



Treinamento
PORTABILIDADE DE
MILHÕES

**SCRIPT DE VENDAS
PORTABILIDADE**

ABORDAGENS, LIGAÇÕES E WHATS

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 contratação 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, Inss, Redução de parcelas, Economia, Novo valor sem aumentar o valor das parcelas que paga hoje.



PERGUNTAS FECHADAS:

Você irá utilizar perguntas fechadas para levar o cliente para um passo da negociação que você deseja. São perguntas direcionadas onde existem poucas opções de resposta. Lembre-se que o consultor financeiro que conduz a negociação, trazendo perguntas para direcionar o assunto, conforme o cliente vai respondendo você irá conduzindo-o para onde precisa, conforme o passo a passo de técnicas de negociação que trouxemos antes no e-book. Perguntas fechadas também serão bastante utilizadas para fazer um cliente que está muito negativo trazendo “não, não, não” e você começar a fazer ele responder sim.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS FECHADAS:

- Está recebendo muitas ligações?
- Você sabia que têm uma forma de parar de receber essas ligações? (Após a resposta do cliente fale para ele do site www.naomeperturbe.com.br e como ele faz para se cadastrar)
- Se conseguisse hoje reorganizar a sua vida financeira, e ter mais estabilidade, faria sentido?
- Você prefere ter mais tranquilidade financeira ou continuar apertado?
- Se pudesse hoje tirar as restrições do seu nome, e ficar com ele limpo seria bom?
- Pensando em investimento e segunda renda, você priorizaria ter um negócio ou fazer aplicações?



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?
- Se você pudesse reduzir aquilo que paga hoje mensalmente e ficar com um salário maior, seria interessante?
- 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 **MANTER EXTAMENTE 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.



MODELO 4:

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 SALARIO 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?



ABORDAGENS

PORTABILIDADE VIA WHATS

