

# MANUAL DE QUEBRA DE OBJEÇÕES

As 15 objeções que mais travam a venda de carro, em 4 famílias. Pra cada uma: o que ele diz, o que você responde e o avanço que você pede.

PARA O PRÉ-VEENDEDOR E O VENDEDOR

WHATSAPP · LIGAÇÃO · MESA

## OBJEÇÃO NÃO É O FIM. É ONDE A VENDA COMEÇA.

Objeção dita você resolve.  
Objeção escondida vira sumiço.

### TODA RESPOSTA SEGUE O MESMO FLUXO

#### 1 CONCORDA

"Entendo, é justo."  
Nunca "mas" depois.

#### 2 ISOLA

Uma pergunta que  
acha o que trava de  
verdade.

#### 3 REFORMULA

Algo que ele ganha:  
prova, formato novo,  
reserva.

#### 4 PEDE O AVANÇO

Duas opções ou uma  
data. Nunca "fico no  
aguardo".

### AS 4 FAMÍLIAS

#### DINHEIRO

Resolve: muda o formato. Entrada, prazo, carro alternativo. Nunca desconto no escuro.

01 PREÇO · PARCELA

05 VALOR DA TROCA

09 TÁ CARO

12 ENTRADA · PARCELA ALTA

13 NOME SUJO

Também cai aqui: "tem desconto à vista?" · "é o preço final?"  
· "só fecho se incluir tapete" · "meu carro tem financiamento"  
· "60 vezes é muito"

#### TEMPO

Resolve: data e compromisso pequeno. Sinal, crédito aprovado, retorno marcado.

02 SÓ OLHANDO

03 ESPERANDO O DINHEIRO

10 VOU PENSAR

15 DEPOIS DO DIA 10

Também cai aqui: "ainda não decidi se vou trocar" · "vou esperar o feirão" · "quando eu receber" · "vou juntar mais dinheiro"

#### CONFIANÇA

Resolve: prova, não discurso. Laudo na mão, comparação lado a lado.

06 MAIS BARATO LÁ

08 CAUTELAR · KM · MECÂNICO

14 OUTRAS LOJAS

Também cai aqui: "tá acima da FIPE" · "prefiro zero km" · "e se der problema?" · "tá com um arranhão"

#### DECISÃO

Resolve: traz pra mesa ou pra ligação. Quem decide junto, ouve junto.

11 MINHA ESPOSA

04 MANDA POR ESCRITO

07 OUTRA CIDADE

Também cai aqui: "vou ver com meu pai / sócio" · "manda mais fotos" · "queria outra cor" (não é objeção: mostra o segundo carro)

01

**"Me passa o preço"  
"Qual a parcela?"**

Quer saber se cabe.

VOCÊ

Ele tá disponível sim, [NOME]. O de tabela é o do anúncio, [R\$ X]. O que muda de verdade é a condição, e ela depende da troca e da entrada. Pra eu te passar o cenário real, e não um número genérico: você tem carro pra dar na troca?

**Parcela:** "Quem roda o crédito é o [VENDEDOR], com o seu CPF na mesa. Qual parcela você não quer passar por mês?"

AVANÇO

A resposta dele: troca, ou a parcela que cabe. Ligação em 15 minutos.

05

**"Quanto dão no meu carro?"  
"Avaliaram baixo"**

Valoriza pelo que pagou, não pelo que vale.

VOCÊ · WHATSAPP

Vou ser honesto, [NOME]: avaliação por foto sai baixa, porque eu ponho margem pro que não vejo. Ao vivo eu vejo o carro e pago o que ele vale. Traz ele quinta ou sábado? Avalio na sua frente, em 15 minutos, sem compromisso.

**Na mesa:** "Quanto você acha que ele vale, e por quê? Vamos olhar a diferença total, não só a troca. Se a diferença fechar, fechamos hoje?"

AVANÇO

Visita com dia e hora. Na mesa: a diferença total, não o número isolado.

09

**"Tá caro"**

Outro carro, ou o bolso? Sem isolar, é desconto no escuro.

