

SCRIPTS DO VENDEDOR

Copiar, trocar o que está entre colchetes, falar. Na ordem em que acontecem: ligação de apresentação, confirmação, véspera, loja, videochamada, mesa, objeções, dia seguinte e pós-venda.

PARA O VENDEDOR

DEIXE ABERTO AO LADO DO TELEFONE

USE COM: GUIA DO VENDEDOR

DESEJO NA LIGAÇÃO · NÚMERO SÓ NA MESA · TODA RESPOSTA TERMINA EM PERGUNTA DE DUAS OPÇÕES

Nunca "fico no aguardo".
Nunca "mas" depois de concordar.

Troque: [NOME] [SEU NOME] [LOJA] [MODELO] [carro atual] [PRÉ-VENDEDOR] · Em *[itálico]* é o que você faz, não o que fala.

SCRIPT 1 LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO

15 MIN DEPOIS DE RECEBER

1A RAPPORT

1B O CARRO NO IDIOMA DELE

1C PERGUNTA-CHAVE

1D CONDIÇÕES

1E DIA E HORA

1A · abertura, rapport pelo briefing

Oi [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. O [PRÉ-VENDEDOR] me passou tudo que vocês conversaram, e eu já separei o [MODELO] no seu nome. Ele me contou que você viaja a semana toda como representante. É isso? *[ouve]* Aí carro é escritório mesmo, né. Quantas cidades por semana? *[uma troca sobre ele, não sobre o carro]*

1B · o carro no idioma dele: 3 benefícios da ficha

Deixa eu te contar o que eu vi nele hoje, pensando no que você me disse. Você falou de consumo: ele tá fazendo [X] km por litro na estrada, no computador de bordo mesmo. Você falou de conforto: banco com regulagem e a central com o celular espelhado, pra você não ficar mexendo no telefone. E ele tem laudo cautelar aprovado e garantia de motor e câmbio: pra quem roda muito, isso é dormir tranquilo. E o que mais te chamou atenção nele quando você viu o anúncio?

Deixa ele contar. O que ele diz é o que vende pra ele.

1C · 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?

Hesitou: "O que ainda te deixa em dúvida nele?" Ouve, responde, pergunta de novo. **É outro carro:** "Então me diz o que faltou nesse, que eu te mostro um que tenha."

1D · valida as condições · com troca

Me confirma como fica: o [carro atual] entra na troca e a diferença você financia, certo? *[sim]* Então eu preciso de duas coisas que só faço com você aqui: avaliar o seu carro na minha frente e rodar o seu crédito com o CPF no banco. Por telefone sai número genérico, e eu não quero te enganar.

1D · sem troca, financiado · ou à vista

Você me disse entrada de uns [X] e parcela até [Y]. Eu monto três cenários dentro disso, mas só com o crédito rodado no seu CPF, na mesa. Senão o banco muda o número depois e eu fico mal com você.

À vista: O valor final a gente fecha na mesa, com o carro na sua frente. É onde eu consigo a melhor condição pra você.

1E · reconfirma dia e hora

Então quinta às 15h tá de pé? *[sim]* Perfeito. Vou te mandar tudo por escrito agora: carro, horário, endereço e o mapa. Só me responde com um ok quando chegar.

Se ele pedir número: "Te falo o de tabela, que é público: [R\$ X]. A condição de verdade, com o seu carro e o seu crédito, eu monto na mesa em 10 minutos. Se eu te passar agora um número no escuro, ele vai estar errado, pra cima ou pra baixo. Quinta às 15h?"

SCRIPT 2 CONFIRMAÇÃO POR ESCRITO

5 MIN DEPOIS DA LIGAÇÃO

2A · visita na loja

Travado aqui, [NOME]. Carro: [MODELO], reservado no seu nome. Dia: [dia]. Hora: [hora]. Local: [LOJA], [endereço]. Mapa: [link]. Quem vai te atender sou eu, pessoalmente. Me confirma que esse horário tá 100% ok pra você?

