

Claro!

**O MISTÉRIO
DOS
CONDOMÍNIOS**



PLANTÃO



• PLANTÃO •

Agendado com sucesso!

O plantão foi agendado com antecedência e o porteiro deixou você entrar e ligar para prospects.

Como trazê-los até o plantão?

Resposta esperada:

Fazer uma positivação corretamente e interfonar para os clientes, divulgar no elevador a data da visita.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Positivação
- ✓ Comunicação

Resposta esperada:

Guia de positivação, crachá e uniforme.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Preparação
- ✓ Padronização

• PLANTÃO •

Visita furada!

A visita foi agendada, mas você se esqueceu do crachá e propé.

O que é necessário levar em uma visita?



PLANTÃO

Resposta esperada:

Colocar os materiais de positivação.

• PLANTÃO •

Positivação bem feita!

Você positivou o condomínio com o material adequado.

Como você faz a positivação do seu condomínio?

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Organização
- ✔ Execução

• PLANTÃO •

Desorganizado!

Problemas logísticos atrapalham o plantão.

Como você costuma contorna os problemas logísticos?

Resposta esperada:

Tentar negociar com o síndico uma outra área para se realizar o plantão e não perder o agendamento.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Negociação
- ✔ Flexibilidade

PLANTÃO



• PLANTÃO •

Tranquilo!

Poucos clientes
apareceram hoje.

O que fazer?

Resposta esperada:

Ser proativo e pedir ao síndico para interfonar nos aptos, otimizar a folheteria, e tentar negociar com o síndico uma nova data, pedir para o síndico reforçar no grupo de mensagens do condomínio a sua presença no plantão.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Proatividade
- ✓ Negociação

Resposta esperada:

Combinar com os clientes o melhor horário para um atendimento personalizado e mais assertivo, otimizar as horas do plantão e ter organização estratégica.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Planejamento
- ✓ Personalização

• PLANTÃO •

Dia agitado!

Hoje é um dia de plantão
que está bombando!

Como aproveitar
ao máximo?



PLANTÃO

Resposta esperada:

Se manter em contato com o síndico, se colocar a disposição, mandar o material de ofertas.

• PLANTÃO •

Desaparecido

Você ficou 15 dias sem visitar o prédio.

Como se fazer presente?

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Relacionamento
- ✔ Follow-up

• PLANTÃO •

Calendário Humano

Você conhece toda a agenda de eventos do condomínio.

Como usar isso a seu favor?

Resposta esperada:

Combinar com o síndico e preferencialmente estar presente no dia dos eventos para fomentar mais oportunidades de atendimentos.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Alinhamento
- ✔ Presença

PLANTÃO



• PLANTÃO •

Para você o que é estar de forma passiva no plantão?

Resposta esperada:

Realizar a sua atuação de forma reativa e não proativa e sem o devido planejamento das suas atividades para o plantão.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Reatividade
- ✓ Desorganização

Resposta esperada:

Atendimento consultivo, entendendo as necessidades do cliente e relacionando as oportunidades observadas para gerar uma melhor experiência ao cliente, sendo uma resolução de problemas, adequação de planos etc.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Atendimento Consultivo
- ✓ Solução

• PLANTÃO •

Crie Diferencial

Você pensou em uma maneira criativa de alavancar as vendas durante o plantão.

Como você cria um diferencial durante o plantão?



PLANTÃO

Resposta esperada:

É necessário abordar proativamente os clientes.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Abordagem
- ✔ Proatividade

• PLANTÃO •

Atenção à postura

Um cliente deixou de se aproximar ao perceber que você estava distraído mexendo no celular.

Como fazer pra ficar atento no plantão?

CONTATO



• **CONTATO** •

Chamada ignorada!

O cliente ligou e
você não atendeu.

O que fazer?