VOCÊ

Entendo, é justo comparar. Me ajuda: tá caro em relação a outro [MODELO] que você viu, ou tá caro pro que cabe no seu bolso hoje? [*bolso*] Então não é o carro, é o formato. Me fala a parcela que cabe e eu volto em 15 minutos com três cenários. [*outro carro*] Me manda o anúncio. Comparo lado a lado, e se lá for melhor de verdade, te falo na cara.

AVANÇO

O número dele, ou o anúncio. Três cenários novos: "se eu resolver isso, fechamos?"

12

**"Não tenho a entrada"  
"A parcela ficou alta"**

"Não cabe assim" não é "não quero".

VOCÊ

Tranquilo, [NOME]. Quanto você tem hoje, e quanto quer de parcela? Com isso eu monto três cenários agora: entrada menor com prazo maior, o seu carro como entrada, ou um [MODELO] um ano mais velho na mesma parcela. Qual dos três você quer ver primeiro?

AVANÇO

O número dele. Três cenários em 15 minutos.

13

**"Meu nome tá sujo"**  
**"Não aprovou"**

Vergonha, não objeção.  
Ele espera ser dispensado.

**VOCÊ · POR VOZ, NUNCA NA PRIMEIRA MENSAGEM**

Tranquilo, [NOME], é mais comum do que você imagina. Me passa o CPF que em 20 minutos eu falo a real: às vezes um banco nega e outro aprova. Se não der nesse formato, eu mudo: entrada maior, prazo diferente ou um avalista. Pode me passar?

**AVANÇO**

O CPF. Resposta com hora marcada: "te ligo amanhã até meio-dia".

## TEMPO

Data e compromisso pequeno.  
Sinal, crédito aprovado, retorno marcado.

02

**"Tô só olhando"**  
**"Agora não é o momento"**

Sem pressa não é sem interesse. Ele clicou.

**VOCÊ**

Perfeito, [NOME]. Olhar com calma é o certo mesmo. Só pra eu te ajudar: o [MODELO] seria mais pro dia a dia ou pra viagem? Anoto seu perfil e, quando entrar um que encaixa, te aviso antes de subir no site.

**Não é o momento:** "Sem pressa. Daqui a quanto tempo você volta a olhar, uma ou duas semanas? Marco aqui e te chamo nessa data."

**AVANÇO**

O perfil dele na ficha.  
Data de retorno de até 15 dias no card.

03

**"Tô esperando o dinheiro cair"**  
**"Preciso vender o meu primeiro"**

Quer o carro. O timing trava.

**VOCÊ**

Isso até ajuda, [NOME]: dá tempo de deixar tudo pronto. Eu aprovo o seu crédito hoje e seguro o [MODELO] no seu nome com um sinal que desconta do valor. No dia que cair, é só assinar e levar. Quinta ou sábado pra gente deixar isso montado?

**Vender o meu primeiro:** "Avalio o seu na sua frente e ele entra como entrada. Resolve os dois no mesmo dia."

**AVANÇO**

Visita com dia e hora.  
Lá: crédito aprovado e sinal.

10

**"Vou pensar"**

Tem uma dúvida que ele não disse.

**VOCÊ**

Pensar é o certo, [NOME], a decisão é grande. Só que quem me diz "vou pensar" quase sempre tem uma dúvida que não disse em voz alta. Me fala qual é a sua. Se não for bom pra você, eu mesmo te aviso. E enquanto você pensa, seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Fecha assim?

**AVANÇO**

A dúvida dita.  
Validade da condição. Ligação do dia seguinte.

15

**"Depois do dia 10"  
"Vou juntar mais dinheiro"**

Em 30 dias o carro foi embora, ou ele comprou em outra.

**VOCÊ**

Entendo, [NOME]. Só que a condição morre dia [X], e o carro não espera. Faz assim: sinal pequeno agora, que desconta do valor, e eu seguro o [MODELO] no seu nome até o dia 10. Seguro no seu nome, ou te chamo quando entrar o lote novo?

