



Transformando  
objeções *em*



DINHEIRO  
DINHEIRO  
DINHEIRO  
DINHEIRO





**Nosso objetivo aqui é encontrar da forma mais simples e rápida a melhor forma de contornar a objeção do seu cliente, e tudo isso sempre com foco em aumentar a quantidade de vendas que seu negócio faz.**

***O WhatsApp hoje é o melhor canal de vendas para manter relacionamento com seu cliente e o mais fácil para fazer vendas.***

***Nos últimos 3 anos o Whatsapp foi responsável por milhões em vendas dentro dos nossos negócios*** e resolvemos sintetizar tudo que fazemos pra vender mais usando a ferramenta dentro desse material que você está tendo acesso agora.

Isso não é só um manual de vendas e objeção, é muito mais do que isso, é o resumo de milhares de vendas feitas no WhatsApp em um material em PDF para você poder consultar sempre que quiser.



## **Dica inicial para você:**

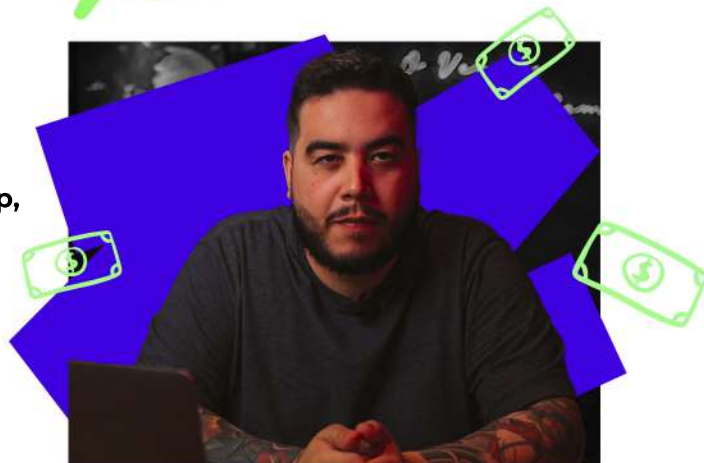
Mantenha sempre esse material por perto, para usar em todos momentos no seu dia a dia e **não perder mais nenhuma venda por falta de como saber reagir** em cada uma das situações.



Quem vão ser seus mestres nessa jornada das vendas?

# Marcus Felipe #

Marcus Felipe (@marcusfps), especialista em vendas no mercado digital usando WhatsApp, que fez nos últimos anos alguns milhões de reais em vendas apenas usando o WhatsApp como ferramenta.



Esse material é o resumo de tudo que usamos hoje e que usamos nos últimos 3 anos para faturar muito apenas usando o Whatsapp como canal de vendas.

# Felipe Oliveira



**Felipe Oliveira e tenho a honra de me apresentar como autor do "Dicionário de Vendas".**

Com mais de 15 anos de experiência no mundo das vendas, dediquei carreira ao aprimoramento das técnicas e estratégias que impulsionaram o sucesso nessa área tão desafiadora.

Hoje responsável por um time de vendas com mais de 10 vendedores no WhatsApp que vendem múltiplos de 6 dígitos por mês.

A criação do "Dicionário de Vendas" foi o resultado de minha paixão por compartilhar conhecimento e ajudar outros profissionais a alcançarem seus objetivos.

Neste livro, reunimos um vasto conjunto de termos, conceitos e estratégias essenciais para o sucesso nas vendas, de forma clara, concisa e fácil de aplicar.



**Antes de falar sobre objeções e sobre como contornar elas, é mega importante falar sobre o processo da venda em si.**

Para isso, nós preparamos um material onde mostramos em 7 passos cada um dos processos de vendas que usamos hoje e como vocês podem usá-lo dentro do seu negócio com objetivo de padronizar o atendimento e ter melhores números em vendas.

Esses processos vão desde entender a fundo sobre seu produto, até o final onde vamos te ensinar como vender mais para o mesmo cliente e ainda pegar dele indicações de pessoas que podem também querer o produto.

