

GUIA DO VENDEDOR

Do lead com hora marcada até o carro entregue e a indicação. As habilidades, o caminho, o que nunca fazer e o que registrar. Os textos estão nos Scripts.

PARA O VENDEDOR

QUALIFICADO → FECHADO

USE COM: SCRIPTS DO VENDEDOR

DESEJO NA LIGAÇÃO. NÚMERO SÓ NA MESA. FECHADO É SINAL + CONTRATO.

Você recebe o lead com ficha cheia e hora marcada.
Seu trabalho: desejo, visita, mesa, fechamento, pós-venda.

1 RECEBE O LEAD Lê o briefing, separa o carro 15 MIN	2 LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO Desejo + pergunta-chave NA HORA	3 CONFIRMA POR ESCRITO Carro, dia, hora, mapa 5 MIN	4 VÉSPERA E 2H ANTES Liga, pede documentos, "tá um brinco" VÉSPERA	5 VISITA OU VIDEOCHAMADA Apresenta, test drive, mesa DIA MARCADO	6 MESA E FECHAMENTO 3 cenários, validade, sinal NA VISITA	7 PÓS-VENDA Entrega, 7 · 30 · 90, indicação SEMPRE
--	---	---	--	--	---	--

AS 6 REGRAS

- 1** Assume em 15 minutos. O pré-vendedor entregou, você liga. Lead parado esfria.
- 2** A primeira ligação cria desejo e faz a pergunta-chave: "é esse o carro que você deseja?"
- 3** Nada de número fora da mesa. Avaliação da troca, parcela e desconto: só com ele na sua frente.
- 4** Toda conversa termina com dia e hora ou com o fechamento. Nunca com "fico no aguardo".
- 5** Proposta no papel, com validade. Três cenários. Pedido de fechamento com duas opções.
- 6** Fechado = sinal pago + contrato assinado. Depois: pós-venda 7 · 30 · 90 e indicação.

AS 6 HABILIDADES

ENERGIA

É a primeira coisa que ele percebe e a última que ele lembra.

- Liga em pé. Sorriso na voz: ele ouve.
- As 10 primeiras palavras decidem o tom da ligação.
- Ritmo: nem correndo, nem arrastando. Igual ao dele, um pouco acima.

CARISMA

Interesse real na pessoa, não simpatia de balcão.

- Nome dele a cada minuto.
- Um elogio específico e verdadeiro vale mais que dez "que legal".
- Nunca fala mal: do concorrente, do carro atual dele, de outro cliente.

RAPPORT

Abre pela pessoa. O briefing é o seu atalho.

- "O Rafael me contou que você viaja a semana toda."
- Pergunta e cala. Ele fala 60%, você 40%.
- Anota as palavras dele e devolve: "manutenção toda hora, né?"

ESPELHAMENTO

Falar a língua dele, não a sua.

- Ritmo, volume e vocabulário iguais. "Mestre" ↔ "mestre".
- Repete as 3 últimas palavras dele como pergunta: "...toda hora?" Ele explica mais.
- Na loja: postura parecida, café junto, sentar do lado, não de frente.

ABORDAGEM

Os primeiros 30 segundos.

- Na ligação: nome, quem sou, o que ele ganha. Sem "posso te incomodar?".
- Na loja: levanta, vai até ele, mão, nome, "vem, separei ele pra você".
- Nunca "vamos negociar?". Sempre "vamos ali na mesa rapidinho?".

PERSUASÃO

Os 6 gatilhos, na tabela abaixo. E três técnicas de mesa.

- **Duas opções:** "hoje às 17h ou amanhã às 10h?" Nunca "quando você pode?".
- **Três cenários:** a maioria escolhe o do meio. Monte o do meio como o que você quer vender.
- **Âncora:** "de R\$ 118.900 por R\$ 112.500". O primeiro número define o segundo.

GATILHO	COMO USAR AQUI	ONDE
Reciprocidade	Dá primeiro: café, avaliação do carro dele, laudo na mão, seu tempo. Quem recebe quer retribuir.	Recepção, mesa
Compromisso	Pequenos "sim" antes do grande: "é esse o carro?" → "ok" escrito na confirmação → documento na véspera → sinal.	Ligação, véspera, mesa
Prova social	"Esse modelo é o que mais sai aqui." "O último cliente que levou usa pra estrada também." Só se for verdade.	Apresentação
Autoridade	Laudo cautelar, revisão feita, garantia de motor e câmbio. Você conhece o carro: km, histórico, um detalhe que ele não viu.	Apresentação, objeções
Afeição	Rapport. Ele compra de quem gosta. Similaridade: "também tenho filho pequeno, sei como é."	Do início ao fim
Escassez	Real: "tem outro interessado essa semana", "essa condição vale até terça". Escassez inventada mata a confiança na segunda visita.	Mesa, fechamento

✗ NUNCA PELO WHATSAPP

REGRA 3

- ✗ **Avaliação do carro dele.** Ele leva o número pra outra loja cobrir.
- ✗ **Parcela ou simulação.** Ele tenta baixar na loja da esquina.
- ✗ **Desconto ou preço fechado.** Vira print. O de tabela é público, o resto é da mesa.
- ✗ **Proposta com número depois da visita.** Ele levou no papel. Por escrito vai só a validade e a reserva.