**Juntar dinheiro:** "Seu carro cai e o [MODELO] sobe. Quanto quer juntar? Se eu conseguir isso no prazo, em vez de na entrada, fechamos hoje?"

**AVANÇO**

**Sinal + data. Sem sinal, ele não é seu.**

## CONFIANÇA

Prova, não discurso.  
Laudo na mão, comparação lado a lado.

06

**"Vi mais barato em outra loja"**

Viu um parecido. Quase nunca o mesmo.

**VOCÊ**

Comparar é obrigação sua, [NOME]. Me manda o link, ou o ano e a km do que você viu? Comparo lado a lado: revisão, laudo, garantia e quanto pagam no seu. Se o de lá for melhor de verdade, eu te falo na hora.

**AVANÇO**

**O anúncio na sua mão. Só aí você compara. Depois, convite com dia e hora.**

08

**"É sinistrado? Tem cautelar?"  
"A km tá alta"  
"Vou levar no meu mecânico"**

Já quer o carro. Procura o motivo pra não se arrepender.

**VOCÊ**

Pergunta certa, [NOME]. Esse tem laudo cautelar aprovado, te mando agora. Sem batida, sem leilão, e a garantia de motor e câmbio é nossa, por escrito. Quer ver o laudo e o carro ao vivo? Quinta ou sábado?

**Km:** "[X] anos rodando dá [Y] mil por ano, a média de quem usa. O que decide é revisão em dia e laudo, e esse tem os dois." **Mecânico:** "Traz ele. Cliente que traz mecânico compra mais tranquilo. Ele vem junto quinta ou sábado?"

**AVANÇO**

**Laudo enviado na hora. Visita com dia e hora, com o mecânico se for o caso.**

14

**"Vou olhar outras lojas antes"**

Quer você como referência de preço. Seja a última loja, não a primeira.

**VOCÊ**

Faz sentido, [NOME], eu faria o mesmo. Só olha com essa lista na mão: ano, versão, km, laudo cautelar, garantia e quanto pagam no seu. Se achar um que ganhe do nosso nisso tudo, me manda que eu te digo na hora se cubro. E seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Combinado?

**AVANÇO**

**A lista na mão dele. Validade. Ligação do dia seguinte.**

11

**"Vou ver com minha esposa"**  
**"Com meu marido"**

Verdade, ou saída educada? Uma pergunta separa.

VOCÊ

Claro, [NOME], carro é decisão da casa. Me diz uma coisa: se dependesse só de você, fechava? *[sim]* Então vamos fazer o certo: traz ela sábado pra ver o carro, ou põe ela na ligação agora que eu explico pra ela também, do jeito que expliquei pra você. Qual dos dois?

AVANÇO

A esposa na mesa ou na ligação, com dia e hora.

04

**"Não quero ligação, manda por escrito"**  
**"Manda no WhatsApp que vejo depois"**

Sem pressão não é não.

VOCÊ · PRÉ-VENDA

Fechado, [NOME], resolvo por aqui. Te mando fotos, vídeo e o laudo do [MODELO] agora. Só me responde uma coisa de cada vez pra eu te passar o cenário certo: tem carro pra dar na troca?

**Na mesa:** "Você leva no papel. Por WhatsApp sempre sai errado. Me dá 4 minutos aqui que eu explico linha por linha, e seguro a condição até [dia]."

AVANÇO

A ficha por texto, uma pergunta por vez. Na mesa: o papel e a validade.

07

**"Sou de outra cidade"**  
**"É longe"**

Quer o carro, não a viagem à toa.

VOCÊ

Tranquilo, [NOME], atendo muita gente de [região]. Te mostro o [MODELO] por videochamada: motor ligado, uma volta no quarteirão, você vê tudo. Se gostar, monto a condição na chamada e seguro o carro com um sinal. Você só vem pra buscar, com tudo pronto. Hoje às 18h ou amanhã às 10h?

AVANÇO

Videochamada com o vendedor, dia e hora.