Tudo aqui tem objetivo de te fazer vender mais e ter mais lucro, afinal, empresa que não vende, fecha!





**Aqui na sequência tem os 7 passos que usamos dentro do nosso processo de vendas.**

**E na sequência tem cada um deles totalmente detalhado, com exemplos e tudo mais.**

- 1. Preparação e Pesquisa**
- 2. Abordagem Inicial**
- 3. Apresentação do Produto ou Serviço:**
- 4. Manejo de Objeções**
- 5. Fechamento da Venda**
- 6. Pós-Venda e Fidelização**
- 7. Solicitação de Indicações**
- 8. BÔNUS - Vendendo com grupos de Whatsapp**

**Lembre-se de que o processo de venda pode variar dependendo do setor e do produto ou serviço que você está vendendo, esse formato que acabamos de mostrar em cima e vamos destrinchar ele agora pra vocês é o formato que usamos internamente e que mais nos traz resultados hoje em dia.**

Seja para venda de produtos, de mentorias e cursos e até mesmo de serviços.

A chave para o sucesso é a escuta ativa, o atendimento personalizado às necessidades do cliente e a construção de relacionamentos duradouros.

**Agora, bora para prática mostrar a fundo cada uma das partes mostradas acima.**





## 1 - Preparação e Pesquisa:

- **Antes de iniciar qualquer interação com o cliente, é essencial se preparar. Isso inclui conhecer profundamente o produto ou serviço que você está vendendo, entender seus recursos e benefícios, bem como conhecer as políticas de preços e garantias.**
- **Faça uma pesquisa sobre o cliente em potencial. Isso pode incluir informações demográficas, histórico de compras anteriores (se aplicável) e quaisquer necessidades ou problemas que eles possam estar enfrentando.**
- **Defina metas claras para a venda, como o número de unidades a serem vendidas ou um objetivo de receita. Compreender suas metas de vendas é fundamental para medir o sucesso.**

**Exercício prático pra você agora, lista aqui embaixo quais as principais vantagens do seu produto, benefícios que ele oferece e coisas que somente sua empresa por fazer pelo cliente:**

[illegible]



## 2 - Abordagem Inicial:

- Ao abordar o cliente, seja amigável e respeitoso. Um sorriso e um aperto de mão (se aplicável) são maneiras eficazes de estabelecer uma conexão inicial no meio físico.
- E no Whatsapp introduz-se e, se apresente, pergunte o nome do cliente e o que ele deseja.
- Faça perguntas abertas, como "Como posso ajudá-lo hoje?" para iniciar a conversa e descobrir mais sobre as necessidades do cliente.

**Ex:**



**Cliente :** Oi, acabei de ver um anúncio de vocês sobre tal produto, como funciona e quanto custa?

**Você :** Oi XXXX, tudo joia? Meu nome é Marcus e eu vou fazer o seu atendimento aqui pelo WhatsApp tudo bem?

Qualquer dúvida ou problema é só me chamar por aqui, já vou prosseguir com seu atendimento!





### 3 Apresentação do Produto ou Serviço:

- Destaque os benefícios do produto ou serviço. Em vez de apenas listar características, explique como essas características podem atender às necessidades específicas do cliente.

Personalize sua apresentação com base nas informações que coletou sobre o cliente durante a pesquisa. Isso demonstra que você está levando em consideração suas necessidades individuais.

- Use exemplos concretos ou histórias de sucesso para ilustrar como o produto ou serviço pode resolver problemas ou melhorar a vida do cliente.

## Ex:



**Cliente :** Como funciona o produto?

**Você :** O produto no qual você está se referindo seria esse?

Enviar foto ou vídeo.

**Cliente :** Sim, esse mesmo, como funciona ele?

**Você :** Apresenta o produto + benefícios, e sempre lembrar de perguntar se ficou alguma dúvida no final.



## OBS:

Sempre deixe uma pergunta no final para nunca deixar a conversa morrer.



