso eu tenho uma novidade para você, o governo liberou recentemente a oportunidade de você reduzir aquilo que paga hoje e ficar com um salário maior. Você acredita que hoje paga muito juros dos seus empréstimos ?

Então está disponível hoje para você a redução de juros, para poder economizar. Faz sentido aproveitar essa oportunidade?

Que vou simular aqui no site do banco o quanto será sua economia.

MODELO 4:

Bom dia \ boa tarde \ boa noite, **POR GENTILEZA** (nome do cliente)?

Muito prazer (nome do cliente), eu sou (teu nome), **CONSULTOR FINANCEIRO**, tudo bem com você?

Resposta Cliente: **“SIM”** (que ótimo. Tem 2 minuto para falar agora? Tenho uma novidade incrível para você.)

Resposta Cliente: **“NÃO”** (PERFEITO, que horário que fica melhor pra eu te retornar?)

(Nome do cliente), serei bem breve para não tomar muito o seu tempo, somente preciso que **PRESTE BASTANTE ATENÇÃO** na informação que vou lhe passar...

...estou entrando em contato com você por que o **BANCO XXXXXX**, iniciou uma parceria com o INSS e com o GOVERNO FEDERAL, para a redução das TAXAS DE JUROS dos consignados, o senhor tem acompanhado as últimas notícias sobre esse assunto??

NÃO: EXPLIQUE SOBRE AS NOTÍCIAS DE REDUÇÃO DAS TAXAS DE JUROS DO INSS.

SIM: Perfeito, então mediante a essa nova taxa definida pelo GOVERNO e pelo INSS, nós temos duas oportunidades pra você, a primeira delas seria **MANTER EXATAMENTE O MESMO VALOR DE PARCELA QUE O SENHOR POSSUI E RECEBER UM VALOR PRA VOCÊ GASTAR COMO QUISER**, e a outra seria MANTER EXATAMENTE O MESMO PRAZO QUE VOCÊ POSSUI NOS CONSIGNADOS E DIMINUIR A SUA PARCELA MENSAL, o que vai fazer com que seu salário mensal aumente.

Das duas opções que eu passei para o senhor qual delas você prefere **RECEBER UM VALOR EM CONTA ou DIMINUIR O VALOR DAS SUAS PARCELAS E AUMENTAR O SEU SALÁRIO MENSAL?**

ELE GOSTU DE ALGUMA: Perfeito, vou simular aqui no site do bancos os valores para você.

NÃO: Pergunte qual motivo ele fez os ultimos empréstimos, e faça perguntas para ele concordar com você. Exemplo: Você acredita que está pagando hoje muito juros, bem mais do que você pegou?



VENDENDO PELO WHATSAPP

Antes de fazer abordagens para clientes "frios" ou seja que ainda não te conhecem no WhatsApp, é importante que você entenda alguns detalhes.

- O Algoritmo do whats tenta detectar disparos de mensagens em massa, para bloquear o número, por isso adotaremos algumas estratégias para que você evite bloqueios.
- Vamos procurar sempre ser interessantes e despertar a curiosidade dos clientes nas primeiras mensagens para que os mesmos nos respondam e assim consigamos disparar um número maior de mensagens em massa.

ABORDAGEM PESSOAL

Antes de enviarmos já uma ofertar de crédito ao cliente, na abordagem inicial seremos mais intimistas para que a pessoa responda algo.

EXEMPLOS:

- Oi Maria, tudo bem?
- Oi José, tudo em paz?
- Oi João, como você está?



APRESENTAÇÃO QUE GERA CREDIBILIDADE E GERA CURIOSIDADE

EXEMPLO 1

-- Sou o Gabriel Ramalho Gerente de Finanças da Xsoluções. Está sabendo da NOVIDADE INCRÍVEL, que o GOVERNO FEDERAL liberou? Você está pagando um empréstimo com taxa de juros acima do permitido hoje, podendo reduzir a taxa e ficar com um benefício maior todos os meses ou receber um valor extra.

Para fazer a redução responda SIM

Se não tem interesse a esse direito responda NÃO

Se não quer mais receber essa mensagem responda SAIR

EXEMPLO 2

-- Sou o Gabriel Especialista em organização financeira da X soluções. Você viu a última notícia sobre a redução do juros do inss?

O governo reduziu a taxa do crédito consignado!

Com isso você tem o direito de reduzir as parcelas que está pagando ou receber um valor extra.

Para ter acesso a esse benefício responda SIM

Se não tem interesse responda NÃO

Se não quer mais receber essa mensagem responda SAIR



SEGREDOS PARA VENDER PELO WHATSAPP EM MASSA

- Abordagem pessoal
- Apresentação que passa credibilidade e gera curiosidade!
- Finalize sempre as mensagens com perguntas

TENHA MATÉRIAS PARA PASSAR AUTORIDADE



Previdência reduz teto dos juros do consignado a beneficiários do INSS de 1,97% para 1,91%

Justificativa apresentada pelo Ministério da Previdência é a queda na taxa básica de juros, a Selic, de 13,75% para 13,25% ao ano



Banco do Brasil e a Caixa anunciaram redução da taxa do consignado do INSS para, respectivamente, 1,77% e 1,70% ao mês
Divulgação INSS - 9.set.2017

Ana Carolina Papp e Thais Barcellos, do Estadão Conteúdo

17/08/2023 às 10:02 | Atualizado 17/08/2023 às 20:06



Conselho aprova redução da taxa do consignado para aposentados e pensionistas do INSS

Teto dos juros passará de 1,97% ao mês para 1,91% no caso do empréstimo consignado convencional, com desconto em folha de pagamento.