O QUE VOCÊ DIZ NO LUGAR

"Isso eu monto aqui com você em 10 minutos, com o seu carro no pátio e o crédito rodado no seu CPF. Por telefone sai número genérico, e eu não quero te enganar. Quinta às 15h ou sábado às 10h?"

Cliente de fora: a mesa é a videochamada.
A proposta fica no papel, na câmera.

1 RECEBE O LEAD

15 MIN

- ☐ **Lê o briefing inteiro** antes de ligar. Primeira linha: quem é a pessoa. Última: a conversão marcada.
- ☐ **Separa o carro** no nome dele. Confere: lavado, tanque fora da reserva, laudo na pasta.
- ☐ **Escolhe 3 benefícios** pra aquela pessoa. Uso, família, prioridade da ficha → o que você vai mostrar.
- ☐ **Liga em 15 minutos.** Passou de 15, o pré-vendedor cobra você.

NÃO

- ✗ **Ligar sem ler a ficha** e repetir pergunta que ele já respondeu.
- ✗ **Começar por WhatsApp.** A primeira comunicação é ligação.

2 LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO

TELEFONE OU VIDEOCHAMADA

1 · RAPPORT PELO BRIEFING

2 · O CARRO NO IDIOMA DELE

3 · A PERGUNTA-CHAVE

4 · VALIDA AS CONDIÇÕES

5 · RECONFIRMA DIA E HORA

A PERGUNTA-CHAVE

"[NOME], baseado no que eu te apresentei, é esse o carro que você deseja? *[sim]* Então agora é só a gente acertar a condição, certo?"

É o primeiro "sim" grande. Depois dele, o cliente chega na loja pra fechar, não pra olhar.

VALIDA AS CONDIÇÕES · SEM NÚMERO

- **Troca:** "preciso ver o seu carro na minha frente". Avaliação é na loja.
- **Financiamento:** "preciso rodar o crédito com o seu CPF do lado". Parcela é na mesa.
- **À vista:** "o valor final a gente fecha na mesa, com o carro na sua frente".

Termina com: "Quinta às 15h tá de pé?" E a confirmação por escrito do seu número, em 5 minutos. → Scripts 1 e 2

3 CONFIRMA POR ESCRITO

5 MIN DEPOIS DA LIGAÇÃO

- ☐ Do seu número, mesmo que o pré-vendedor já tenha confirmado. É o número que ele vai salvar.
- ☐ Carro · dia · hora · endereço · mapa · "quem te atende sou eu".
- ☐ Pede o "ok" escrito. Quem digita comparece. Quem só leu, não.

VIDEOCHAMADA

Mesma coisa, sem endereço: dia, hora, "te ligo por vídeo nesse número, separa 20 minutos". → Script 2B

4 VÉSPERA E 2H ANTES

A RÉGUA QUE FAZ ELE APARECER

QUANDO	O QUÊ	SCRIPT
Véspera, de manhã	Ligação. Confirma o horário. Pede CNH, comprovante de residência e documento do carro da troca "pra adiantar o financiamento". Quem separa documento em casa já decidiu.	3A
2 horas antes	Mensagem. "Tô te esperando, o [MODELO] tá lavado, um brinco, na porta."	3B
Não apareceu	Liga 30 minutos depois do horário. Não no dia seguinte. Remarca com duas opções.	3C
Não remarcou	Card vai pro follow-up. O que fazer nos dias seguintes está no material de follow-up.	—

5 A VISITA

NA LOJA

RECEPÇÃO · 5 MIN DE PESSOA

O CARRO DO JEITO DELE

TEST DRIVE

"VAMOS ALI NA MESA RAPIDINHO?"

ELE FALOU DE	VOCÊ MOSTRA
Família	Abre o porta-malas, senta ele no banco de trás, liga o ar
Economia	Consumo real no computador de bordo
Segurança	Laudo aprovado e garantia na mão dele
Trabalho, estrada	Deixa dirigir. 5 minutos no volante valem meia hora de papo
Conforto, status	Banco, isolamento, central, cor. Ele no banco do motorista, você calado

TEST DRIVE: ELE DIRIGE

- Ele ajusta o banco, conecta o celular, põe a música dele. **Quem se ajeita no carro já se sente dono.**
- Você de carona, em silêncio. Uma pergunta só: "como ele tá na sua mão?"
- Na volta: "imagina ele na sua garagem quinta." E a mesa.

NÃO

- ✗ Recitar motor, cavalos, torque.
- ✗ Falar preço antes dele pedir a proposta.

