TREINAMENTO COMERCIAL

PAP
CONTORNO DE OBJEÇÕES

Digite Seu Nome

ATENÇÃO: Ao final do treinamento, clique no botão "***Finalizar***" para computar a realização do treinamento.

Olá, NOME!

Este material foi desenvolvido para te ajudar a ter uma abordagem mais assertiva e padronizada.

Em qualquer lugar a mesma fala e o mesmo jeito de atender o cliente!

Onde existe gente, existe a gente.

INICIAR

O que você vai encontrar...

Juntamos várias perguntas e dúvidas dos clientes em um só lugar e classificamos por 4 grandes grupos. Para acessar clique nos botões abaixo:

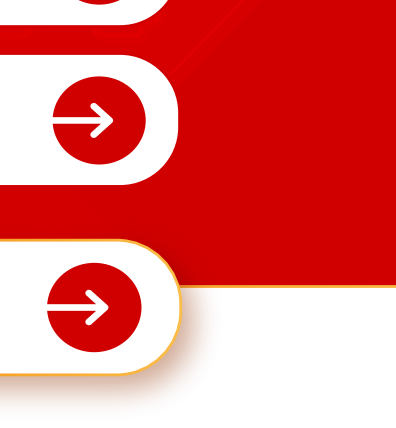
- Produto
- Oferta
- Concorrência
- Cobertura

QUANDO O USUÁRIO CLICAR NA BOTÃO, A CAIXA APARECE

Produto

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "ESTÁ CARO!"?

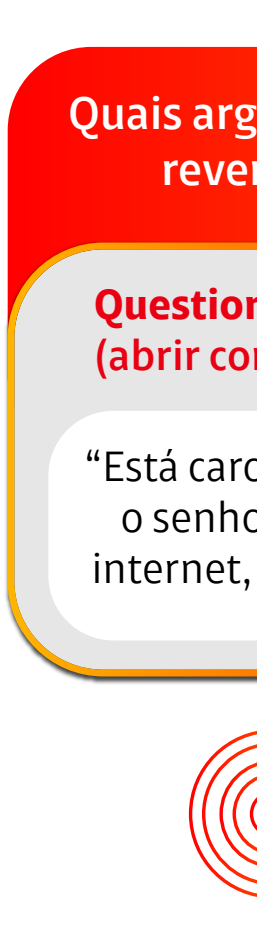
Questionamento (abrir conversa)



"Está caro em relação a quê? Quanto o senhor paga hoje por mês com internet, TV, streaming e telefone?"

Fazer o cliente refletir e abrir espaço para comparação.

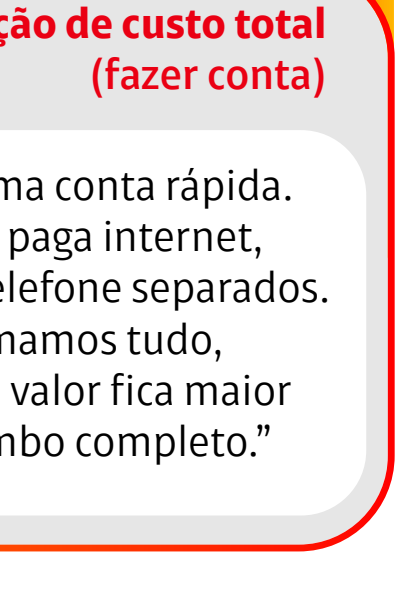
Comparação de custo total (fazer conta)



"Vamos fazer uma conta rápida. Hoje o senhor paga internet, streaming, TV e telefone separados. Quando somamos tudo, normalmente o valor fica maior do que um combo completo."

Mostrar economia real, não preço isolado.

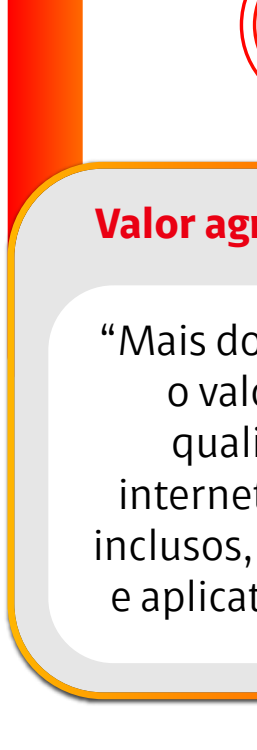
Valor agregado e benefícios



"Mais do que preço, o que justifica o valor do nosso serviço é a qualidade, estabilidade da internet, suporte e os benefícios inclusos, como velocidade superior e aplicativos de entretenimento."

Mudar o foco de preço para valor.

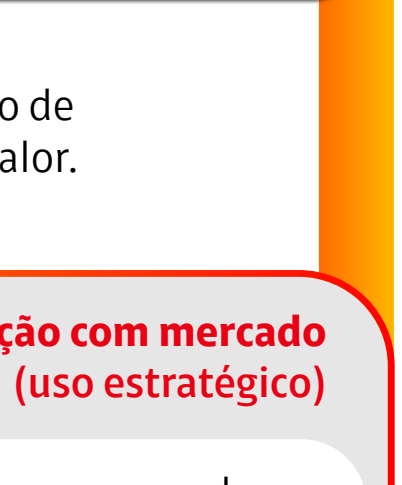
Comparação com mercado (uso estratégico)



"Quando comparamos com planos equivalentes de outras operadoras, com a mesma velocidade e benefícios, nosso plano se mostra mais competitivo."

Reforçar posicionamento sem atacar o concorrente.

Combo como solução

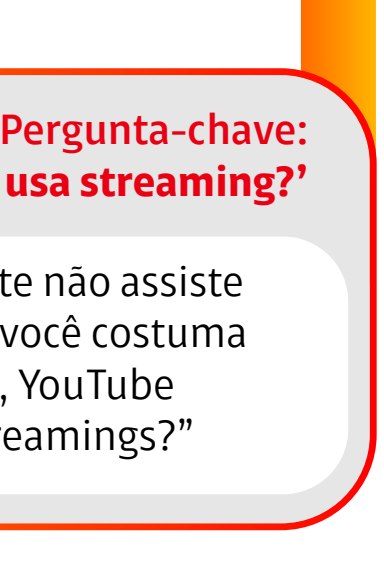


"Posso montar um combo que atenda toda a família e reduza o valor total que o senhor paga hoje, mantendo qualidade e mais serviços inclusos."

Transformar objeção em oportunidade de fechamento.

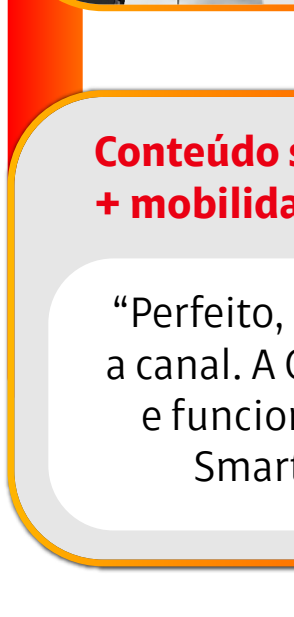
Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "NÃO ASSISTO TV!"?