## 4 - Manejo de Objeções:

- Esteja preparado para ouvir e responder às objeções do cliente de maneira construtiva. Escute atentamente suas preocupações.
- Ofereça respostas que abordam as objeções do cliente. Isso pode incluir evidências, dados ou informações adicionais que ajudem a dissipar as preocupações.
- Use histórias de sucesso ou depoimentos de clientes satisfeitos para reforçar o valor do que você está vendendo.

Aqui é sempre muito importante, após quebrar a objeção dele, fazer com que o cliente consiga visualizar ele com o produto / serviço, quanto mais conexão ele tiver com o produto, mais pronto pra comprar ele vai ficar.

A quebra de objeção ela sempre vem atrelada a ele **ver o benefício acontecendo na vida dele**.

Após as 7 etapas de vendas preparamos um material 100% focado em quebra de objeções aos clientes, ele começa na página 17, basta consultar através dele qual a objeção do seu cliente e como resolvê-la.





## 5 - Fechamento da Venda:

- Faça perguntas de fechamento, como:

"Você gostaria de avançar com esta compra hoje?"

*ou*

"Qual das opções apresentadas você prefere?"

*Ou até mesmo*

"Posso te enviar o link de pagamento para prosseguirmos?"

- Ofereça opções de compra, como diferentes pacotes ou formas de pagamento, para que o cliente se sinta mais no controle da decisão.
- Esteja preparado para negociar, se necessário, para chegar a um acordo que seja benéfico para ambas as partes.



### **OBS:**

Lembrando que, se você sempre brigar por preço, vai começar a ser conhecido no mercado, por isso, muito cuidado na hora de negociar valores.



## 6 - Pós-Venda e Fidelização:

**Talvez de todas as partes até aqui a mais importante é a que mais tem potencial de fazer seu negócio crescer cada vez mais todos os dias, um cliente satisfeito vale por 10!!!**

**Um cliente insatisfeito te tira 10 clientes.**

**O pós venda é dentro de qualquer negócio uma parte fundamental, é através das decisões que experiências que o cliente tem aqui que ele pensa se vai ou não comprar de você novamente.**

**E um cliente que já compra de você, tem experiência boa e volta a comprar, tem um custo zero para você.**

**É apenas lucro entrando novamente.**

- Após a venda, agradeça sinceramente ao cliente pela compra. Mostre apreço pela confiança que eles depositaram em você.
- Ofereça suporte pós-venda, como informações de contato para dúvidas ou problemas futuros. Certifique-se de que o cliente saiba que pode contar com você.
- Mantenha o relacionamento com o cliente por meio de comunicações regulares, como newsletters, atualizações de produtos ou promoções exclusivas. Isso ajuda a construir a fidelidade do cliente.
- Caso seja um produto que vai ser enviado ao cliente, faça junto dele o acompanhamento pelo Whatsapp e mantenha ele sempre informado do status do pedido feito.





## 7 - Solicitação de Indicações:

Após o cliente receber o produto, ou o serviço, entra nossa parte 7 que é de longe uma das mais lucrativas, pedir indicação pro cliente de outras pessoas que têm o mesmo comportamento / vontade dele para conseguir de forma gratuita mais clientes.

**Por isso é mega importante a etapa 6 ser feita corretamente.**

- Quando o cliente estiver satisfeito com a compra e o atendimento, peça educadamente por indicações.
- Pergunte se o cliente conhece alguém em seu círculo social ou profissional que também possa se beneficiar do seu produto ou serviço.
- Ofereça incentivos, como descontos ou brindes, para encorajar as indicações e demonstrar gratidão por qualquer referência que o cliente fornecer.

**Ex:**

**Você :** XXX tudo bem? O produto chegou bem? deu tudo certo? Gostou? Solucionou seu problema?

**Cliente :** SIM, eu amei, era exatamente o que eu precisava aqui em casa!!! To muito feliz, dá só uma olhada nele!!!

**Você :** Que bom! Fico feliz com a mensagem!

Agora deixa eu te falar mais uma coisa, igual a você que precisava desse produto, eu tenho certeza que tem mais algumas pessoas próximas a você que também podem precisar, o que acha de me indicar algumas pessoas que você conhece pra eu poder entrar em contato com elas e levar uma solução pra elas similar a que levei pra você!

