

GUIA RÁPIDO DO OPERADOR – BANDA LARGA ALGAR TELECOM

OBJETIVO DO ATENDIMENTO

- ✓ Entender a necessidade do cliente
 - ✓ Apresentar a **Banda Larga Algar como solução**
 - ✓ Gerar valor antes do preço
 - ✓ Conduzir o cliente ao **fechamento**
-

1. ABERTURA EFICIENTE (CRIA CONEXÃO)

Como fazer:

- Seja cordial, objetivo e confiante
- Mostre que quer ajudar, não apenas vender

Exemplo:

“Quero entender como está sua internet hoje para ver se conseguimos melhorar sua experiência.”

2. SONDAGEM OBRIGATÓRIA (VENDA COMEÇA AQUI)

Nunca apresente oferta sem sondar

Perguntas-chave:

- ✓ Para que usa a internet?
- ✓ Quantas pessoas utilizam ao mesmo tempo?
- ✓ Já enfrenta quedas, lentidão ou travamentos?
- ✓ Trabalha ou estuda de casa?

 **Regra:** Tudo que o cliente responder deve ser usado na argumentação.

3. APRESENTAÇÃO DA SOLUÇÃO (TRADUZA BENEFÍCIOS)

 Foque na **Banda Larga** como produto principal.

Pontos obrigatórios:

- ✓ Tecnologia **GPON – 100% Fibra Óptica**
- ✓ Fibra do poste até o modem
- ✓ Sem interferência elétrica

- ✓ Velocidade real e estabilidade
- ✓ Instalação e modem grátis

Exemplo:

“Como você relatou travamentos, a fibra GPON resolve isso porque não oscila, nem em horário de pico.”

 4. COMBO BL + MÓVEL (COMPLEMENTO DE VALOR)

✚ O móvel **complementa**, não concorre.

Exemplo:

“Além da internet estável em casa, você fica conectado fora, tudo com um único suporte.”

 5. VALOR ANTES DO PREÇO

- ✗ Nunca comece pelo preço
- ✓ Primeiro, resolva a dor

Sequência correta:

Dor → Benefício → Diferencial → Preço

 6. PRAZO DE INSTALAÇÃO (TRANSPARÊNCIA)

✚ **Obrigatório informar:**

“O prazo padrão é de até 15 dias corridos.”

✚ **Pode reforçar:**

“Na prática, normalmente conseguimos instalar no próximo dia útil ou até no mesmo dia, conforme disponibilidade.”

 7. GATILHOS DE SEGURANÇA

Use sempre:

- ✓ Operadora com +90 anos
- ✓ Técnicos especializados

- ✓ Suporte 24h / App Algar
 - ✓ Instalação segura e personalizada
-

8. FECHAMENTO (SEMPRE PERGUNTAR)

 Quem não pergunta, não vende.

Perguntas de fechamento:

- ✓ “Posso seguir com a contratação agora?”
 - ✓ “Prefere instalação pela manhã ou à tarde?”
 - ✓ “Confirmo seus dados para garantir essa condição?”
-

9. CONTORNO DE OBJEÇÕES (SEM CONFRONTO)

Exemplo – ‘Vou pensar’:

“Claro! Antes de decidir, tem algo que ainda te deixa em dúvida?”

Exemplo – ‘Está caro’:

“Entendo. Mas considerando a estabilidade e que você não paga instalação nem modem, faz sentido para você?”

10. FECHAMENTO COM RESUMO

 Sempre recapitule o valor:

Exemplo:

“Então você terá fibra 100%, velocidade estável, instalação e modem grátis, com suporte 24h. Vamos seguir?”

CHECKLIST FINAL DO OPERADOR

- ☒ Fiz sondagem?
 - ☒ Usei a dor do cliente?
 - ☒ Destaquei GPON e fibra até o modem?
 - ☒ Criei valor antes do preço?
 - ☒ Perguntei para fechar?
-

RESULTADO ESPERADO

- ✓ Atendimentos mais seguros
- ✓ Menos objeções
- ✓ Mais fechamentos
- ✓ Melhor avaliação em QA