Cliente de fora: a visita é a videochamada. Volta ao vivo no carro, motor ligado, painel com a km, uma volta no quarteirão com o celular no suporte. Depois, a mesa na câmera. → Script 5

6 A MESA E O FECHAMENTO

PROPOSTA NO PAPEL

- ☐ **Pergunta-chave de novo**, com o carro na frente: "é esse?" Sim → "então é só a condição".
- ☐ **Avalia o carro dele** na frente dele. **Roda o crédito** com o CPF. É por isso que ele veio.
- ☐ **Três cenários no papel**, com validade: entrada maior · equilíbrio · entrada menor. O do meio é o seu.
- ☐ **Pedido de fechamento com duas opções**: "reservo com o sinal agora, ou marcamos a entrega pra sábado?"
- ☐ **Objeção**: concorda, isola, reformula, pergunta. Nunca "mas". → Script 7
- ☐ **Fechado = sinal pago + contrato assinado**. Antes disso, não é venda.

NÃO FECHOU NA MESA

- Motivo real no CRM: "Creta 2021, parcela de R\$ 2.400, ele queria R\$ 1.900".
- Ele leva a proposta no papel. Por escrito, depois, só a validade.
- **Ligação do dia seguinte, 24h**: "conversou em casa? o que pegou?" → Script 8
- Depois disso: material de follow-up.

7 PÓS-VENDA

CLIENTE FECHADO É ORIGEM DE LEAD

QUANDO	O QUÊ	SCRIPT
Entrega	Evento, não burocracia. Carro na porta, foto com ele, bilhete escrito à mão no porta-luvas, seu cartão. Ele posta; a foto é o seu anúncio.	9A
D+7	Mensagem: "tá gostando? alguma coisa pra eu resolver?" Problema resolvido antes de virar reclamação é o que mais gera indicação.	9B
D+30	Ligação . Pede indicação, com nome: "quem do seu trabalho tá procurando carro?" Indicação que vira venda ganha um brinde.	9C
D+90	Mensagem: revisão e "quanto o seu carro vale hoje". Semente da próxima troca.	9D
Todo mês	Um oi sem vender nada: aniversário, feriado, "vi que o carro tá bonito". Joe Girard mandava um cartão por mês pra cada cliente.	—

- **Lei dos 250.** Cada cliente conhece uns 250 que vão saber como você o tratou. Um atendimento ruim afasta 250. Um bom traz 250.
- **As pessoas compram pessoas.** Primeiro ele vendia o Joe. Depois o carro.
- **A venda começa depois da venda.** Todo cliente recebia um cartão por mês, o ano inteiro. Só dizia: "eu gosto de você."
- **Indicação premiada.** Pagava quem indicava um comprador. Um terço das vendas dele vinha daí.
- **Problema no pós-venda é chance.** Ele resolvia pessoalmente e rápido. O cliente contava pra 250.
- **A roda-gigante não para.** Todo dia ele punha gente nova na fila. Vendedor que só atende quem chega, um dia não tem quem atender.

5 NÚMEROS QUE MANDAM

2

lojas, em média, o comprador visita antes de decidir. Você tem concorrente na mesma tarde.

Cox Automotive, Car Buyer Journey (EUA)

82%

compram um carro diferente do que perguntaram. Se o do anúncio não fecha, mostre o segundo.

Alan Ram, Proactive Training Solutions

250

pessoas sabem como você tratou cada cliente. Pro bem e pro mal.

Joe Girard, Lei dos 250

1/2

das visitas marcadas só por texto não aparece. Marcada por voz e confirmada na véspera, aparece.

Sales Flow, régua da visita

5º-8º

toque é onde a maioria das vendas sai. Quem para no 3º entrega pro concorrente que insistiu.

Sales Flow, régua de follow-up

8 NO CRM

EM CADA MOMENTO

MOMENTO	VOCÊ REGISTRA
Recebeu	Hora que assumiu. Card em Qualificado, no seu nome
Ligação de apresentação	Hora · atendeu · resposta à pergunta-chave (sim / dúvida / outro carro)
Conversão	Visita ou vídeo · dia · hora · "ok" escrito. Card em Visita marcada
Véspera	Ligação feita · documentos pedidos · confirmou ou remarcou
Visita	Apareceu ou não · test drive feito · proposta entregue: os 3 cenários e a validade. Card em Proposta
Fechou	Sinal · contrato · data da entrega. Card em Fechado. Pós-venda 7 · 30 · 90 agendado
Não fechou	Motivo real e o número: "queria R\$ 1.900". Ligação do dia seguinte marcada

✓ ANTES DE SAIR, TODO DIA

18H

- ☐ Todo lead recebido hoje: ligação de apresentação em 15 min
- ☐ Toda visita de amanhã: ligação da véspera feita e documentos pedidos
- ☐ Toda proposta de ontem: ligação do dia seguinte feita
- ☐ Quem visitou hoje: Fechado, ou motivo real anotado
- ☐ Quem fechou: entrega marcada e pós-venda agendado
- ☐ Nenhum card meu sem próxima ação