Resposta esperada:

Retornar o contato o mais rápido possível, se apresentar, pedir desculpas pela ausência no atendimento e entender o motivo da ligação, demonstrando interesse e disponibilidade para ajuda.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Proatividade
- ✓ Rapidez no retorno
- ✓ Postura profissional e empática

Resposta esperada:

Explicar que possui uma rotina diária de acompanhamento de leads e retorno ao cliente dentro do prazo definido (preferencialmente em até 24h).

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Organização
- ✓ Compromisso com SLA

• **CONTATO** •

Alarme falso!

Você recebeu um
alarme do cliente,
mas não tratou.

Qual a sua rotina
de leads?



CONTATO

Resposta esperada:

Reformular a explicação usando uma linguagem simples, confirmar o entendimento do cliente, utilizar exemplos práticos e esclarecer dúvidas antes de avançar na proposta.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✔ Clareza
- ✔ Adaptação da linguagem
- ✔ Foco no cliente

• **CONTATO** •

Falha na comunicação!

Um cliente em potencial não entende sua proposta.

O que fazer?

• **CONTATO** •

A tecnologia ao seu favor

Você criou uma lista de transmissão do condomínio para comunicação.

Comentem.

Resposta esperada:

Explicar que a lista facilita a comunicação com moradores, permite divulgar novidades e ofertas de forma organizada.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✔ Uso estratégico da tecnologia
- ✔ Relacionamento de longo prazo

CONTATO



• **CONTATO** •

Sem resposta!

Você ficou 7 dias sem fazer contato com um cliente que estava no funil.

Comentem.

Resposta esperada:

Reconhecer a falha e reforçar a importância do acompanhamento constante, explicando que o ideal é manter contatos periódicos para não perder oportunidades e manter o interesse do cliente. Criar uma rotina de atendimento, com lembretes para ter uma melhor organização diária.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Autocrítica
- ✓ Visão de oportunidade perdida
- ✓ Organização

Resposta esperada:

Destacar que agilidade no atendimento aumenta a confiança do cliente, melhora a experiência e eleva as chances de conversão.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Agilidade
- ✓ Foco na experiência do cliente
- ✓ Boa prática comercial
- ✓ Oportunidade com novos clientes

• **CONTATO** •

Sempre atento

Você tratou o alarme do cliente em menos de 24h.

Comentem.



CONTATO

Resposta esperada:

- ✓ Hoje, como é a sua experiência com internet e TV?
- ✓ A sua linha atual atende bem suas necessidades ou já passou por alguma dificuldade de sinal ou internet?

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Perguntas abertas
- ✓ Foco em necessidade
- ✓ Escuta ativa

• **CONTATO** •

Pratique a escuta ativa

Você escutou o cliente e entendeu suas necessidades oferecendo a ele o serviço mais adequado.

Cite 2 perguntas de sondagem.

• **CONTATO** •

Faltou informação

Você encontrou um cliente em potencial, mas esqueceu de pegar o número do apartamento e o telefone.

Como encontrar esse cliente?

Resposta esperada:

Buscar apoio da portaria/síndico, revisar anotações do atendimento, retornar ao condomínio em outro horário ou utilizar canais internos disponíveis para identificação do morador.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Persistência
- ✓ Uso de relacionamento no condomínio
- ✓ Organização

NEGOCIAÇÃO



• **NEGOCIAÇÃO** •

Acordo justo!

Qual seria um plano com valor justo na data de hoje?

Resposta esperada:

Oferecer um plano adequado ao perfil de consumo do cliente, considerando quantidade de serviços, uso real, benefícios e custo-benefício, garantindo equilíbrio entre valor percebido e preço.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Foco na necessidade do cliente
- ✔ Visão de custo-benefício
- ✔ Postura consultiva (não empurrar produto)

Resposta esperada:

Ouvir o cliente, entender o motivo da solicitação, reforçar os benefícios do plano, apresentar alternativas (upgrade, combos, benefícios) e negociar dentro das regras, sem comprometer o valor do serviço.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Escuta ativa
- ✔ Capacidade de contornar objeções
- ✔ Negociação com valor, não só preço

• **NEGOCIAÇÃO** •

Negociação complicada!

Um cliente exige um desconto maior.

