

1. Comece sempre pela dor do cliente

 **Regra de ouro:** cliente compra solução, não produto.

Como aplicar no atendimento:

- Faça perguntas abertas logo no início:
 - “O que mais te incomoda na sua internet hoje?”
 - “Em quais momentos ela mais falha?”
- Use a dor mencionada para conduzir toda a argumentação.

Impacto na conversão:

 O cliente se sente compreendido e percebe valor real na solução.

2. Sondagem bem feita vende sozinha

Uma boa sondagem facilita o fechamento.

Perguntas essenciais:

- ✓ Quantas pessoas usam a internet?
- ✓ Para que usam (trabalho, streaming, jogos)?
- ✓ Já teve quedas, lentidão ou instabilidade?

Dica prática:

Repita a dor do cliente antes de ofertar:

“Então o problema hoje é a internet cair à noite, correto?”

3. Traduza tecnologia em benefício prático

Evite falar só termos técnicos.

 “Fibra GPON”

 “Internet que não cai e entrega a velocidade contratada”

Exemplo:

“Como a Algar usa fibra GPON, você não sofre com travamentos mesmo em horário de pico.”

4. Construa valor antes de falar preço

Preço sem valor gera objeção.

Sequência correta:

- 1** Dor
- 2** Benefício
- 3** Diferencial
- 4** Preço

Frase de apoio:

“Pelo que você relatou, essa solução vai resolver exatamente isso...”

** 5. Use comparações inteligentes**

Sem atacar concorrentes, foque em diferenciais.

Exemplo:

“Enquanto outras operadoras usam tecnologia mista, a Algar leva a fibra do poste até o modem.”

** 6. Crie senso de urgência real**

Urgência ajuda a decidir.

Como aplicar:

- Agenda técnica limitada
- Possibilidade de instalação rápida
- Condição válida no momento do contato

Exemplo:

“Hoje ainda consigo reservar um horário de instalação para você.”

** 7. Segurança gera fechamento**

Cliente precisa sentir confiança.

Reforce sempre:

- ✓ Operadora com mais de 90 anos
 - ✓ Técnicos especializados
 - ✓ Suporte 24h
 - ✓ Instalação gratuita
-

8. Use o combo como facilitador

BL é o produto principal, o móvel complementa.

Exemplo:

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

9. Pergunte para fechar (sempre)

Quem não pergunta, não vende.

Exemplos de fechamento:

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

10. Contorne objeções com empatia

Nunca confronte o cliente.

Exemplo – ‘vou pensar’:

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

11. Controle o tempo do atendimento

Atendimentos longos demais reduzem conversão.

Dica prática:

- 20–30% sondagem
 - 50% argumentação
 - 20–30% fechamento
-

12. Fechamento com resumo de valor

Recapitular ajuda a decisão final.

Exemplo:

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

** Checklist rápido para alta conversão**

-  Sondou bem?
 -  Conectou benefício à dor?
 -  Criou valor antes do preço?
 -  Perguntou para fechar?
-

** Resultado esperado**

Aplicando essas práticas, você terá:

- Atendimentos mais objetivos
- Menos objeções
- Mais segurança n