TV como HUB de Streaming (a mais madura)



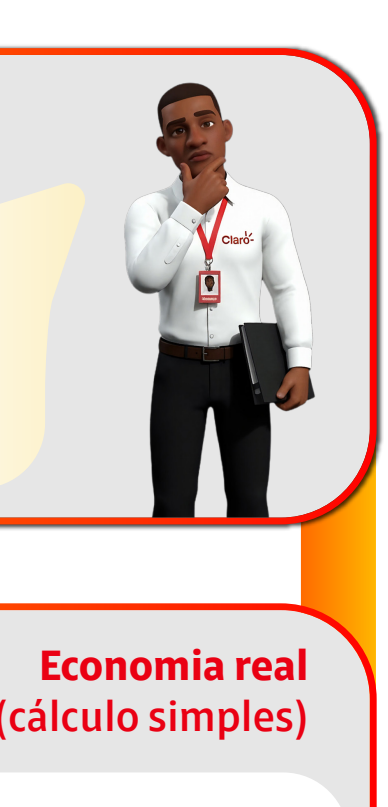
"Entendo que o senhor não assiste à programação tradicional. Mas hoje a TV funciona como um hub: ela já inclui Netflix, YouTube e outros streamings em um único lugar, por um valor menor do que pagar tudo separado."

Pergunta-chave: "Você usa streaming?'



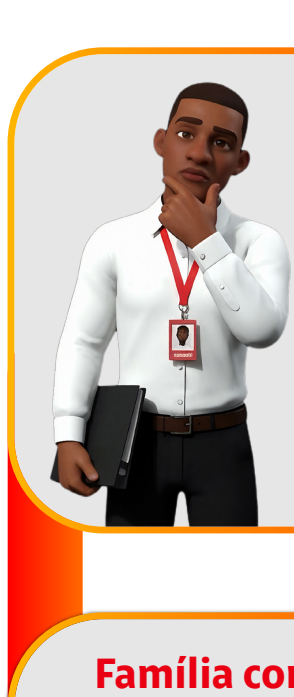
Hoje muita gente não assiste TV aberta. Mas você costuma usar Netflix, YouTube ou outros streamings?"

Conteúdo sob demanda + mobilidade



"Perfeito, hoje ninguém fica preso a canal. A Claro tv+ é sob demanda e funciona no celular, tablet ou Smart TV, no seu tempo."

Economia real (cálculo simples)



"Hoje o senhor já paga streaming separado? Quando juntamos tudo no plano, costuma sair mais barato do que manter cada serviço avulso."

Família como fator decisor

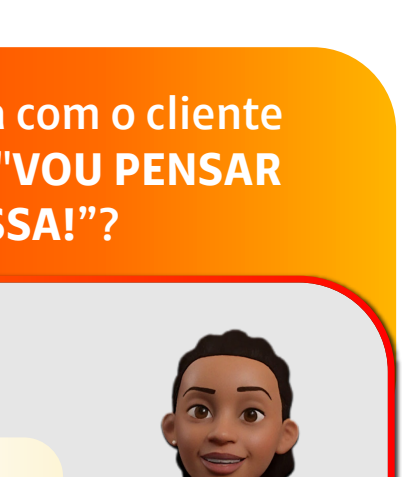
"Entendo. Mas alguém da casa — filhos, esposa, visitas — costuma assistir streaming ou esportes? O plano atende todos, mesmo que você use pouco."

Voltar ao menu

Oferta

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "VOU PENSAR OU ESTOU COM PRESSA!"?

Acolher + investigar a objeção real



"Entendo perfeitamente. Antes de você pensar, posso te perguntar rapidamente: ficou alguma dúvida ou tem algum ponto específico que você quer analisar?"

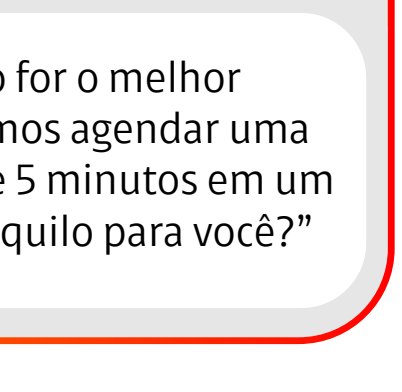
Descobrir se o motivo é preço, falta de tempo, insegurança ou necessidade de aprovação.

Respeitar o tempo e propor próximo passo claro

"Se agora não for o melhor momento, podemos agendar uma conversa rápida de 5 minutos em um horário mais tranquilo para você?"

Não perder o cliente e manter controle do follow-up.

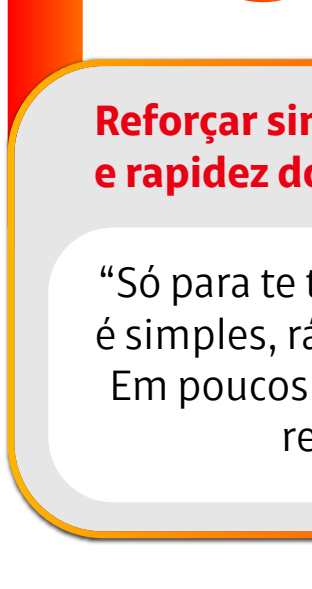
Reforçar simplicidade e rapidez do processo



"Só para te tranquilizar: o processo é simples, rápido e sem burocracia. Em poucos minutos conseguimos resolver tudo."

Eliminar a objeção de "falta de tempo".

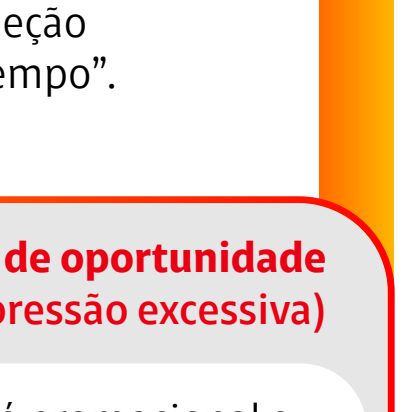
Criar senso de oportunidade (sem pressão excessiva)



"Essa condição é promocional e pode não estar disponível depois. Prefiro te explicar agora para você decidir com todas as informações."

Gerar urgência saudável e evitar adiamentos indefinidos.

Garantir continuidade pelo canal do cliente

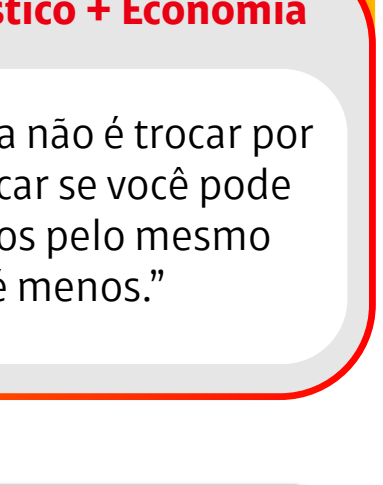


"Posso salvar seu contato e te enviar um resumo pelo WhatsApp, assim você analisa com calma e falamos no melhor horário para você."