2B · videochamada (cliente de fora)

Travado, [NOME]. Videochamada do [MODELO]: [dia] às [hora], eu te ligo por vídeo nesse número. Separa uns 20 minutos: te mostro o carro inteiro, motor ligado, e já monto a condição contigo. Me confirma que tá 100%?

SCRIPT 3 VÉSPERA, 2 HORAS ANTES, NÃO APARECEU

A RÉGUA QUE FAZ ELE APARECER

3A · véspera, de manhã · ligação

Bom dia [NOME], tudo certo? Como foi a semana? *[ouve]* Ó, tô te ligando pra confirmar a gente amanhã às [hora] aqui na [LOJA]. Já separei o [MODELO] e mandei lavar. Se você já trouxe CNH, comprovante de residência e o documento do seu carro, eu adianto o financiamento e a gente resolve tudo no mesmo dia. Tá de pé?

Não atendeu: manda por mensagem e liga de novo à tarde.

3B · 2 horas antes · mensagem

[NOME], tô te esperando. O [MODELO] tá lavado aqui no pátio, um brinco, na porta. Quando sair de casa me dá um toque que eu já deixo a mesa montada.

3C · não apareceu · liga 30 minutos depois do horário

Oi [NOME], vi que não deu de vir hoje. Tá tudo certo por aí? O [MODELO] segue reservado no seu nome, mas eu preciso saber se ainda tá nos seus planos. Consegue vir ainda hoje ou amanhã de manhã?

Remarcou: confirmação por escrito de novo (2A). **Não remarcou:** card vai pro follow-up.

SCRIPT 4 NA LOJA

RECEPÇÃO · CARRO · TEST DRIVE · MESA

4A · recepção · 5 minutos de pessoa

[NOME]! Que bom que você veio. *[levanta, vai até ele, mão, café]* Como foi o trânsito? Veio com o [carro atual]? *[5 minutos sobre ele: o trabalho, a família, o que ele contou na ligação]* Vem, separei ele pra você.

4B · APRESENTAÇÃO · O CARRO DO JEITO DELE

ELE FALOU DE	VOCÊ FAZ E FALA
Família	<i>[abre a porta de trás]</i> "Senta aqui atrás. Cabe a cadeirinha e ainda sobra." <i>[abre o porta-malas]</i> "Carrinho e as compras do mês."
Economia	<i>[painel ligado]</i> "Olha o consumo real: [X] km por litro. Não é de folheto, é de rodar."
Segurança	<i>[laudo na mão dele]</i> "Esse é o laudo cautelar dele, aprovado. E a garantia de motor e câmbio é nossa, por escrito."
Trabalho, estrada, conforto	<i>[abre a porta do motorista]</i> "Senta que é seu. Vamos dar uma volta."

Depois de mostrar, cala. Ele fala. Nunca recite motor, cavalos e torque.

4C · test drive · ele dirige

Ajusta o banco do seu jeito. Conecta o teu celular no Bluetooth, põe a tua música. Você dirige, eu vou de carona. *[silêncio. uma pergunta só, no meio:]* E aí, como ele tá na tua mão? *[na volta:]* Imagina ele na sua garagem na quinta.

4D · pra mesa

Vamos ali na mesa rapidinho? Te mostro as simulações com entrada, sem entrada e com o seu [carro atual] na troca. Aí você vê com calma o que faz mais sentido.

Nunca "vamos negociar ali?". Isso liga o alerta dele.

SCRIPT 5 VIDEOCHAMADA · CLIENTE DE FORA

A VISITA PELA CÂMERA

5A · abertura

Bom te ver, [NOME]! Tô aqui do lado do [MODELO]. Antes de eu mostrar: o que mais te chamou atenção nele? *[ouve. começa por isso]*

5B · ao vivo

[anda em volta: frente, lateral, rodas, interior, painel ligado mostrando a km] Ouve o motor. *[liga]* Vou dar uma volta no quarteirão com o celular no suporte pra você ver o painel e ouvir ele rodando. *[volta]* O que você viu é o que tá aqui. Quer que eu abra o capô ou mostre alguma coisa de novo?

