

SCRIPTS de ATENDIMENTO AO BALCÃO

Como transformar o atendimento num espaço de confiança, decisão e tranquilidade.

O Novo Mindset: Não Vendemos Seguros.

THE PROBLEM

PESO



O Bicho-Papão é a Franquia.

O cliente não quer saber de siglas complexas nem da arquitectura técnica das coberturas. O que o cliente sente é o peso do risco financeiro que leva ao sair com a viatura.

THE SOLUTION

LEVEZA



Vendemos Paz de Espírito.

O objectivo no balcão não é explicar produtos. É diagnosticar o risco, torná-lo visível e retirar esse peso dos ombros do cliente.

Os 5 Pilares da Excelência



Primeira Impressão

Apresentação impecável, postura erecta, sorriso genuíno. Sem braços cruzados, sem telemóveis.

Linguagem Simples

Zero "segurês". O cliente baralhado diz sempre "não".

Postura de Consultor

Diagnosticar vulnerabilidades para proteger, nunca empurrar produtos.

Condução da Decisão

Apresentar primeiro o risco, fazer pausa e reduzir a escolha a uma decisão binária.

Não Discutir

Validar sem concordar. Usar o silêncio. Não perseguir quem não quer avançar.

O Arranque Suave: Padrão de Acolhimento Inicial

Confirmar

“Vou só confirmar a sua reserva, os documentos e os pontos principais do aluguer.”

Prepara o terreno para o diagnóstico de risco.

3

2

Identificar

“Pode indicar-me o nome ou o número da sua reserva, por favor?”

1

Acolher

“Bom dia / boa tarde, bem-vindo. Em que posso ajudar?”

Comportamento: Contacto visual imediato, de frente para o cliente, acenando de forma subtil.

A Regra de Ouro: Conduzir Supera Explicar

O Erro



Explicar Demasiado

Despejar uma lista de coberturas e focar na mecânica técnica.

Consequência: O cliente perde-se nos detalhes e bloqueia a decisão.

O Sucesso



Simplificar e Conduzir

Reduzir a escolha a uma decisão simples (Sim ou Não), focando exclusivamente no benefício final (tranquilidade).

Consequência: Quem simplifica, vende.

A Mecânica do Atendimento Perfeito

Step 1: O Risco

Diga a frase de risco.
Neste momento tem uma
franquia de [valor]€.



Step 2: A Pausa [CRÍTICO]

Pare. O silêncio cria tensão
e atenção. Metade da
conversão acontece aqui.

Mantenha um tom calmo
(confiança > pressão).

Step 3: A Escolha Binária

Assuma a decisão e reduza
a escolha (1 recomendação
+ 1 alternativa máximo).

**“Eliminamos esse risco
e não tem custos.
Deixo já assim?”**

Matriz de Vocabulário: O Poder das Palavras

 Erros que matam vendas

 Frases de uso obrigatório

Vai querer seguro para o carro?

Eliminar o risco.

O seguro base não cobre x, y e z...

Ficar totalmente protegido.

O valor diário do seguro é...

Evitar qualquer surpresa.
Situações que acontecem todos os dias.

O GPS de Perfis: Diagnóstico Imediato



Script Tático #1 | O Cliente Indeciso

Ficha de Raio-X



Estratégia:

- Falar pausadamente.
- Dar estrutura à informação.
- Usar exemplos concretos e nunca pressionar.
- Reforçar a segurança.

Script de Condução

Compreendo perfeitamente que queira perceber bem antes de decidir.

Vou simplificar-lhe o essencial: neste momento, mantém uma responsabilidade até [valor]€. Se acontecer um pequeno dano, esse valor pode ser-lhe cobrado.

[PAUSA ESTRATÉGICA]

A forma mais simples de viajar descansado é resolver isso já aqui no balcão. Deixo já assim?

Script Tático #2 | O Cliente Descuidado / Confuso

Ficha de Raio-X



Estratégia:

- Agir com extrema cautela.
- Confirmar as decisões repetidamente.
- Registrar por escrito para evitar discussões baseadas em percepções erradas no momento da devolução.

Script de Clarificação

Só para garantir que viaje sem preocupações...

Ficou aqui registado que **abdicou da proteção total**, pelo que a sua responsabilidade financeira de [valor]€ se mantém.



Sempre que possível, pode repetir-me o que ficou acordado, só para termos a certeza absoluta de que não há dúvidas? Correto?