Manter o relacionamento ativo e não encerrar a negociação.

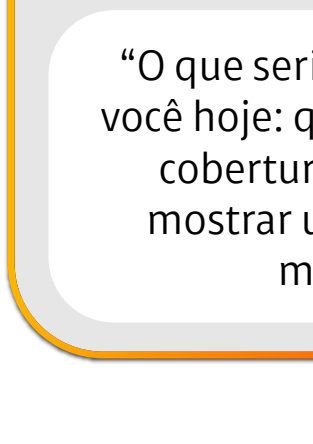
Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "MEU PLANO MÓVEL É ÓTIMO, NÃO QUERO TROCAR!"?

Validação + Comparação sem confronto



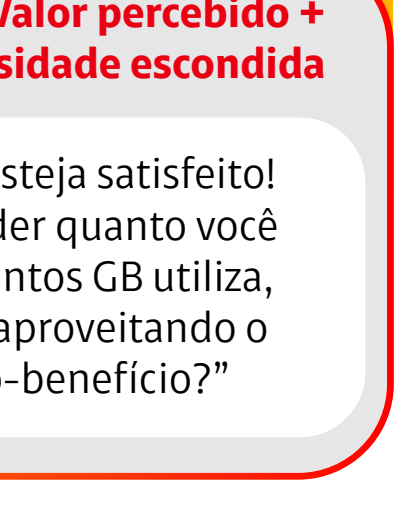
"Que bom que está funcionando bem! Meu objetivo não é tirar o que já funciona, e sim mostrar uma opção que pode te oferecer mais benefícios pelo mesmo preço ou até menos. Posso te mostrar rapidamente o que você ganha a mais para ver se vale a pena comparar?"

Diagnóstico + Economia



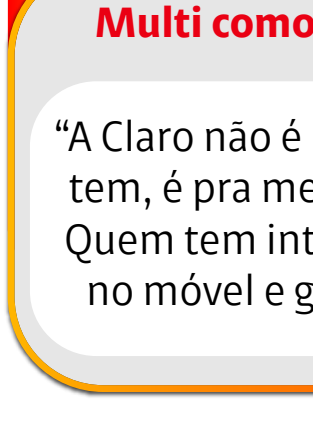
"Ótimo sinal. A ideia não é trocar por trocar, e sim verificar se você pode ter mais benefícios pelo mesmo valor ou até menos."

Perguntas que quebram a certeza



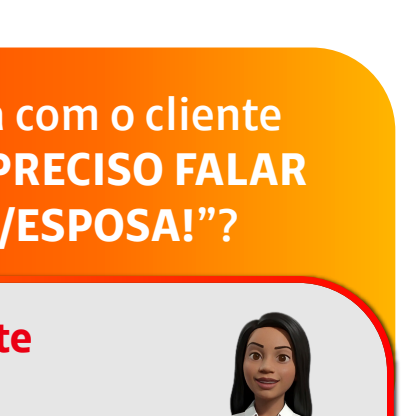
"O que seria um plano ótimo pra você hoje: quantidade de internet, cobertura ou valor? Posso te mostrar uma opção que pode melhorar isso."

Valor percebido + necessidade escondida



"Fico feliz que esteja satisfeito! Posso só entender quanto você paga hoje e quantos GB utiliza, pra ver se está aproveitando o melhor custo-benefício?"

Multi como evolução



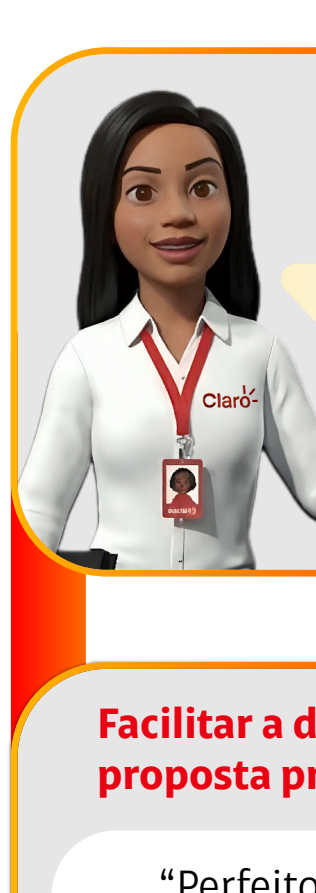
"A Claro não é pra substituir o que você tem, é pra melhorar ou reduzir custo. Quem tem internet Claro paga menos no móvel e ganha mais benefícios."

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "PRECISO FALAR COM MEU MARIDO/FILHO/ESPOSA!"?

Envolver o decisor imediatamente (ligação ou visita conjunta)

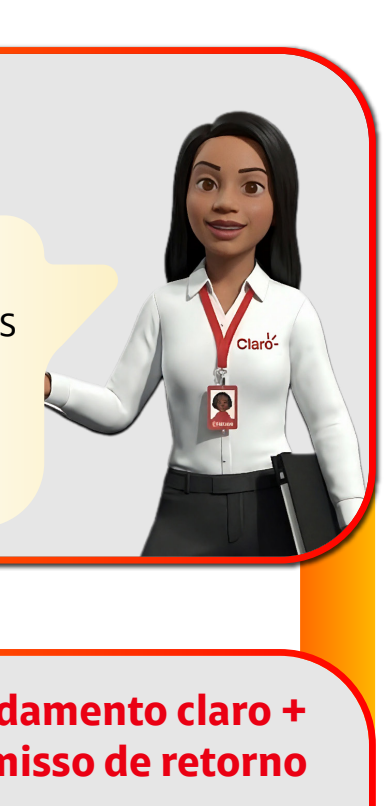
"Claro, entendo perfeitamente. Podemos ligar agora juntos ou agendar um horário para eu explicar tudo para vocês dois, assim todos decidem com as mesmas informações."

Validar a decisão compartilhada + pergunta estratégica (escala 1 a 10)



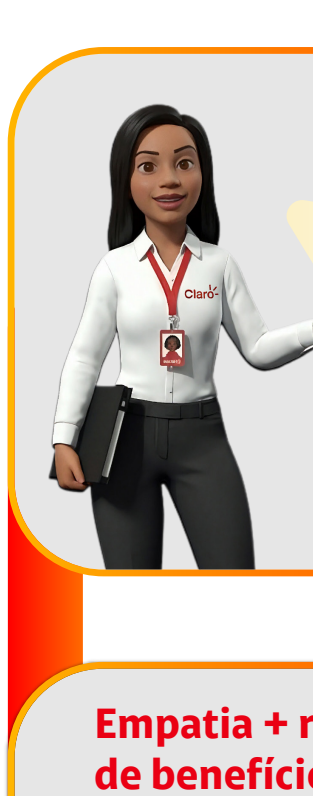
"Entendo que a decisão é em conjunto. Se dependesse só de você, de 1 a 10, qual a chance de fecharmos hoje? O que faltaria para virar 10?"

