


DICAS PARA A OPERAÇÃO – ALTA PERFORMANCE EM VENDAS

1. VENDA COMEÇA NA SONDAGEM

 Sem sondagem não existe venda consultiva.

Boas práticas:

- Use perguntas abertas
- Escute mais do que fala
- Anote mentalmente as dores do cliente
- Use as respostas na argumentação

 QA avalia sondagem antes de oferta.

2. PADRONIZE A ABORDAGEM (MAS SEM ROBOTIZAR)

- ✓ Seja cordial
- ✓ Seja objetivo
- ✓ Seja humano

Exemplo eficaz:

“Quero entender sua necessidade para te orientar da melhor forma.”

3. DOMÍNIO DO PRODUTO É OBRIGATÓRIO

Operador seguro vende mais.

Todos precisam dominar:

- ✓ Tecnologia GPON
 - ✓ Fibra do poste ao modem
 - ✓ Benefícios reais da Banda Larga
 - ✓ Diferencial da Algar frente à concorrência
-

4. PRODUTO SEMPRE ANTES DO PREÇO

- ✗ Começar pelo preço gera comparação
- ✓ Começar pelo valor gera decisão

Sequência correta:

Dor → Benefício → Diferencial → Preço

 **5. OBJEÇÃO NÃO É REJEIÇÃO**

Objecção = dúvida não resolvida.

Dica prática:

- Escute
 - Valide
 - Reforce valor
 - Conduza novamente ao fechamento
-

 **6. SEMPRE PEDIR O FECHAMENTO**

Quem não pede, não vende.

Perguntas simples funcionam:

- ✓ “Posso seguir com a contratação?”
 - ✓ “Prefere manhã ou tarde?”
-

 **7. SEGURANÇA VENDE MAIS QUE DESCONTO**

Reforce sempre:

- +90 anos de mercado
 - Técnicos especializados
 - Suporte 24h
 - Instalação gratuita
-

 **8. USE O PLANO MÓVEL COMO COMPLEMENTO**

BL é o protagonista.

Móvel aumenta ticket e percepção de valor.

Exemplo:

“Além da internet em casa, você fica conectado fora.”

9. ENCERRAMENTO FIDELIZA

Mesmo sem venda, o cliente precisa sair satisfeito.

- ✓ Seja educado
- ✓ Seja respeitoso
- ✓ Deixe portas abertas

10. ROTINA DA OPERAÇÃO CAMPEÃ

- ✓ Feedback constante
- ✓ Monitorias construtivas
- ✓ Treinamento prático (role play)
- ✓ Compartilhar boas práticas

11. ERROS QUE A OPERAÇÃO DEVE EVITAR

- ✗ Oferta sem sondagem
- ✗ Pressão excessiva
- ✗ Falar só de preço
- ✗ Encerrar sem tentar fechar

RESULTADOS ESPERADOS

Aplicando essas dicas:

- Aumento de conversão
- Melhora no QA
- Redução de objeções
- Clientes mais satisfeitos

FRASE-CHAVE PARA A OPERAÇÃO

“Venda não é convencer, é conduzir.”