( Parte opcional, eu uso em quase todos produtos meus hoje )

E olha, ainda consigo te pagar uma comissão em cima de todas vendas que vierem de clientes por indicação sua!

**Cliente :** Claro, vou te enviar o contato da XXX, YYY e da XXX que vão adorar o produto.

**Você :** Você consegue enviar uma mensagem para elas falando que vou entrar em contato? Tem muito golpe hoje na internet, pessoal fica com medo, você falando que entrarei em contato ajuda bastante na hora delas me responderem, Obrigado desde já!

**Cliente :** Claro! Já vou até falar pra elas que vocês vão entrar em contato.





**Lembre-se de que o processo de venda pode ser iterativo, e não necessariamente linear.**

**Ele não vai ser 100% das vezes igual.**

**É importante adaptar sua abordagem com base nas respostas e necessidades específicas de cada cliente.**

**O foco deve estar sempre em construir relacionamentos duradouros e fornecer valor genuíno aos clientes.**

**Quanto mais confiança ele tiver em você, mais fácil vai ficar a venda como um todo.**

**Porém existem algumas dicas que vou deixar de coisas que nunca você deve fazer na hora da venda.**

**Isso vai facilitar bastante sua vida!!**





## 1 - Nunca diga o preço logo de cara:

É bem comum o cliente já chegar perguntando o preço, você responder e ele sumir!!

Não faça isso.

O cliente perguntou o processo direto? Segue o processo de vendas normal, se apresente, pergunta o nome dele, explica sobre o produto.

Ficou alguma dúvida? Se ele diz que não, você fala o preço.

Quando você diz o preço logo na largada, sem despertar vontade suficiente nele e nem mostrar as vantagens do produto o cliente tem uma chance maior de ir embora sem comprar.

## 2 - Falta de Empatia:

Não compreender ou não se importar com as necessidades, preocupações e emoções do cliente pode prejudicar a relação e afastar potenciais compradores.

Mostre empatia e esteja disposto a ouvir atentamente.

Lembre-se, venda é 100% emocional para o cliente e 100% processual para você.

## 3 - Falta de Preparação:

Não entre em uma venda sem conhecimento adequado sobre o produto ou serviço que está vendendo.

A falta de preparação pode levar a respostas inadequadas e falta de confiança.

**ENTENDA BEM SOBRE O PRODUTO!!**





## 4 - Não Responder a Perguntas:

Ignorar ou evitar perguntas dos clientes é um erro grave.

Sempre responda às perguntas de forma completa e honesta.

Se não souber a resposta, prometa procurar e fornecer as informações posteriormente.

A nossa função na venda é tirar todas dúvidas desse cliente de modo que ele fique tranquilo pra comprar.

## 5 - Falta de Acompanhamento:

Não deixe de acompanhar os clientes após a venda.

O pós-venda é tão importante quanto o processo de venda inicial para garantir a satisfação do cliente e a possibilidade de vendas futuras.

## 6 - Falar Demais:

Evite monopolizar a conversa.

Ouçá mais do que fala e dê espaço para o cliente se expressar.

A venda deve ser uma conversa, não um monólogo.

## 7 - Falta de palavra:

Se prometer fazer algo ou seguir determinado curso de ação, cumpra. Não cumprir promessas pode minar a confiança do cliente.

Se disse que vai entregar o orçamento em 20 minutos, entregue.

Se você vai retornar a conversa em 24 horas, retorne.

Isso vai fortalecer ainda mais seu compromisso com o cliente.



## 8 - Não Pedir Feedback:

Não subestime a importância do feedback do cliente. Sempre peça feedback sobre o processo de venda e o produto ou serviço em si para melhorar continuamente.

Ouvir o seu cliente no pós compra é fundamental para ter uma melhoria constante no produto.