O que fazer?



NEGOCIAÇÃO

Resposta esperada:

Escutar o cliente, entender sua real necessidade e transformar isso em uma proposta de valor, criando uma relação de confiança.

• **NEGOCIAÇÃO** •

Negociador habilidoso!

Conquiste um cliente difícil com suas habilidades de negociação.

Hoje qual você considera a maior habilidade de um executivo?

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Visão consultiva
- ✔ Comunicação
- ✔ Relacionamento

• **NEGOCIAÇÃO** •

Atenção aos detalhes

Após analisar a fatura você encontra uma oportunidade.

Qual sua dica para encontrar oportunidades na fatura?

Resposta esperada:

Analisar consumo, serviços não utilizados, planos defasados, valores altos e possibilidades de combo ou upgrade que tragam mais benefícios ao cliente.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Análise crítica
- ✔ Identificação de oportunidades
- ✔ Personalização da oferta

NEGOCIAÇÃO



• **NEGOCIAÇÃO** •

Atenção às informações

Você passou uma informação errada ao cliente.

Qual a melhor maneira de corrigir a informação?

Resposta esperada:

Assumir o erro, corrigir imediatamente com transparência, explicar corretamente a informação e manter a confiança do cliente.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Ética
- ✓ Transparência
- ✓ Postura profissional

Resposta esperada:

Explicar que acompanha o mailing com frequência, prioriza clientes de risco, entra em contato preventivamente e oferece soluções para retenção.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Organização
- ✓ Gestão de carteira
- ✓ Visão de retenção

• **NEGOCIAÇÃO** •

Perdeu oportunidade

O cliente estava no mailing de blindagem e não foi trabalhado.

Qual a sua rotina para trabalhar blindagem?



NEGOCIAÇÃO

Resposta esperada:

Prestar um bom atendimento, pedir indicação no momento certo, manter relacionamento e demonstrar confiança e credibilidade ao cliente.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Pós-venda
- ✓ Relacionamento
- ✓ Proatividade comercial

• **NEGOCIAÇÃO** •

Oportunidade de negócio!

O cliente oferece uma indicação.

Qual a sua dica para conseguir mais indicações?

ARGUMENTAÇÃO



• ARGUMENTAÇÃO •

Argumento convincente!

Convença um cliente indeciso com um argumento sólido.

Qual a sua dica para vender + MPLAY?

Resposta esperada:

Apresentar o MPLAY como um benefício que amplia a experiência do cliente, oferecendo acesso a diversos conteúdos em um único lugar, uma única fatura, com comodidade, economia e integração aos serviços Claro.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Clareza do argumento
- ✓ Conexão com benefício real
- ✓ Linguagem simples e persuasiva

Resposta esperada:

Preço costuma ser a maior objeção. Para contornar, reforçar custo-benefício, benefícios do serviço, diferenciais da Claro e adequação do plano à necessidade do cliente.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Reconhecimento da objeção
- ✓ Argumentação baseada em valor
- ✓ Segurança na resposta

• ARGUMENTAÇÃO •

Falha na argumentação!

Hoje qual é a maior objeção do cliente?

Como contornar?



ARGUMENTAÇÃO

Resposta esperada:

Destacar qualidade de rede, cobertura, estabilidade, benefícios exclusivos, atendimento exclusivo e portfólio completo de serviços da Claro, sem desmerecer a concorrência.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Postura ética
- ✓ Uso correto dos diferenciais
- ✓ Confiança na marca

• ARGUMENTAÇÃO •

Citou os benefícios

O cliente mencionou a concorrência e você contornou a situação citando os diferenciais da Claro.

Como superamos a concorrência?

• ARGUMENTAÇÃO •

Cliente irredutível

Você argumentou muito bem, mas o cliente decidiu não comprar.

O que fazer?

Resposta esperada:

Respeitar a decisão do cliente, agradecer o tempo, manter relacionamento, deixar contato para futuras oportunidades.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Respeito ao cliente
- ✓ Visão de relacionamento
- ✓ Maturidade comercial

CONCORRÊNCIA



• CONCORRÊNCIA •

Batalha!

