



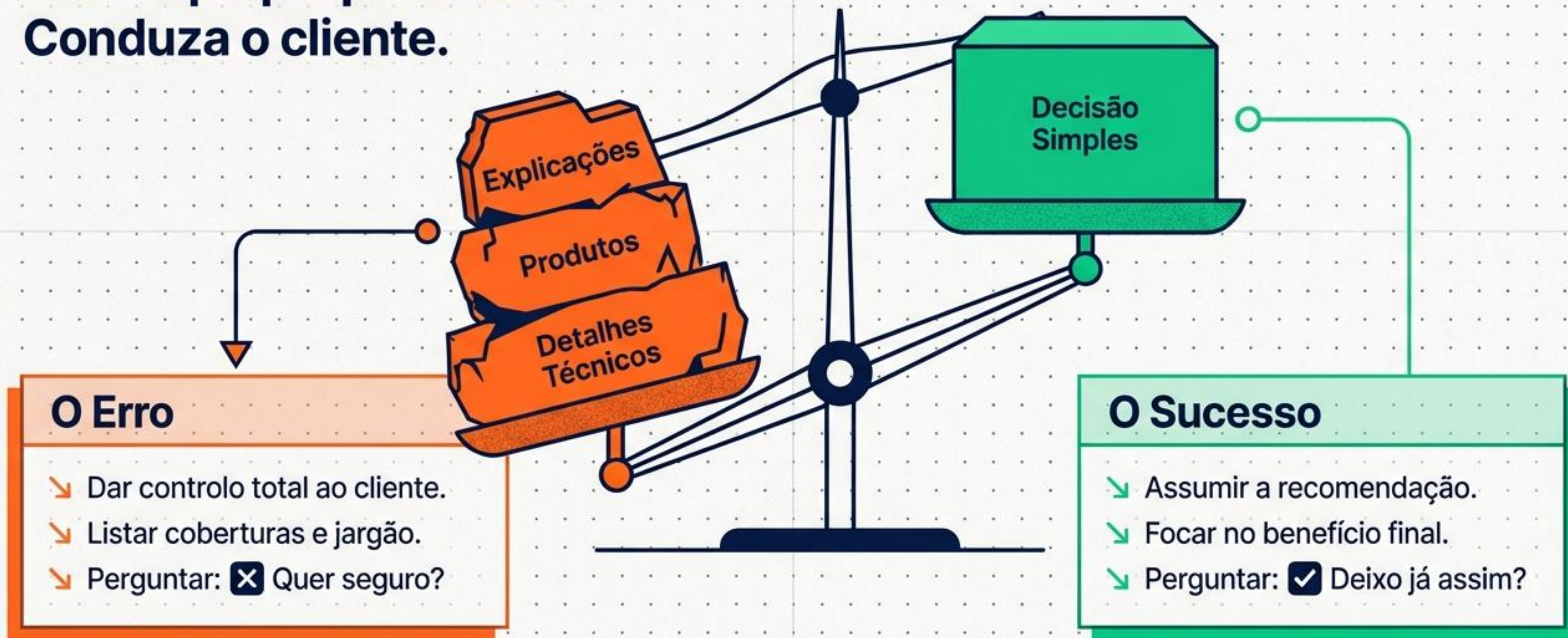
Manual Tático de Balcão

Versão Comercial Avançada para Equipas de Topo

OPTIMIZAÇÃO PARA CONVERSÃO REAL EM BALCÃO. BASEADO EM INTERAÇÕES TÁTICAS.

A balança da conversão: Conduzir supera explicar

**A Regra de Ouro do balcão:
Não explique produtos.
Conduza o cliente.**



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 venda acontece
aqui. O tom deve ser calmo
e não-vendedor
(confiança > pressão).

Step 3: A Escolha Binária

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

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

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

O vocabulário da conversão



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.

Deixo já assim?