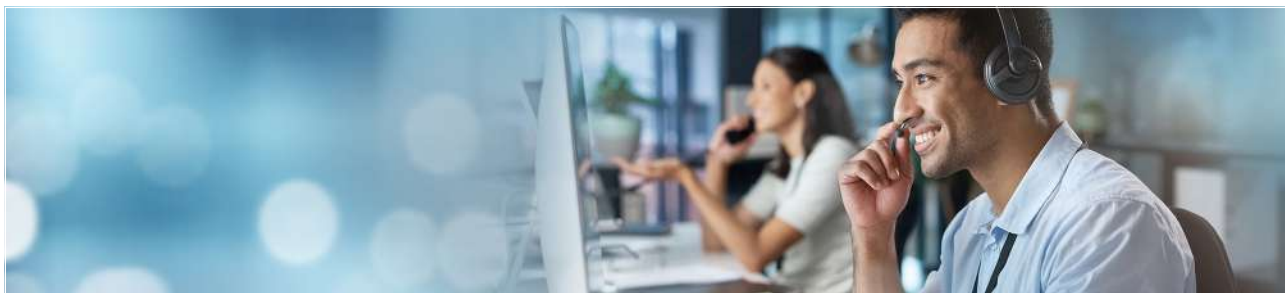
## 9 - Ignorar a Concorrência:

Não deixe de acompanhar os clientes após a venda.

O pós-venda é tão importante quanto o processo de venda inicial para garantir a satisfação do cliente e a possibilidade de vendas futuras.

**Evitar esses erros pode ajudar a melhorar suas habilidades de vendas e a construir relacionamentos duradouros com os clientes.**

**O foco deve sempre estar em oferecer valor e satisfazer as necessidades do cliente, em vez de apenas fechar uma venda.**





**Agora que falamos de todos os passos das vendas e falamos sobre os erros que você não deve cometer, é hora de falar sobre o que realmente importa, como quebrar as principais objeções do seu cliente hoje!**

Aqui embaixo deixei separado as 6 maiores objeções que um cliente tem na hora de comprar e na página seguinte vamos abordar cada uma delas com precisão, mostrando simulação de como sair de cada uma delas.

**E com vários exemplos é claro!**

1. O preço tá caro
2. Não tenho tempo
3. Não tenho interesse no momento
4. Tenho que pensar
5. Falar com Marido/Esposa/Sócio
6. Encontrei mais barato





# Objeção

## Está muito caro



## Explicação

Existe uma diferença entre **estar caro** e **estar fora do orçamento do cliente**. Se ele acha que “está caro”, você deverá salientar para o cliente os benefícios, reforçar os benefícios que você tem e como isto vai **mudar a vida da pessoa**.

### Motivos pelos quais ele tem essa objeção:

- 1 - Comparação com outras opções:** O cliente pode estar comparando seu produto ou serviço com uma opção mais barata e que não tenha a mesma qualidade.
- 2 - Faltou o cliente perceber o valor:** o cliente não entendeu todos os benefícios do produto ou serviço que você está oferecendo.
- 3 - Orçamento:** o cliente pode simplesmente não ter o valor disponível para pagar o preço do seu produto/serviço.
- 4 - Segurança:** O vendedor não passou confiança para o cliente, se o cliente não confia em você ou na sua empresa, eles usam o preço como uma desculpa para não realizar a compra.





# Solução

É importante **abordar a situação de forma cuidadosa** para tentar encontrar uma solução que atenda às necessidades do cliente e também seja viável para o seu negócio.

## Aqui estão algumas estratégias que você pode considerar:

- 1 - Justifique o valor:** Explique detalhadamente os benefícios e o valor agregado do produto ou serviço. Mostre como ele pode atender às necessidades do cliente de maneira única ou resolver um problema específico.
- 2 - Ofereça opções:** Se possível, apresente diferentes opções de produtos ou serviços em diferentes faixas de preço.  
  
