

SCRIPTS DO PRÉ-VEENDEDOR

Copiar, trocar o que está entre colchetes, mandar. Na ordem em que acontecem: primeira mensagem, ligação, não atendeu, os 4 minutos, chat, conversão e entrega. No fim, os comentários que conectam e as molas.

PARA O PRÉ-VEENDEDOR

DEIXE ABERTO AO LADO DO CELULAR

USE COM: GUIA DO PRÉ-VEENDEDOR

UMA PERGUNTA POR MENSAGEM · FALA COMO ELE FALA · NUNCA ENTRADA, PARCELA OU DESCONTO

Ele escreve "mestre", você responde "mestre".
Ele escreve "senhor", você responde "senhor".

Troque: [NOME] [SEU NOME] [LOJA] [MODELO ANO] [VEENDEDOR] · Em *[itálico]* é o que você faz, não o que fala.

SCRIPT 1 PRIMEIRA MENSAGEM

ATÉ 5 MIN

1A · ele escreveu primeiro ("ainda tá disponível?")

Opa [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. Tá disponível sim: o [MODELO ANO], [cor], [km] km, tá aqui no pátio e [detalhe real: acabou de voltar da revisão / pneus novos / único dono]. Me conta uma coisa: esse carro é pra você mesmo ou pra alguém da família?

1B · lead de formulário do anúncio (você abre a conversa)

Opa [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. Vi que você se interessou pelo [MODELO ANO] do anúncio. Ele tá aqui no pátio sim, [cor], [km] km, [detalhe real]. Antes de te passar qualquer coisa, me diz: esse carro é pra você ou pra alguém da família?

A PESQUISA MOSTROU

TROQUE A PERGUNTA FINAL POR

Nada

"Esse carro é pra você mesmo ou pra alguém da família?"

Família, filhos

"Esse é pro dia a dia da família ou é o seu carro de trabalho?"

Empresa, uniforme, profissão

"Você vai usar mais pro trabalho ou é pro dia a dia mesmo?"

Carro atual na foto

"Tá pensando em trocar o que você tem hoje ou é um segundo carro?"

SCRIPT 2 ELE RESPONDEU → LIGAÇÃO

ATÉ 15 MIN

O gancho é o que ele ganha. Nunca "posso te ligar?".

2A · ligação (telefone ou videoconferência)

Boa, [NOME]! Pra eu te passar o [MODELO] certinho, do jeito que faz sentido pra você, te ligo agora? São 2 minutinhos. Se preferir, faça por chamada de vídeo.

2B · "agora não posso"

Tranquilo, [NOME]. Que horário fica melhor: 12h30 ou depois das 18h? Te ligo na hora certa e não te seguro mais que 3 minutos.

2C · "prefiro por aqui" / "não quero ligação"

Fechado, [NOME], resolvo tudo por aqui. Só vou te fazer uma pergunta de cada vez pra não virar questionário, combinado? Hoje você tá com qual carro?

2B: anota a hora e liga na hora. Enquanto espera, chat com uma pergunta por mensagem (Script 5). **2C:** segue no Script 5.

SCRIPT 3 LIGOU E ELE NÃO ATENDEU

NO MESMO MINUTO

MENSAGEM · na sequência da chamada perdida

Oi [NOME], tentei te ligar agora e não consegui. Sem pressa nenhuma. Que horário fica melhor pra gente falar rapidinho do [MODELO]?

ÁUDIO · 25 S · em pé, com energia, logo depois da mensagem

"Oi [NOME], tudo bem? É o [SEU NOME], da [LOJA]. Te liguei agorinha e não consegui falar. Ó, não quero te incomodar não, é que o [MODELO] tem saída rápida aqui e eu queria entender direitinho o que você precisa pra te passar a condição certa. Me fala que horário é bom pra você que eu te ligo. Qualquer coisa me chama!"

Respondeu um horário: liga na hora. **Respondeu uma pergunta:** responde e emenda a sua (Script 5). **Silêncio:** espera. Sem terceira mensagem hoje.

SCRIPT 4 A LIGAÇÃO DE 4 MINUTOS

ATENDEU

MIN 1 · RAPPORT

MIN 2 · USO, TRABALHO, CARRO ATUAL

MIN 3 · DINHEIRO

MIN 4 · PRAZO E CONVERSÃO

MINUTO 1 · rapport, nada de carro

Oi [NOME], é o [SEU NOME] da [LOJA], a gente tava falando do [MODELO] no WhatsApp. Tá podendo falar 2 minutinhos? *[espera]* Você é de [cidade] mesmo? *[uma troca sobre a cidade, o horário, o que ele estiver fazendo]* Ótimo. Te liguei porque por mensagem sempre sai pela metade, e eu queria entender o que você precisa de verdade.