Facilitar a decisão levando a proposta pronta (sem pressão)



"Perfeito. Já deixo a proposta organizada, com valores e benefícios claros, para você apresentar. Se preferir, posso explicar tudo diretamente para ele(a)."

Agendamento claro + compromisso de retorno



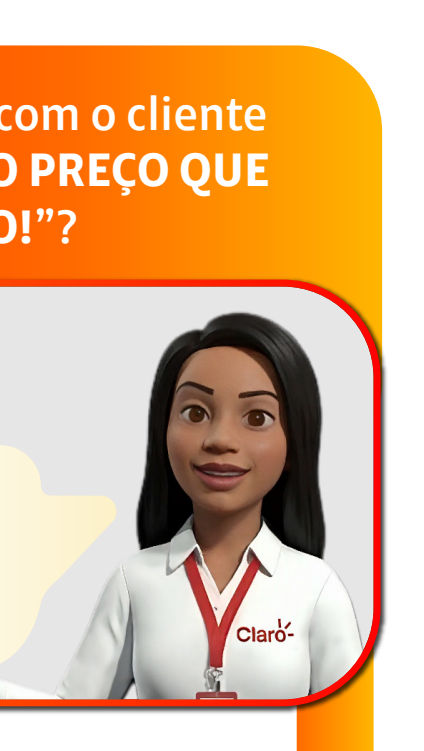
"Combinado. Qual o melhor horário para eu retornar e falarmos juntos? Assim tiramos todas as dúvidas e vocês decidem com segurança."

Empatia + reforço de benefício familiar

"Super compreendo. Inclusive, como o serviço é para todos da casa, faz todo sentido decidir juntos. Tenho certeza que eles vão gostar das vantagens e da economia."

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "O PREÇO QUE EU PAGO ESTÁ ÓTIMO!"?

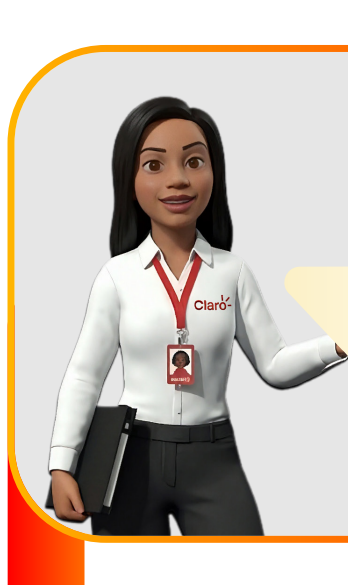
Comparação de valor x benefício (curta e poderosa)



"Excelente. Vamos apenas conferir se esse valor está entregando tudo o que você utiliza no dia a dia."

Apresentar a comparação.

Questionamento estratégico (gera reflexão)



"Ótimo em relação a quê? Vamos olhar juntos quais serviços estão inclusos e se eles realmente atendem sua necessidade."

Fazer o cliente pensar e tirar o foco do preço.

Economia + entrega superior

"Às vezes o preço é bom, mas o que realmente pesa é a qualidade. Já pensou em ter mais estabilidade e suporte melhor pelo mesmo valor ou até menos?"

Trabalhar custo-benefício e alta taxa de reversão.

Comparação direta sem ataque à concorrência

"Vamos comparar: a Claro pode oferecer mais serviços pelo mesmo valor."

Mostrar que temos um amplo e ótimo portfólio e com ótimos valores.

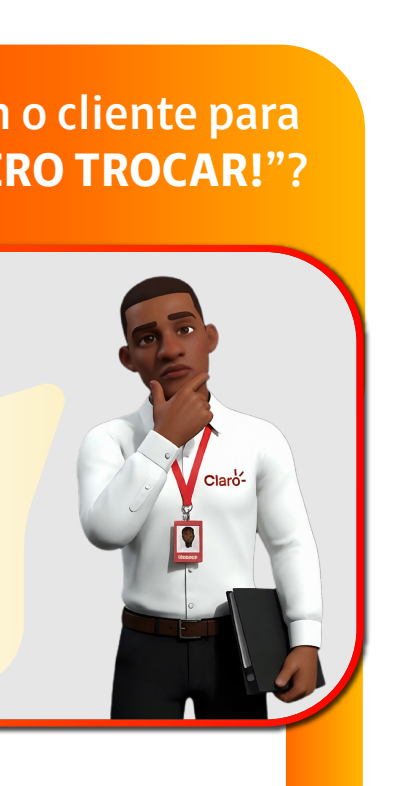
Argumento completo (valor no longo prazo)

"Posso montar um combo que atenda toda a família e reduza o valor total que o senhor paga hoje, mantendo qualidade e mais serviços inclusos."

Transformar objeção em oportunidade de fechamento.

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "NÃO QUERO TROCAR!"?

A chave aqui é acolher + explicar o porquê + reduzir risco



"Perfeito, eu respeito totalmente. Posso apenas te mostrar uma opção para você comparar com calma e decidir com segurança?"

Respeita a decisão, reduz resistência imediatamente e reabre a conversa sem confronto.

Entender o motivo (abordagem consultiva)

"Entendo. Posso te perguntar qual é o principal motivo de não querer trocar hoje?"

Dá controle ao cliente, ajuda a identificar a objeção real e base para qualquer contorno posterior.

Teste mental sem compromisso

"Se o valor fosse o mesmo que você paga hoje, mas com mais benefícios, você consideraria a troca?"

Excelente para destravar e tira o medo da mudança.

Comparação rápida e segura

"Tudo bem. Posso te mostrar rapidamente o que você ganharia a mais, sem compromisso?"

Ideal para cliente apressado.

Respeito + relacionamento

"Sem problema nenhum. Vou deixar meu contato e fico à disposição caso queira avaliar no futuro."

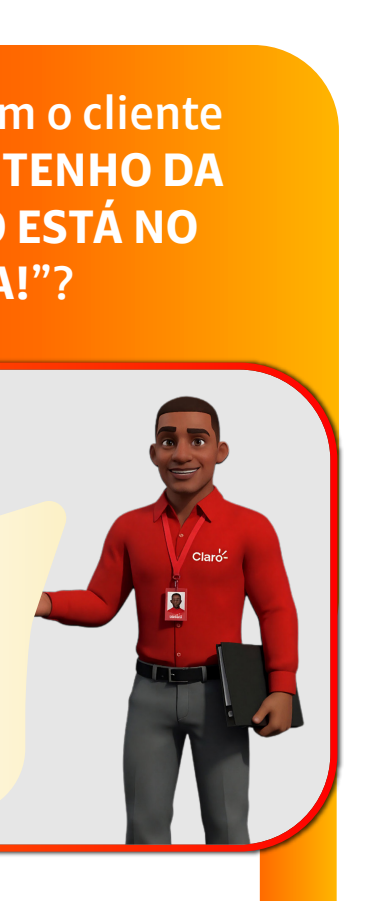
Mantém imagem positiva. Importante para vendas futuras e indicações.