Isso pode dar ao cliente a sensação de que ele tem escolhas e pode encontrar algo que se encaixe melhor no seu orçamento..
- 3 - Descontos ou promoções:** Ofereça descontos temporários, pacotes promocionais ou programas de fidelidade para tornar o preço mais atrativo..
- 4 - Parcelamento:** Permita que o cliente divida o pagamento em parcelas, facilitando a gestão do orçamento ( *caso isso faça sentido para o seu negócio* )
- 5 - Garantias e políticas de devolução:** Ofereça garantias sólidas e políticas flexíveis de devolução para reduzir o risco percebido pelo cliente





# Objeção

## O preço ta caro



**Solução: Exemplo de Script para venda de Serviço, curso, mentoria ou consultoria.**

**(nome do Cliente)** Concordo que a princípio parece um investimento alto, porém precisamos analisar a sua necessidade de melhorar de vida e tornar os seus sonhos realizados.

**Pergunta :** *Acredito que o seu futuro não tenha preço, correto?*

**Resposta Cliente :** Sim, com certeza estou precisando mudar de vida, mas a situação está difícil e estou com medo de investir.

**Retorno ao Cliente** Entendo que pode estar com medo mas se teu futuro não tem preço, esse investimento é baixo, pois irá mudar a sua vida, e hoje você tem 2 opções ficar com medo e estagnado onde está hoje, ou tomar uma ação e mudar de vida concorda comigo?

**Resposta Cliente :** Sim com certeza

**Retorno ao Cliente** Além do mais, hoje você não ganha o suficiente para realizar os seus sonhos, e o que estou oferecendo é uma oportunidade de investir no seu futuro e alcançar seus objetivos de forma mais rápida.

Além disto ( nome do cliente ) se você não ficar completamente satisfeito com sua experiência nos primeiros 7 dias, devolveremos todo o seu dinheiro. Queremos trabalhar apenas com pessoas comprometidas e empolgadas com essa oportunidade. Então, se esse é você, não perca tempo e junte-se a nós

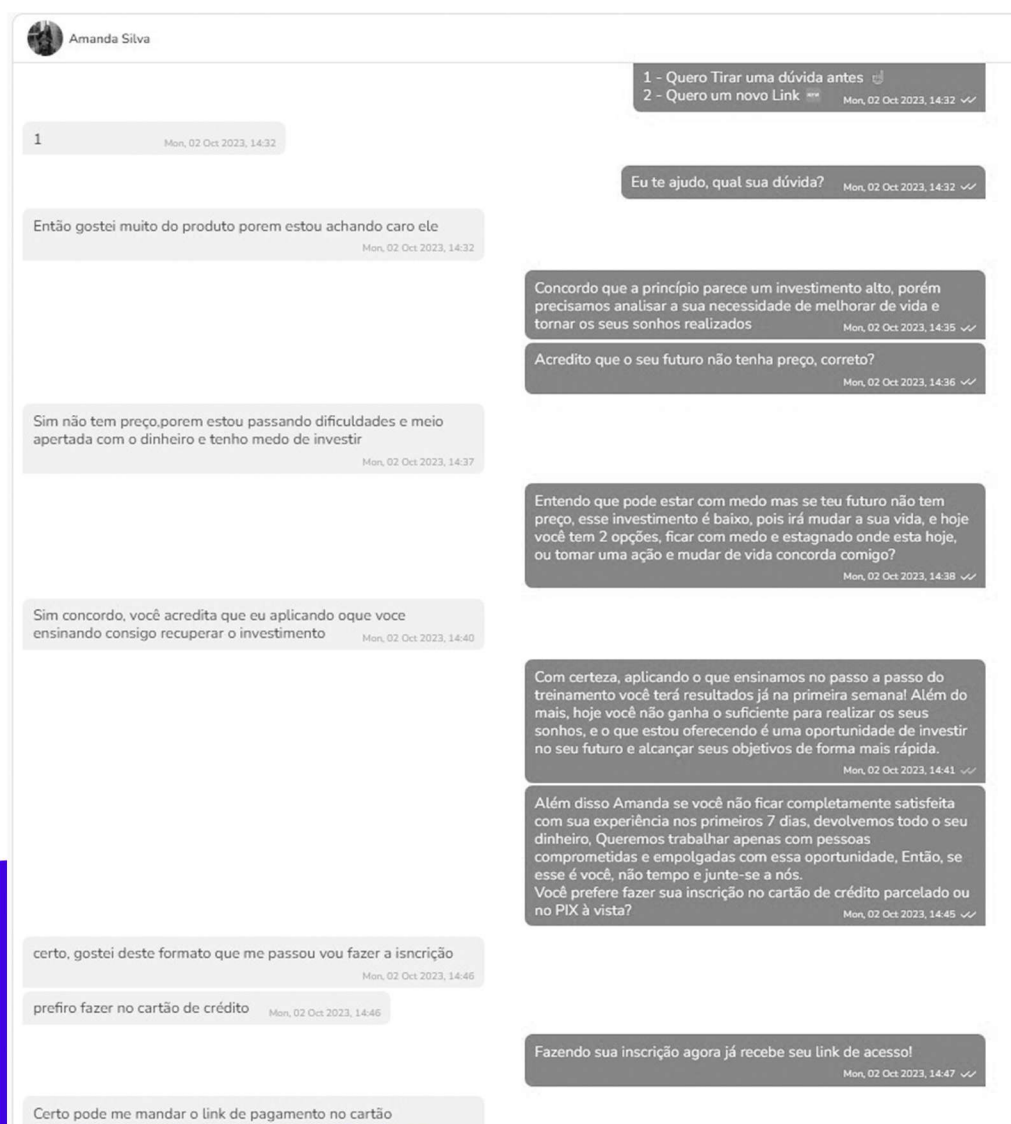
**(Nome do cliente)** Você prefere fazer sua inscrição no cartão de crédito parcelado ou no PIX à vista?