MINUTO 2 · uso, trabalho e o comentário obrigatório

E esse carro vai ser mais pro dia a dia ou pro trabalho? *[ouve]* E no que você trabalha, [NOME]? *[ouve · comenta uma coisa verdadeira sobre o trabalho dele: tabela "Comentários que conectam"]* Hoje você tá com qual carro? *[ouve]* E o que te fez procurar agora?

MINUTO 3 · dinheiro, uma pergunta por vez

Entendi. Pra eu já adiantar tudo pro [VENDEDOR]: o [carro atual] você pensa em dar na troca? *[ouve]* E a diferença, financiar ou à vista? *[ouve]* Se financiar, já tem uma ideia de entrada e de parcela que cabe no mês? *[ouve]*

"Depende da condição" → "Claro, e a condição o [VENDEDOR] monta. Só pra ele montar dentro do que cabe: qual parcela você não quer passar?" Você pergunta o número dele. Nunca dá o seu.

MINUTO 4 · prazo e a conversão

Última, [NOME]: pra quando você quer resolver isso? Hoje, essa semana, esse mês, ou tá pesquisando com calma? *[ouve]* Perfeito. Então o próximo passo é você ver o carro com o [VENDEDOR], que é quem monta a condição aqui. Quinta às 15h aqui na loja, ou hoje às 18h por chamada de vídeo, que ele te mostra o [MODELO] ao vivo. Qual dos dois fica melhor?

Marcou: confirmação por escrito em 5 minutos (Script 6B ou 6C). **Não marcou:** Script 6D.

VOCÊ

[NOME], esse carro vai ser mais pro dia a dia ou pro trabalho?

ELE

Trabalho, rodo bastante.

VOCÊ · MOLA

Faz sentido, quem roda muito precisa de carro que não dê dor de cabeça. E no que você trabalha, mestre?

ELE

Sou representante, viajo a semana toda.

VOCÊ · MOLA

Aí carro é escritório, né. Conforto e consumo pesam mais que tudo. Hoje você tá com qual carro nessas viagens?

ELE

Um HB20 2017, tá dando manutenção toda hora.

VOCÊ · MOLA

110 mil km de estrada cobra o preço mesmo. Ele entraria na troca, ou você pensa em ficar com ele?

ELE

Na troca. E a diferença eu financio.

VOCÊ

Boa. Só pra eu não te trazer cenário fora da realidade: já tem uma ideia de entrada e de parcela que cabe no mês?

ELE

Uns 20 de entrada e até 1.400.

VOCÊ · MOLA

Dá pra montar coisa boa com isso. E pra quando você quer resolver: essa semana, esse mês ou tá pesquisando com calma?

ELE

Esse mês.

VOCÊ · CONVERSÃO

Fechado. Então o próximo passo é você ver o carro com o Rafael, que é quem monta a condição aqui. Quinta às 15h na loja, ou hoje às 18h por chamada de vídeo, ele te mostra o Onix ao vivo. Qual dos dois?

ELE

Quinta às 15h.

VOCÊ · CONFIRMA

Travado: Onix 2021, quinta às 15h, na [LOJA], [endereço]. Quem te recebe é o Rafael. Ele te chama por aqui ainda hoje. Me confirma que tá 100%?

REGRA

- Uma pergunta por mensagem.
- Entre a resposta dele e a próxima pergunta: a mola. Absorve › devolve › pergunta.
- Ele nunca sente a ficha sendo preenchida.
- Termina com a conversão marcada, igual à ligação.

6A · o convite, duas portas, sempre com dia e hora

Perfeito, [NOME]. Com isso o [VENDEDOR] já monta a condição certa pra você. O próximo passo é você ver o carro com ele: quinta às 15h aqui na [LOJA], ou hoje às 18h por chamada de vídeo, que ele te mostra o [MODELO] ao vivo. Qual dos dois fica melhor?

6B · confirmação por escrito · visita na loja

Travado, [NOME]. Carro: [MODELO], separado no seu nome. Dia: [dia]. Hora: [hora]. Local: [LOJA], [endereço]. Mapa: [link]. Quem te recebe é o [VENDEDOR]. Ele te chama por aqui ainda hoje. Me confirma que esse horário tá 100% ok?