Voltar ao menu ←

Concorrência →

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "JÁ TENHO DA CONCORRÊNCIA E O CONTRATO ESTÁ NO NOME DE OUTRA PESSOA!"?

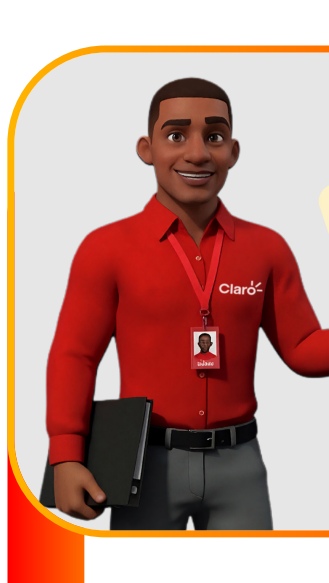
Calcular multa x economia



"Vamos calcular juntos quanto falta de multa e comparar com a economia mensal. Em muitos casos, a economia já compensa a multa."

Racional, transparente e baseada em números.

Verificar se a fidelidade ainda existe



"Muitos clientes acham que ainda têm fidelidade, mas ela já acabou ou é proporcional. Podemos confirmar juntos?"

Elimina objeções que nem sempre são reais.

Diagnosticar satisfação com o serviço atual

"O serviço atual atende bem sua internet/sinal/atendimento?"

Abre espaço para mostrar vantagem sem confronto.

Valorizar benefícios e qualidade

"Mesmo com fidelidade, vale avaliar se o serviço atual entrega o que você precisa em qualidade, estabilidade e benefícios."

Trabalha valor percebido, não só preço.

Capturar contato e planejar retorno

"Posso pegar seu contato e te procurar quando a fidelidade estiver terminando para garantir a melhor oferta?"

Mantém relacionamento e gera venda futura.

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "TENHO FIDELIDADE DA OUTRA OPERADORA!"?

Entender o valor da multa proporcional e comparar com a economia mensal ao migrar, demonstrando financeiramente que a troca pode compensar mesmo com fidelidade

"Vamos calcular juntos quanto falta de multa e comparar com a economia mensal. Em muitos casos, a economia já paga a multa."

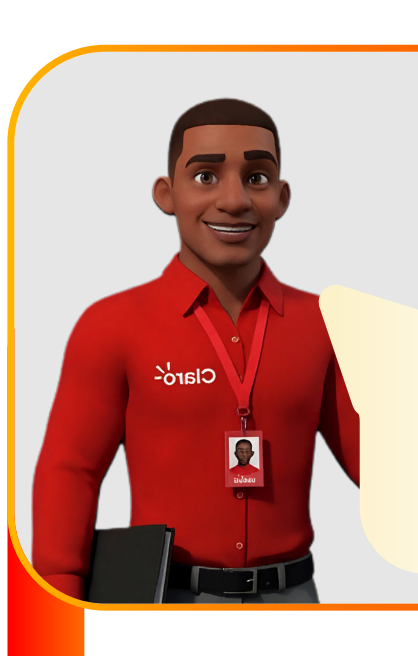
Antes de falar de multa, entender se o serviço atual atende o cliente (velocidade, sinal, suporte). Insatisfação abre espaço para migração sem resistência

"O serviço atual atende 100% do que você precisa hoje?"

Checar junto com o cliente se a fidelidade realmente existe, se já expirou, se foi renovada ou se a multa é proporcional

"Muitos clientes acham que ainda têm fidelidade, mas ela já acabou ou é proporcional. Vamos confirmar?"

Quando a fidelidade ainda está ativa e não compensa quebrar, o vendedor agenda o retorno e mantém relacionamento.



"Posso pegar seu contato e te procurar assim que sua fidelidade estiver terminando?"

Apresentar diferenciais claros (qualidade, estabilidade, benefícios, atendimento), reforçando que fidelidade não deve prender o cliente a um serviço inferior.

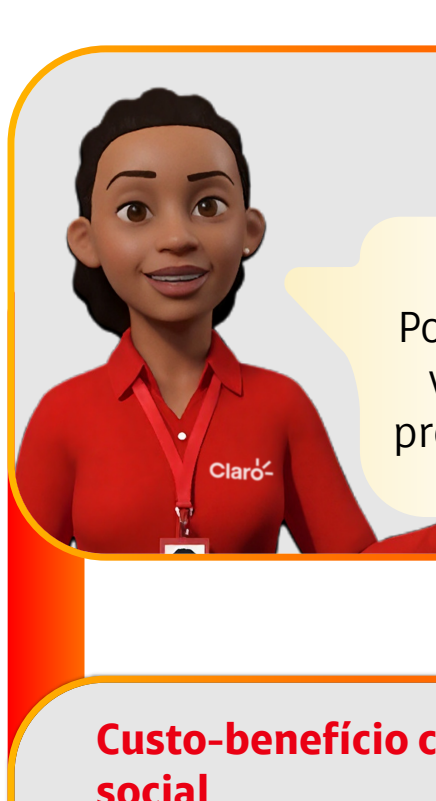
"Vale a pena continuar preso a um serviço que não entrega o que você precisa?"

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "ESTOU SATISFEITA(O) COM MINHA OPERADORA!"?

Comparação sem compromisso (a mais poderosa)

"Que bom que está satisfeito! A ideia não é trocar por insatisfação, e sim comparar. Muitas vezes conseguimos manter o mesmo valor com mais benefícios — ou reduzir o valor com a mesma qualidade."

Pergunta inteligente sobre valor percebido

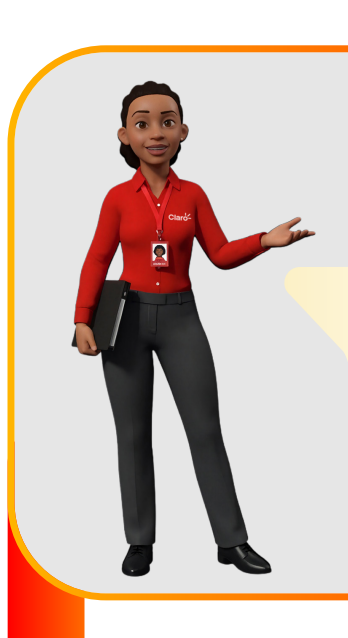


"Fico feliz que esteja satisfeito. Posso te perguntar: o que você mais valoriza hoje na sua operadora — preço, velocidade ou atendimento?"