Por Ana Paula Castro, TV Globo — Brasília
17/08/2023 15h34 · Atualizado há 5 dias



O Conselho Nacional da Previdência Social (CNPS) aprovou nesta quinta-feira (17), por 14 votos a 1, a **redução da taxa máxima de juros cobrada em empréstimos**



Juros em queda: quando efeito chega no crédito para o consumidor?

Copom reduziu a Selic em 0,50 p.p., primeiro corte desde agosto de 2020 – entenda como isso vai afetar do cartão de crédito ao financiamento imobiliário.

Por BBC
03/08/2023 04h00 · Atualizado há 2 semanas



TENHA PROVAS SOCIAIS



Marisa Laranjeira

2 comentários



★★★★★ 9 meses atrás

Foi ótimo Pedro Félix mim ajudou muito ele está de parabéns mim tiro todas as minhas dúvidas muito educado comigo ele está de parabéns mesmo e muito 🙌🙌🙌🙌🙌🙌 que Deus te abençoe e muito obrigado pelo seu atendimento vc foi ótimo 👍👍



Márcia Miranda

5 comentários



★★★★★ 6 meses atrás

A Eduarda Lencina foi uma fofa, me explicou passo a passo, me manteve informada por cada andamento.

Obrigada Eduarda pela sua dedicação.



ABORDAGENS PARA VENDA DE BPC/LOAS

ROTEIROS PARA VENDA DE LOAS

MODELO 1:

- Oi, João tudo bem? Que bom estou muito feliz de estar falando com você e tenho uma grande novidade para lhe passar. Mas antes de mais nada como está a saúde tudo tranquilo? Que bom, além de saber como você está estou te ligando para dar os parabéns, eu sou Gerente de Finanças do Banco X e não sei se você já acompanhou as notícias, mas agora em virtude dessa crise financeira que estamos enfrentando, como você não tem décimo terceiro no seu amparo social o governo liberou o direito de receber um valor de R\$. com uma condição social. Faz sentido ter acesso a esse benefício?

MODELO 2:

-- Alô, Oi Joana, como está sua família tudo bem? Aqui é o Gabriel Consultor Financeiro da Que bom estar falando com você, a nossa consultoria é 100% gratuita e informativa. Já ajudamos várias pessoas através dela a solucionar problemas financeiros, são apenas 2 minutos. Deixa eu lhe perguntar, você já sabia que menos de 5% dos Brasileiros consegue sobreviver apenas com benefício do INSS? Isso é a realidade também da sua casa? Se você pudesse reduzir alguma parcela que paga hoje para sobrar mais valor todos os meses, reduziria?



MODELO 3:

- Alô, oi Ana, tudo em paz? Que bom eu sou o especialista em finanças pessoais, e estou entrando em contato para fazer uma pesquisa do INSS que tem a ver com sua vida financeira. O preço dos produtos aí na sua região aumentou? (dar exemplos) E com isso você teve que fazer algum empréstimo ou financiamento que veio comprometer parte da renda familiar? (se necessário dar exemplos também de cheque especial do banco, rotativo do cartão de crédito) E qual foi o valor desse empréstimo e da parcela? Chegou a ir para o SPC ou SERASA? Além de entender melhor a situação financeira do brasileiro, nossa pesquisa tem como objetivo lhe passar algumas novidades liberadas pelo governo recentemente para um grupo exclusivo de pessoas como você. Agora você tem o direito a uma linha de crédito com taxa popular, sem risco nenhum de restrição. Podendo ter acesso até R\$..... faz sentido aproveitar essa oportunidade?

MODELO 4:

-- Alô, Oi Pedro? Aqui é o Gabriel da X Soluções (nome da empresa) nos falamos a um tempo atrás você lembra de mim? Não tem problema eu havia lhe falado de uma grande oportunidade que estava para ser liberada e que te avisaria assim que fosse autorizado pelo governo e por isso estou te ligando. Mas antes deixa eu te perguntar o preço dos produtos na sua região aumentaram? (De exemplos, gasolina, carne, medicamentos...) Então isso infelizmente é geral, e em virtude da crise agora foi aprovado, você que recebe o benefício do amparo social tem acesso a um crédito exclusivo de R\$..... E precisamos fazer apenas algumas confirmações para pode encaminhar esse benefício para sua família.



GABRIEL RAMALHO

MISSÃO:IMPOSSÍVEL

PROTOCOLO: PORT/LOAS

**OBRIGADO POR
LER ATÉ AQUI!**

UTILIZE OS ROTEIROS DE VENDAS
ACIMA E VAI PRA CIMA
BATER TODAS AS SUAS METAS

SE GOSTOU DESSE E-BOOK
COMPARTILHE CONOSCO SEUS
RESULTADOS NO INSTAGRAM



@GABRIEL.RAMALHOS