6C · confirmação por escrito · videoconferência

Travado, [NOME]. Vídeo do [MODELO] com o [VENDEDOR]: [dia] às [hora], pelo WhatsApp mesmo, nesse número. Separa uns 15 minutos que ele te mostra o carro inteiro e já monta a condição. Me confirma que tá 100%?

6D · "vou ver e te falo"

Tranquilo, [NOME]. Deixo o [MODELO] separado no seu nome até [dia]. Te ligo amanhã pra fechar o horário: de manhã ou à tarde, qual é melhor pra você?

Não marcou: o lead fica com você. Não vai pro vendedor sem conversão.

AVISO AO CLIENTE

[NOME], adorei o papo. Passei tudo pro [VENDEDOR], que é quem vai te receber [quinta às 15h / no vídeo hoje às 18h]. Ele te chama por aqui, desse número: [número do vendedor]. Salva aí pra não cair como desconhecido. Combinado?

BRIEFING PRO VENDEDOR · NO CARD E NO WHATSAPP DELE

LEAD QUALIFICADO · João Pereira · Palhoça

Quem é: representante comercial, viaja a semana toda. Casado, 2 filhos pequenos.

Quer: Onix 2021 prata (anúncio). Prioridade: consumo e conforto.

Carro atual: HB20 2017, 110 mil km. "Tá dando manutenção toda hora."

Troca: sim, o HB20.

Pagamento: financiado · Entrada R\$ 20.000 · Parcela até R\$ 1.400

Prazo: esse mês. **Etiqueta:** Troca.

Ligação: 14h22, atendeu, 5 min.

Obs: viu um Onix em Biguaçu 3 mil mais barato. Não passei condição.

CONVERSÃO: visita quinta 15h na loja. Confirmada por escrito 14h30.

Pré-venda: [SEU NOME] · entregue 14h31.

Primeira linha: quem é a pessoa. Última: a conversão. O vendedor abre por ali: "o [SEU NOME] me contou que você viaja a semana toda..."

TABELA COMENTÁRIOS QUE CONECTAM

ANTES DE FALAR DE DINHEIRO

Ele disse no que trabalha. Você comenta uma coisa verdadeira, como quem entende da vida dele, e emenda o gancho.

ELE TRABALHA COM	COMENTÁRIO QUE CONECTA	GANCHO
Motorista de app	"Aí o carro é a sua renda. Consumo e manutenção decidem o mês, né."	"Quantos km você faz por dia?"
Representante · vendedor externo	"Carro vira escritório. Conforto e consumo pesam mais que tudo."	"Você roda mais cidade ou estrada?"
Obra · elétrica · autônomo	"Carro de trabalho tem que aguentar ferramenta e não deixar na mão."	"Você carrega material nele?"
Saúde · turnos	"Quem faz turno precisa de carro que pega de madrugada sem drama."	"Trabalha mais de dia ou de noite?"
Escritório · escola · banco	"Aí é o bate-volta de todo dia. Economia e conforto no trânsito."	"É longe do trabalho?"
Empresário · dono de loja	"Quem cuida de empresa não tem tempo de ficar em oficina."	"Esse é pra você ou pra empresa?"
Pai · mãe (apareceu na conversa)	"Com criança, porta-malas e banco de trás mandam. Cadeirinha entra na conta."	"Quantos anos os pequenos têm?"
Não disse	"Entendi."	"E o que você faz da vida, [NOME]?"

MOLAS QUANDO ELE TRAVA NO PRIMEIRO CONTATO

CONCORDA · PERGUNTA · OFERECE

Nunca discuta. Uma pergunta só. Termina em pergunta ou em horário. "Fico no aguardo" encerra o atendimento.

"ME PASSA O PREÇO"

Ele tá disponível sim, [NOME]. O valor 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: você tem carro pra dar na troca?

"QUAL A PARCELA?" / "FAZ UMA SIMULAÇÃO"

Faço sim, e quem roda o crédito aqui é o [VENDEDOR], com o seu carro e a sua entrada na conta, senão sai número genérico. Pra ele montar dentro do que cabe: qual parcela você não quer passar por mês?

"TÔ SÓ OLHANDO"

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 QUERO LIGAÇÃO, MANDA POR ESCRITO"

Fechado, 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?

"VI MAIS BARATO EM OUTRA LOJA"

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 e garantia. Se o de lá for melhor, eu te falo na hora.

"AGORA NÃO É O MOMENTO"

Sem pressa nenhuma. Só me diz: daqui a quanto tempo você volta a olhar, uma ou duas semanas? Marco aqui e te chamo nessa data. Se entrar um [MODELO] fora da curva antes, te mando e você decide.