O fluxo tático de proteção



Cenário A: O salto para Top Cover e a descida controlada

**O Alvo:
Top Cover**

*Qualquer dano pode ir até esse valor.
[PAUSA]. O que fazemos normalmente é
eliminar esse risco... Deixo já assim?*

**Se recusa:
Smart Cover**

*Então fazemos pelo menos uma redução
da franquia com assistência incluída,
para não ficar totalmente exposto.*

**Última linha:
Cover Plus**

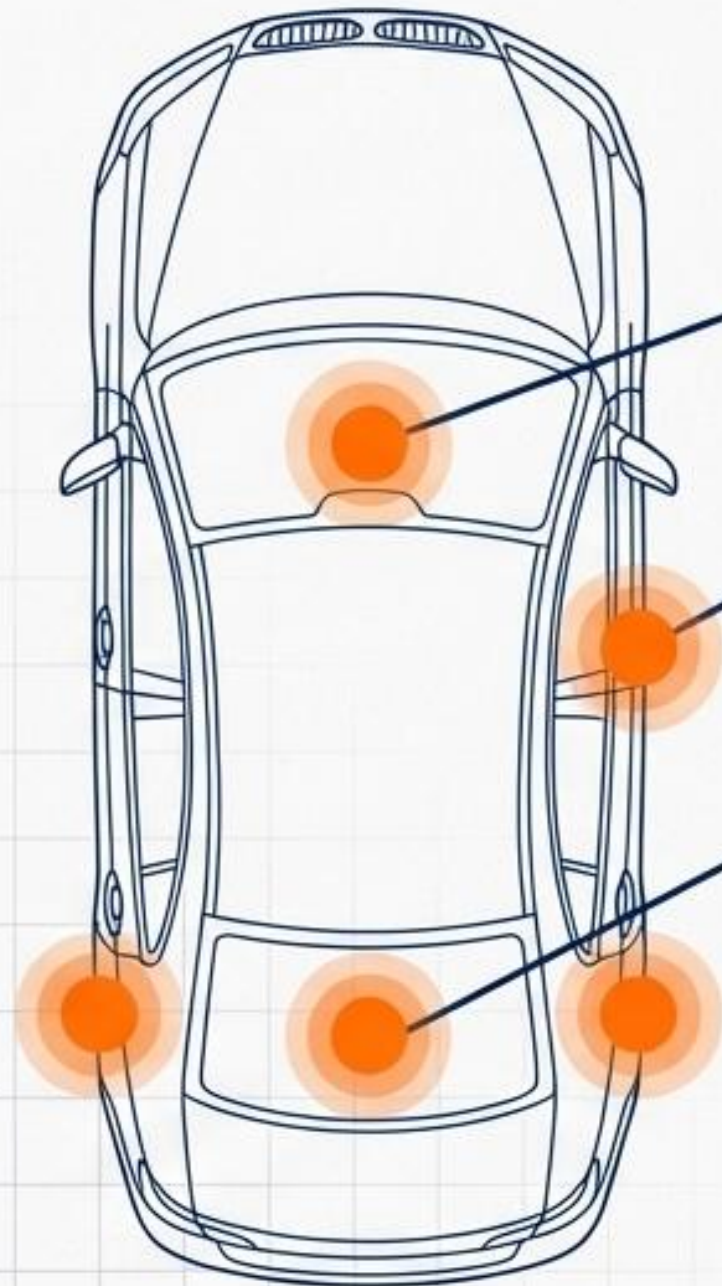
*Ou protegemos apenas
os danos mais comuns...*



**Nunca apresentar tudo ao
mesmo tempo. Apenas uma
alternativa de cada vez.**

Cenário B: A cirurgia de proteção (FDW & Road Cover)

O cliente já tem proteção sem franquia. O objetivo é uma venda cirúrgica e rápida.



A Abordagem: Já tem proteção sem franquia — ótimo. Só há um ponto: pneus, vidros e fechaduras normalmente ficam fora.

A Validação: [PAUSA] É precisamente o que acontece mais.

O Fecho: Recomendamos acrescentar essa proteção para ficar totalmente coberto. Deixo já incluído para evitar qualquer imprevisto?



Road Cover Impact

Sem assistência, um reboque pode ultrapassar 150€. Com isto, elimina completamente esse risco. (Sem justificações extra).

O Pivô de Caução: Transformar recusa em solução



**Bloqueio
Negado**

**Venda
Imediata**

Phase 1: O Muro (Firmeza)

Neste momento, é necessário um bloqueio de [valor]. Como não tem plafond suficiente, não conseguimos avançar assim. → [PAUSA LONGA]

Phase 2: A Viragem (Chave)

O que podemos fazer é eliminar a franquia. Assim o valor da caução baixa bastante e já consegue levantar o carro.