Custo-benefício com prova social

"A maioria dos meus clientes também estava satisfeita, mas ao comparar percebeu que dava para pagar menos ou ter mais estabilidade pelo mesmo valor."

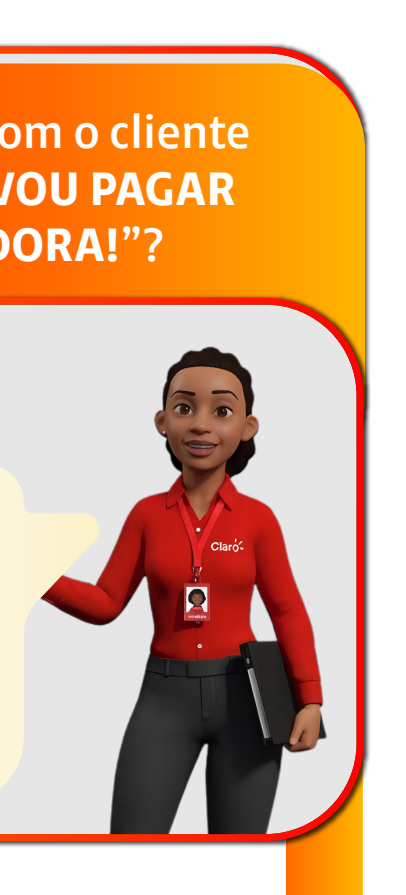
Comparativo guiado (consultivo)



"Posso entender o que sua operadora te entrega hoje? Assim consigo te mostrar se existe algo que complemente ou melhore sua experiência."

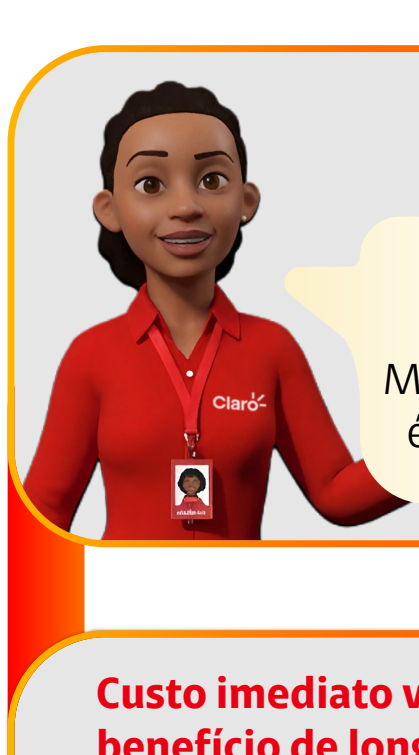
Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "VOU PAGAR MULTA NA OUTRA OPERADORA!"?

Cálculo financeiro com diluição da multa



"Vamos verificar o valor da multa e fazer as contas juntos. Muitas vezes, a economia mensal e os benefícios do novo plano compensam esse valor em poucos meses."

Verificação do prazo de fidelidade

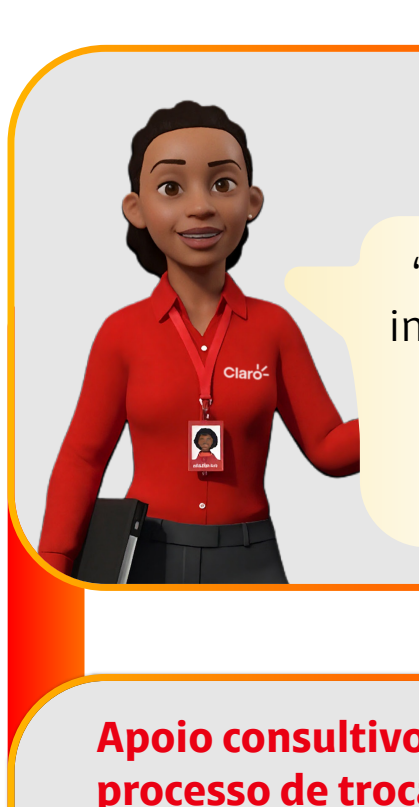


"Posso verificar com você quanto tempo ainda falta da fidelidade? Muitas vezes ela já acabou ou a multa é proporcional ao tempo restante."

Custo imediato vs. benefício de longo prazo

"A multa é um custo pontual. O que avaliamos é se o benefício e a economia ao longo do tempo compensam esse valor — na maioria dos casos, compensam."

Multa como investimento para sair de um serviço ruim



"Às vezes, a multa acaba sendo um investimento para sair de um serviço que não atende mais suas necessidades e passar a ter mais qualidade e tranquilidade."

Apoio consultivo no processo de troca

"Antes de qualquer decisão, a gente analisa juntos se realmente vale a pena. Se compensar, eu te ajudo a entender todo o processo."

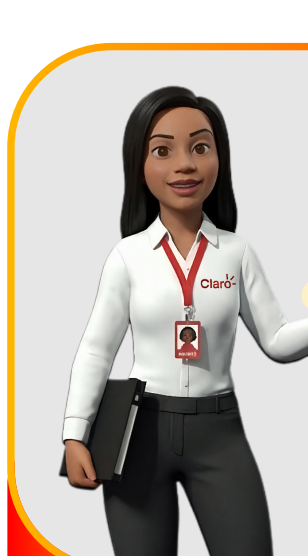
Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "**DÁ MUITO TRABALHO PRA MUDAR DE OPERADORA!**"?

Mostra acompanhamento

“Entendo, mas hoje o processo é bem simples. Eu mesmo deixo tudo encaminhado para você, sem burocracia e sem perda de tempo. A instalação é rápida e eu acompanho todo o passo a passo.”

Validar a objeção, trazer segurança e mostrar acompanhamento.

Remove medo de ficar sem serviço



“Na prática, para você é quase zero trabalho. A Claro cuida de tudo: instalamos, você testa e só depois cancela se não gostar.”

Gerar conforto e confiança.

Simplicidade + tempo

“Que isso ficou no passado. Hoje é tudo muito mais prático e rápido em poucos minutos a gente resolve e a instalação é gratuita.”

Deixar uma linguagem mais simples.

Portabilidade descomplicada

“Essa condição é promocional e pode não estar disponível depois. Prefiro te explicar agora para você decidir com todas as informações.”

Ser técnico e objetivo.

Compromisso do executivo

“Você não vai precisar se preocupar com nada. Eu faço todo o processo por você e fico como seu contato direto até finalizar.”

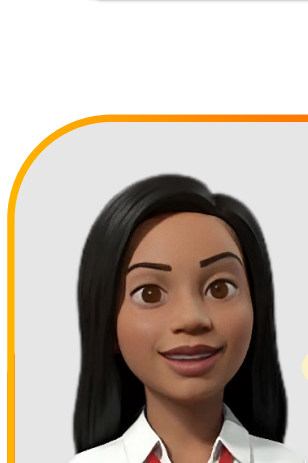
Criar vínculo com o cliente.

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "**TENHO UM PREÇO MELHOR!**"?