Script Tático #3 | O Cliente Desconfiado (Focado no Preço)

Ficha de Raio-X



Estratégia:

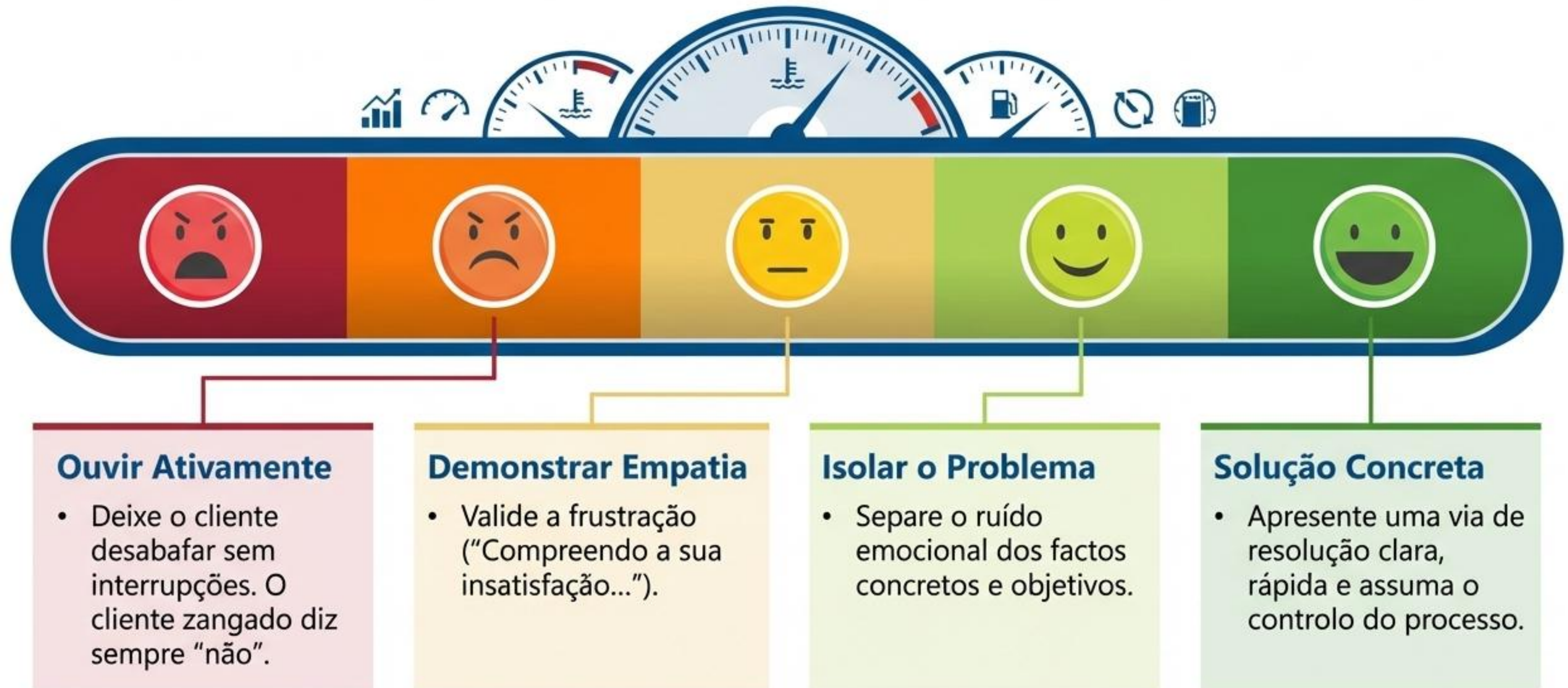
- Não contrariar diretamente.
- Validar sem concordar.
- Reduzir a decisão a um raciocínio lógico puramente financeiro (risco vs. valor).
- Usar ativamente o silêncio.

Script de Desbloqueio

(Não tentar vender coberturas. Focar estritamente na matemática da franquia e deixar a decisão pesar no cliente, usando as frases da Matriz de Vocabulário)

Compreendo a sua posição. Apenas o meu dever é informá-lo que, sem esta proteção, a responsabilidade integral pelo veículo para situações que acontecem todos os dias recai sobre si.

Gestão de Reclamações: Arrefecer o Motor



O Check-list do Recepcionista de Excelência



Sorri genuinamente e estabeleci contacto visual na abordagem inicial?



Traduzi completamente o jargão técnico ("segurês") para benefícios de tranquilidade?



Fiz uma pausa absoluta em silêncio após apresentar o risco da franquia?



Resisti à tentação de discutir quando enfrento uma objeção difícil?



Fechei o atendimento com uma pergunta binária simples e clara?
("Deixo já assim?")



A Nossa Promessa: A Satisfação é o Destino Final

A excelência **não é um acidente**; é a aplicação **consistente** de **empatia**, **paciência** e **postura tática de consultor**. Dominar estas **ferramentas** não apenas eleva as conversões no balcão — garante a proteção, a confiança e a total tranquilidade

de todos os clientes que nos confiam a sua viagem.

A procendência, a consistência e a **satisfação** são os pilares que elevam as nossas plataformas e guiam cada interação, para que o bem-estar do cliente e da equipa sejam sempre consultados, unindo e criando.



Vocês são a face da nossa excelência. Conduzam com confiança