O cliente está indeciso entre o seu produto e o da Ski.

Apresente sua argumentação. Caso seja eficaz, ganhe 5 pontos.

Resposta esperada:

Destacar os diferenciais da Claro, como qualidade de rede, cobertura, estabilidade, portfólio completo de serviços, benefícios exclusivos e atendimento, sem desmerecer a concorrência.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Argumentação baseada em valor
- ✔ Postura ética
- ✔ Segurança e clareza

Resposta esperada:

Oferecer propostas personalizadas, destacar benefícios exclusivos, apresentar combos, realizar bom atendimento e criar relacionamento para gerar confiança e migração.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Criatividade estratégica
- ✔ Foco no cliente
- ✔ Visão de longo prazo

• CONCORRÊNCIA •

Estratégia!

Encontre uma maneira de atrair clientes da concorrência.

Caso seja eficaz, ganhe 5 pontos.



CONCORRÊNCIA

Resposta esperada:

Atuar de forma proativa, reforçar relacionamento com clientes ativos, revisar contratos, oferecer melhorias ou benefícios e acelerar fechamento.

• CONCORRÊNCIA •

Vendedor rival!

A Vovi está tentando roubar seus clientes.

Ganhe um bônus de 5 pontos se vencer uma venda nesta rodada.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Proatividade
- ✓ Gestão de carteira
- ✓ Agilidade comercial

• CONCORRÊNCIA •

Mudança de mercado!

A Ski lançou um produto inovador.

Pule sua próxima venda para estudar o novo produto e ajustar sua estratégia.

Resposta esperada:

Buscar entender o novo produto, estudar seus diferenciais, ajustar a estratégia comercial e reforçar os pontos fortes da Claro.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Capacidade de adaptação
- ✓ Visão estratégica
- ✓ Aprendizado contínuo

CONCORRÊNCIA



• CONCORRÊNCIA •

Aliança temporária!

Faça uma parceria com outro jogador nesta rodada para enfrentar a concorrência.

Combine suas vendas e divida os pontos igualmente.

Resposta esperada:

Unir forças com outro vendedor, compartilhar informações, alinhar estratégias e dividir oportunidades para aumentar a chance de sucesso.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Trabalho em equipe
- ✔ Comunicação
- ✔ Estratégia colaborativa

Resposta esperada:

Esclarecer os clientes com informações corretas e transparentes, reforçar a credibilidade da Claro e manter postura ética.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Ética
- ✔ Clareza na comunicação
- ✔ Defesa da marca

• CONCORRÊNCIA •

Concorrente desleal!

A KIM está espalhando informações falsas sobre o seu produto. Resolva a situação explicando a verdade aos clientes.

Ganhe 3 pontos.



CONCORRÊNCIA

Resposta esperada:

Reforçar valor e diferenciais do serviço, evitar guerra de preços, manter relacionamento e preparar ações futuras para retenção.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Maturidade comercial
- ✓ Foco em valor, não só preço
- ✓ Visão estratégica

• **CONCORRÊNCIA** •

Promoção agressiva!

A Vovi está oferecendo descontos substanciais.

Perca uma venda nesta rodada.

CONTATO



• **CONTATO** •

Reunião inesperada!

Encontre um cliente em potencial enquanto estiver fora do plantão.

Você atende clientes fora da carteira?

Resposta esperada:

Sim, desde que siga as regras do canal. O vendedor deve atender de forma cordial, identificar a necessidade, registrar o contato e encaminhar corretamente caso não seja da sua carteira, sem perder a oportunidade.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Proatividade
- ✓ Respeito às regras do canal
- ✓ Foco na experiência do cliente

Resposta esperada:

As indicações vêm de clientes satisfeitos, bom relacionamento, pós-venda bem feito e presença constante no condomínio.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Valorização do relacionamento
- ✓ Pós-venda
- ✓ Proatividade comercial

• **CONTATO** •

Indicação valiosa!