5C · a mesa na câmera

Agora a condição. *[papel na câmera]* Montei três cenários pra você: *[lê os três]*. Essa condição vale até [dia]. Não vou te mandar isso por escrito, porque número solto no WhatsApp sempre sai errado, e eu prefiro te explicar olhando pra você. Anota o que quiser aí. Qual dos três faz mais sentido?

5D · fecha por vídeo

Eu seguro no seu nome de duas formas: sinal de R\$ [X] por Pix agora, que desconta do valor, e o contrato vai assinado digital; ou a gente marca a entrega pra [dia] e você vem buscar. Qual das duas?

SCRIPT 6 A MESA

PROPOSTA NO PAPEL, COM VALIDADE

6A · a pergunta-chave de novo, com o carro na frente

[NOME], com ele na sua frente agora: é esse o carro? *[sim]* Então é só a gente acertar a condição. Me dá 15 minutos: eu avalio o seu [carro atual] aqui fora e rodo o seu crédito. Enquanto isso, toma um café.

6B · O PAPEL · PREENCHA SÓ O QUE FOR VERDADE

PROPOSTA · Onix 2021 · João Pereira · válida até terça, 23/09

De R\$ 118.900 por R\$ 112.500

Seu HB20 2017 na troca: R\$ 62.000

Incluso: laudo cautelar aprovado · garantia de motor e câmbio · transferência grátis

	A · ENTRADA MAIOR	B · EQUILÍBRIO	C · ENTRADA MENOR
Entrada	R\$ 35.000	R\$ 25.000	R\$ 15.000
Parcela	48x R\$ 590	48x R\$ 790	48x R\$ 990

O B é o que você quer vender. A maioria escolhe o do meio. Proposta sem validade não é proposta.

6B · a fala

Olha o que fecharam pra você no [MODELO]: *[lê o papel, cenário por cenário]*. Essa condição vale até [dia]. Qual dos três faz mais sentido pra você?

6C · pedido de fechamento · duas opções

Eu seguro no seu nome de duas formas: você confirma agora e eu reservo com o sinal, ou a gente marca a entrega pra [dia]. Qual das duas?

6D · sinal e contrato

Fechado, [NOME]. Sinal de R\$ [X], por Pix ou cartão, que desconta do valor. *[recebe]* Contrato: *[lê as 3 linhas que importam: valor, prazo, entrega]*. Assina aqui. Entrega [dia] às [hora], com o carro na porta. Bem-vindo à [LOJA].

Sinal pago + contrato assinado = Fechado. Antes disso, o card fica em Proposta.

SCRIPT 7 OBJEÇÕES DA MESA

CONCORDA › ISOLA › REFORMULA › PERGUNTA

Nunca "mas" depois de concordar: apaga tudo que veio antes. Toda resposta termina em pergunta de duas opções. Objeção dita você resolve; objeção escondida vira sumiço.

ELE DIZ	VOCÊ RESPONDE
Tá caro	"Caro comparado com outro carro, ou caro pro seu bolso? Qual dos dois?"
Vou pensar	"Tem uma dúvida que você não falou. Me diz qual que eu sou direto. Enquanto pensa, seguro o carro até [dia]."
Vou ver com minha esposa	"Se dependesse só de você, fechava? Traz ela sábado, ou põe ela na ligação agora que eu explico pra ela também."
Achei mais barato	"Me manda o anúncio. Olho laudo, procedência, garantia e o valor da troca. Se lá for melhor de verdade, te falo na cara."
Não tenho a entrada	"Quanto você tem hoje e quanto quer de parcela? Monto três cenários agora."
Meu nome tá sujo	"Me passa o CPF. Em 20 minutos eu falo a real nos bancos."
Não gostei do valor da troca	"Esse valor é de um carro que eu não vi. Traz que eu avalio na sua frente." <i>(na mesa:)</i> "Me mostra o que você acha que ele vale e por quê."
Manda no WhatsApp que vejo depois	"Você leva no papel. Por WhatsApp sai errado. Me dá 4 minutos aqui que eu explico linha por linha."
Depois do dia 10 eu te falo	"A condição morre dia 10. Seguro no seu nome agora com o sinal, ou te chamo no lote novo?"
Vou juntar mais dinheiro	"Seu carro cai e o [MODELO] sobe. Hoje a diferença é R\$ [X]. Quanto você quer juntar?"