Comparação orientada a valor (lado a lado)

Além do preço, vale comparar o que está incluso: velocidade real, estabilidade, suporte e benefícios. Posso comparar lado a lado com você para garantir a melhor escolha.”

Questionamento estratégico sobre o que está incluso

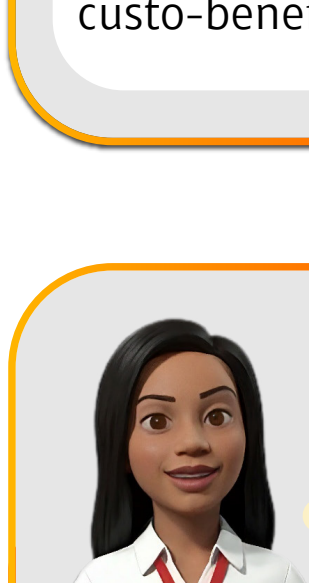


“Quando você fala em preço melhor, está comparando apenas o valor ou tudo o que está incluso no plano?”

Prova social + custo-benefício

“Muitos clientes também tinham um preço menor, mas ao comparar perceberam que pagavam menos e recebiam menos. No fim, o nosso custo-benefício se mostrou superior.”

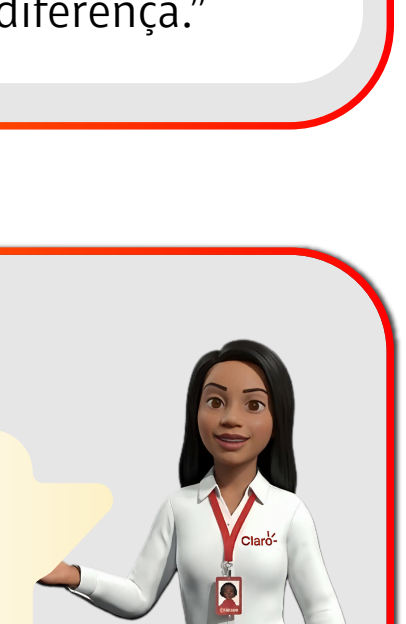
Foco em qualidade e estabilidade do serviço



“Esse valor melhor inclui a mesma velocidade real, estabilidade e suporte? Porque é exatamente aí que fazemos a diferença.”

Abordagem consultiva baseada na fatura atual

“Posso entender quanto você paga hoje e o que está incluso? Assim avalio se conseguimos manter ou melhorar sua experiência com mais benefícios.”



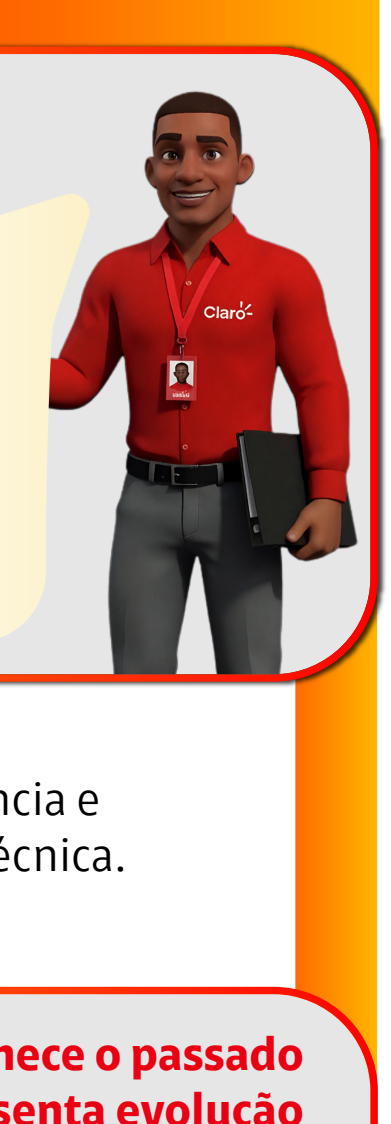
Voltar ao menu

Cobertura

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "**A ÁREA DE COBERTURA DA CLARO NÃO É BOA NO MEU BAIRRO!**"?

Verificação técnica em tempo real (argumento mais forte)

“Entendo sua preocupação, mas hoje o processo é bem simples. Eu mesmo deixo tudo encaminhado para você, sem burocracia e sem perda de tempo. A instalação é rápida e eu acompanho todo o passo a passo.”



Mostra transparência e passa segurança técnica.

Reconhece o passado e apresenta evolução

“Você tem razão, em alguns momentos a cobertura realmente não era ideal. Mas a Claro ampliou bastante a rede nos últimos meses, com modernização e reforço de sinal na região. Posso verificar como está hoje no seu endereço.”

Valida a percepção do cliente e mostra evolução real.

Diferencia rede móvel x internet residencial.

“É importante diferenciar: a internet residencial da Claro é por cabo/fibra, não depende do sinal do celular. Mesmo que a experiência móvel não tenha sido boa no passado, a internet fixa entrega estabilidade e velocidade garantida.”

Evitando comparações erradas e direciona o cliente para um entendimento melhor sobre nossos produtos e sinal.

Teste sem risco (reduz medo de errar)

“Vamos fazer assim: fazemos a verificação, instalamos e você testa. Se não ficar satisfeito, você não segue com o serviço. Sem dor de cabeça. Prefiro que você comprove na prática.”

Demonstra confiança no serviço e aumenta a taxa de conversão.

Prova social + suporte

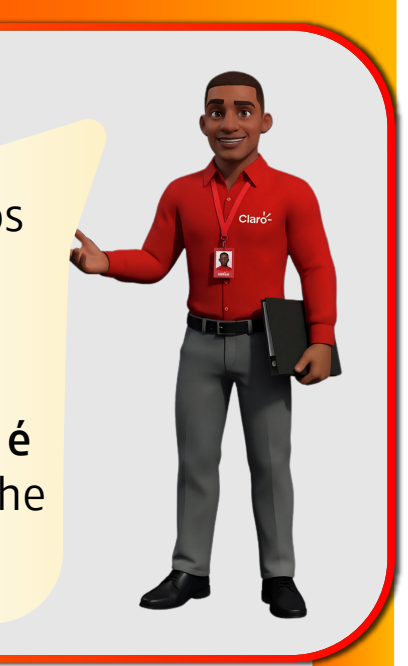
“Hoje já temos vários clientes atendidos nessa região utilizando Claro sem problemas. E se surgir qualquer instabilidade, você terá suporte técnico dedicado, eu acompanho todo o processo.”

Criar vínculo com o executivo.

Quais argumentos você utiliza com o cliente para reverter quando ele diz: "**JÁ TIVE CLARO ANTES E NÃO FIQUEI SATISFEITO!**"?