Um cliente indica um amigo interessado em seu produto.

De onde vem suas indicações?



CONTATO

Resposta esperada:

Ouvir o cliente com atenção, demonstrar empatia, buscar solução dentro dos canais corretos, acompanhar o caso até a resolução e manter o cliente informado.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Escuta ativa
- ✓ Empatia
- ✓ Responsabilidade com a solução

• **CONTATO** •

Cliente insatisfeito!

Um cliente retorna com reclamações sobre o produto.

Como solucionar?

• **CONTATO** •

Cliente fiel!

Um cliente satisfeito retorna para fazer outra compra.

Comentem.

Resposta esperada:

Reconhecer que um bom atendimento gera fidelização, recompra, indicações e fortalece o relacionamento com o cliente.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Visão de longo prazo
- ✓ Valorização do cliente
- ✓ Relacionamento contínuo

CONTATO



• **CONTATO** •

Boas-Vindas

Novos moradores acabaram de chegar ao condomínio e você foi eficiente ao apresentar os serviços Claro.

Como você identifica novos moradores?

Resposta esperada:

Por meio de contato com portaria ou síndico, observação de mudanças, indicações de moradores e acompanhamento do condomínio.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Proatividade
- ✓ Uso do relacionamento no condomínio
- ✓ Organização



NEGOCIAÇÃO

Resposta esperada:

Ouvir atentamente o cliente, entender suas expectativas, reforçar os benefícios e o valor do serviço, apresentar alternativas viáveis dentro das regras e manter postura consultiva, evitando concessões indevidas.

Critérios de validação do facilitador:

- ✔ Escuta ativa
- ✔ Controle emocional
- ✔ Negociação baseada em valor, não apenas em preço

• **NEGOCIAÇÃO** •

Clientes exigentes!

Os clientes estão mais exigentes do que o normal. Negocie com cuidado para não perder vendas.

Comentem.

ARGUMENTAÇÃO



• ARGUMENTAÇÃO •

Debate saudável

O cliente pontuou algumas objeções e você apresentou argumentações válidas, mas ele ainda precisa de mais tempo para pensar.

O que fazer agora?

Resposta esperada:

Respeitar o tempo do cliente, reforçar disponibilidade para dúvidas, combinar um retorno, registrar o contato e manter o relacionamento ativo sem pressionar.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Argumentação baseada em valor
- ✓ Postura ética
- ✓ Segurança e clareza

Resposta esperada:

Ouvir atentamente o cliente, agradecer por trazer a dúvida, esclarecer os fatos com informações corretas e transparentes, contextualizar a situação e reforçar os diferenciais e benefícios do serviço Claro.

Critérios de validação do facilitador:

- ✓ Respeito à decisão do cliente
- ✓ Organização de follow-up
- ✓ Visão de relacionamento e longo prazo

• ARGUMENTAÇÃO •

Telefone sem fio

Um cliente procura você querendo confirmar algumas informações que ouviu de um feedback negativo de outro cliente.

Negocie para não perder a venda.



PLANTÃO

Resposta esperada:

Reforçar benefícios principais, esclarecer dúvidas finais, apresentar uma proposta objetiva e usar perguntas de fechamento, respeitando o tempo do cliente.

• PLANTÃO •

Clientes indecisos!

Os clientes estão demorando mais do que o normal para decidir.

Conduza o cliente ao fechamento.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Técnica de fechamento
- ✓ Clareza na proposta
- ✓ Postura consultiva

• PLANTÃO •

Eficiente!

Organize-se e faça vendas rápidas.

Qual o melhor horário de plantão no seu condomínio e por quê?

Resposta esperada:

O melhor horário é aquele com maior circulação de moradores, geralmente início da manhã, horário de almoço ou final da tarde/início da noite, pois aumenta a chance de abordagem e conversão.

Crítérios de validação do facilitador:

- ✓ Planejamento
- ✓ Conhecimento do fluxo do condomínio
- ✓ Foco em produtividade

Claro⁺