"TÁ CARO" · completo

Entendo, é justo comparar. Me ajuda numa coisa: tá caro em relação a outro [MODELO] que você viu, ou tá caro pro que cabe no seu bolso hoje? *[bolso]* Então o problema não é o carro, é o formato. Me fala a parcela que cabe. Se for R\$ 1.900, eu mexo na entrada e no prazo e volto em 15 minutos com três cenários. *[outro carro]* Me manda o anúncio agora. Vejo ano, versão, km, laudo e quanto pagam no seu. Se lá for melhor de verdade, eu te falo na cara.

"VOU PENSAR" · completo

Fechado, [NOME]. Pensar é o certo, a decisão é grande. Só que quem me fala "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, eu seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Fecha assim?

SCRIPT 8 NÃO FECHOU NA MESA

MESMA NOITE E DIA SEGUINTE

8A · mesma noite · mensagem · sem número

[NOME], foi bom te receber hoje. O que a gente montou tá no papel que você levou, e eu seguro aquela condição até [dia]. Qualquer dúvida que aparecer em casa, me chama que eu explico de novo, sem enrolar.

8B · dia seguinte, 24h · ligação

Oi [NOME], é o [SEU NOME]. Foi bom te receber ontem. Como foi o resto do dia? *[ouve]* Conseguiu conversar em casa sobre o [MODELO]? O que pegou: a entrada, a parcela ou o valor da troca? *[ouve, responde a objeção]* Se eu resolver isso, fechamos assim?

Não atendeu: mensagem na sequência e o card vai pro follow-up. Motivo real no CRM: "queria R\$ 1.900".

SCRIPT 9 PÓS-VENDA

CLIENTE FECHADO É ORIGEM DE LEAD

9A · entrega · carro na porta, lavado, com combustível

[NOME], ele é seu. *[foto dos dois com o carro]* Dentro do porta-luvas tem um bilhete meu e o meu cartão. Qualquer coisa, a qualquer hora, é comigo. Posso postar a nossa foto marcando você?

O bilhete, à mão: "[NOME], cuida dele como eu cuidei de você. Qualquer coisa, meu número tá aí. Boas estradas. [SEU NOME]"

9B · D+7 · mensagem

E aí [NOME], uma semana de [MODELO]. Tá gostando? Tem alguma coisa pra eu resolver? Barulhinho, documento, qualquer coisa: me fala agora que eu cuido.

9C · D+30 · ligação · indicação

[NOME], é o [SEU NOME]. Tudo certo com o [MODELO]? *[ouve]* Te ligo por uma coisa: quem você conhece que tá procurando carro? Do trabalho, da família, cunhado. Me manda o contato que eu cuido igual cuidei de você. E toda indicação que virar venda, você ganha [brinde: a próxima revisão / R\$ X]. Lembra de alguém agora?

9D · D+90 · mensagem

[NOME], 3 meses de [MODELO]. Tá na hora da revisão dos [X] mil, quer que eu marque aqui? E só pra você saber: ele tá valendo R\$ [X] hoje, segurou bem o valor. Quando pensar em trocar, me chama primeiro.

9E · todo mês, uma linha, sem vender nada: "Feliz aniversário, [NOME]!" · "Bom feriado, [NOME]. Bora de [MODELO] pra praia?" · "Vi o [MODELO] passando ontem, tá bonito." Joe Girard mandava um cartão por mês pra cada cliente. Você manda uma mensagem.