Phase 3: O Fecho (Ação)



Faço já essa alteração para conseguirmos seguir?

➤ **Nota:** Se hesita: É precisamente para estas situações — evita o bloqueio elevado e resolve imediatamente. Aqui não é venda, é solução.

Desescalada: Matriz de Perfis de Cliente (Parte 1)

Perfil	A Objeção	A Tática	O Guião
 O Agressivo	Isto é sempre a mesma coisa, querem vender seguros!	Baixar a pressão. O cliente sente que tem o controlo.	Compreendo perfeitamente. [PAUSA]. O que tem é a base. Só estamos a ver se quer eliminar a franquía. Se preferir manter, seguimos já sem alteração.
 O Desconfiado	Isso depois inventam sempre danos...	Validar o medo e transformá-lo no argumento.	Percebo a preocupação. É por isso que muitos eliminam a franquía. Assim não há qualquer discussão posterior. Prefere evitar o risco ou manter?

Controlo: Matriz de Perfis de Cliente (Parte 2)

Perfil	A Objeção	A Tática	O Guião
 O Apressado	Tenho pressa, vamos despachar isso.	Respeitar o tempo. Reduzir a uma decisão estritamente binária.	Claro, vamos ser rápidos. Só uma decisão: quer eliminar a franquia e não ter qualquer custo... ou manter como está?
 O Racional (Preço)	Quanto custa?	Nunca justificar preço nem dar desconto. Contrastar risco.	São [valor] por dia. Comparando com uma franquia de [valor], é essencialmente pagar para eliminar esse risco. Prefere garantir isso ou assumir a franquia?

Anatomia das objeções clássicas

Já comprei seguro online



Tática: Não critique (não serve). Explique a mecânica funcional.

Guião: Perfeito, é comum. A diferença é que esse funciona por reembolso. Paga primeiro e depois reclama. Aqui, zero custos. Prefere não se preocupar durante a viagem?




Eu conduzo bem, não tenho acidentes



Tática: Desviar o foco do condutor para o ambiente incontrollável.

Guião: Acredito, a maioria diz o mesmo. O problema é que não depende da condução. Estacionamentos, terceiros... É evitar imprevistos.

Táticas para o vácuo comportamental

 <p>O Silencioso Difícil de ler</p>	<p>Ação: Podemos eliminar totalmente esse valor. → [PAUSA LONGA. DEIXAR REAGIR.]</p> <p>Se falha: Prefere ficar protegido ou manter como está?</p> <p>Regra: Silêncio bem usado = mais vendas.</p>
 <p>O "Não" Imediato</p>	<p>Ação: Perfeitamente. Nesse caso seguimos com a franquia de [valor].</p> <p>Regra: Aceitação rápida cria confusão tática. Muitas vezes o cliente reconsidera sozinho pela falta de resistência.</p>
 <p>O Irônico (Nunca acontece nada)</p>	<p>Ação: Esperemos que não — era o ideal. A questão é evitar ter de se preocupar. Fica descansado ou assume o risco?</p>

Os 5 princípios transversais do balcão



1. Não Discutir

Nunca contrariar diretamente o cliente. A resistência gera bloqueio.



2. Validar Sem Concordar

Dizer "Compreendo perfeitamente" não significa que o cliente tem razão. É apenas desescalada.



3. Reduzir a Decisão

Sempre e apenas 2 opções: Eliminar o risco vs. Manter o risco.



4. Usar o Silêncio.

A ferramenta mais letal. Depois do risco, parar. A tensão fecha a venda.



5. Não Perseguir

Se o cliente diz não, aceitar imediatamente e avançar com o processo.

Memória de Balcão: O 'Cheat Sheet' Operacional

SEM SEGURO

Tem franquia de [valor].
Eliminamos isso e fica sem qualquer custo.
Deixo já assim?

COM SEGURO

Já tem base.
Falta pneus e vidros.
Acrescento para ficar completo?

SEM FUNDOS

Não conseguimos com esse bloqueio.
Eliminamos a franquia e resolve já.
Faço assim?

A anatomia do atendimento de topo



O objetivo final não é vender mais produtos. É fazer com que o cliente sinta que tomou uma decisão excelente.