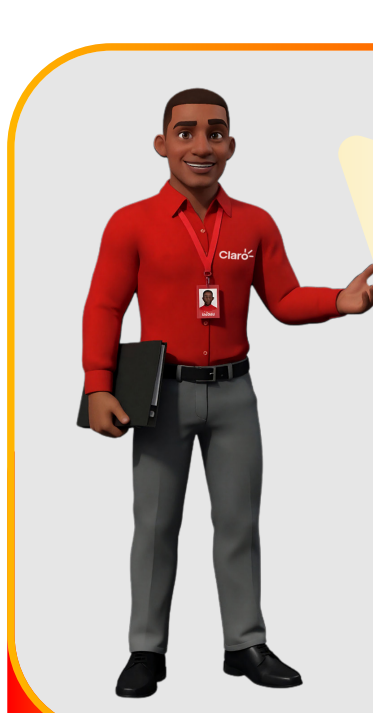
Entendo cenários anteriores

No entanto, a Claro realizou diversos investimentos em infraestrutura e tecnologia nos últimos anos, melhorando significativamente a qualidade da rede. **Hoje o cenário é bastante diferente.** Posso mostrar-lhe as condições atualizadas?”



Nunca confronte a experiência do cliente. Se ele teve problema, para ele foi real. Seu papel é: Ouvir. Identificar se foi cobertura, aparelho, plano ou momento. Atualizar a percepção.

Comparando os cenários



A tecnologia evoluiu muito nos últimos anos, principalmente em cobertura e estabilidade. Os benefícios, a estabilidade e os diferenciais compensam qualquer experiência anterior. Posso te mostrar rapidamente como está funcionando hoje na sua região?

Traga a conversa para dados atuais, não para o passado. Pergunte: Há quanto tempo foi essa experiência? O problema era sinal interno ou externo? Era plano móvel ou residencial? Muitas objeções são baseadas em experiências antigas.

Cenário atual favorecido

Muitos clientes que tiveram uma experiência negativa no passado hoje estão satisfeitos, **porque a rede foi ampliada e os planos mudaram bastante.** Se o cenário hoje for melhor do que você imagina, faria sentido avaliar?

Evite defender a marca. Evite justificar demais. Conduza para: Comparação atual, teste real e benefícios objetivos.

Condição vantajosa

“Se a cobertura estiver estável hoje e a condição for vantajosa, você consideraria dar uma nova oportunidade?”

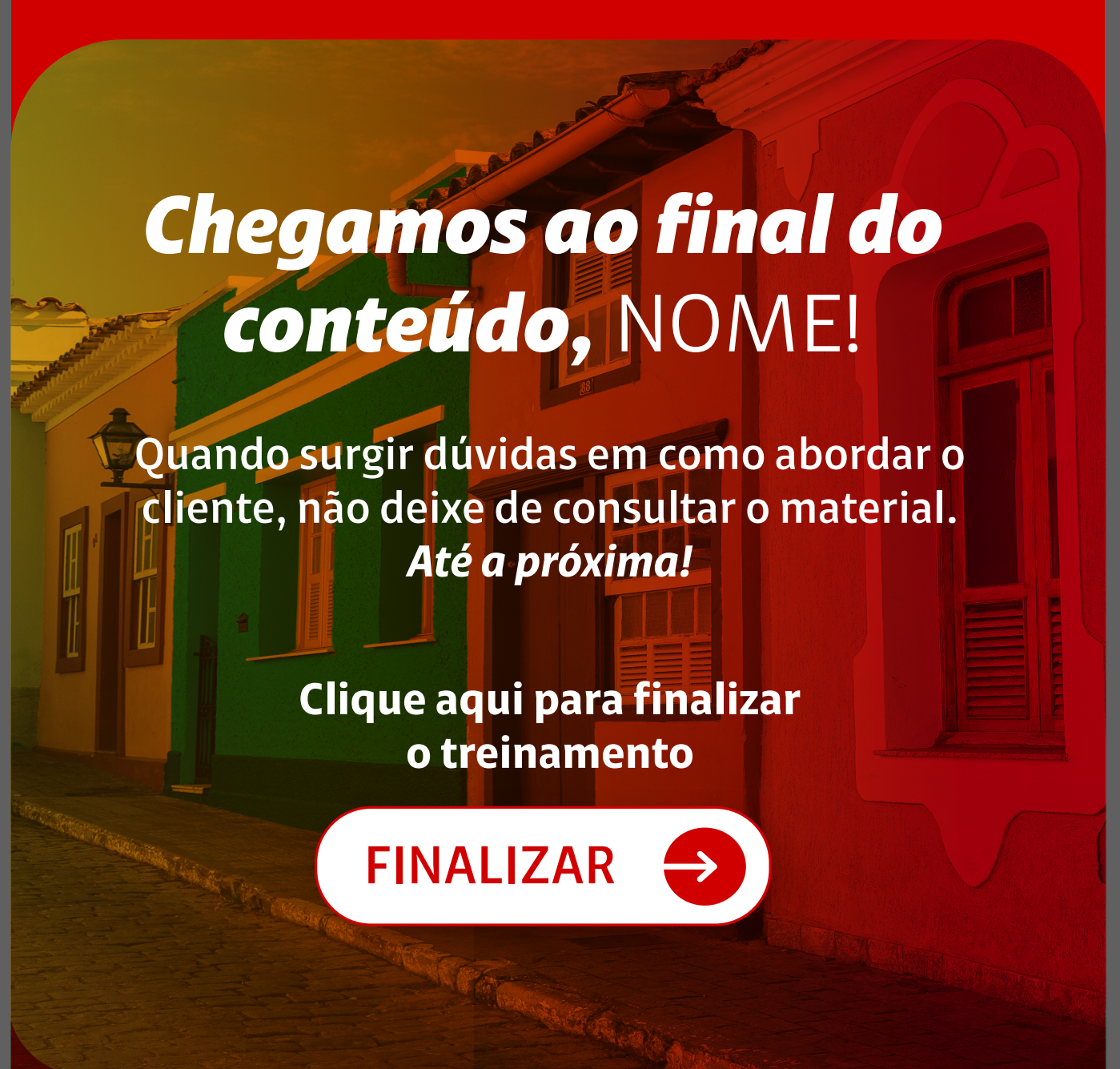
Use um tom leve e sem pressão. Essa pergunta não fecha a venda — abre espaço para continuar a conversa e medir a abertura do cliente.

Cobertura específica

Entendo perfeitamente, e faz sentido você considerar essa experiência. O que mudou bastante de lá pra cá foi justamente a expansão da rede e a qualidade do serviço. Hoje conseguimos até validar a cobertura específica no seu endereço antes de qualquer decisão. Que tal conferirmos isso juntos agora?

Traga segurança para o cliente com validação prática. Use recursos como: Consulta de cobertura por endereço, testes reais (quando possível) e dados concretos da região.

Voltar ao menu



Chegamos ao final do conteúdo, NOME!

Quando surgir dúvidas em como abordar o cliente, não deixe de consultar o material. ***Até a próxima!***

Clique aqui para finalizar o treinamento

FINALIZAR