**Resposta Cliente :** Vou fazer no cartão parcelado



# Ainda tem mais!

Da uma olhada nessa conversa real do nosso time com um cliente que tinha objeções parecidas!





## Objeção 2

# Não tenho tempo



## Explicação

Antes de qualquer coisa, você deverá saber se o cliente trabalha ou estuda e em quais horários ele faz isso.

### Motivos pelos quais ele tem essa objeção:

Existem diversos motivos para seu cliente dizer que está sem tempo, dentre eles:

- 1 - Falta de interesse no produto ou serviço oferecido.
- 2 - Sobrecarga de trabalho ou obrigações pessoais.
- 3 - Falta de prioridade em relação ao produto ou serviço oferecido.
- 4 - Não compreensão clara do valor do produto ou serviço oferecido.
- 5 - Pressão para tomar uma decisão rápida sem ter tempo para pensar.
- 6 - Dificuldade em encontrar um horário disponível para se dedicar à compra.
- 7 - Falta de confiança no vendedor ou na empresa.
- 8 - Receio de ser pressionado ou enrolado pelo vendedor.





# Solução

É fundamental **orientar o cliente**, demonstrando que não é necessário dedicar várias horas diárias ou estar sempre disponível. Você pode mostrar a ele que com **apenas 2 horas por dia**, é possível alcançar resultados surpreendentes.

## Aqui estão algumas estratégias que você pode considerar:

- 1 - Destaque o Valor Imediato:** Inicialmente, realce de forma rápida como suas soluções podem resolver problemas ou atender a necessidades urgentes dos clientes. Quando eles percebem um benefício imediato, estarão mais propensos a investir tempo na consideração de suas propostas.
- 2 - Apresente a solução:** Elabore um resumo claro e conciso das soluções que você está oferecendo. Isso proporciona ao cliente uma visão geral rápida das vantagens, sem a necessidade de um grande investimento de tempo.
- 3 - Ofereça opções de horários flexíveis:** Demonstre flexibilidade, enfatizando que não é necessário dedicar muitas horas diárias, mas sim manter uma constância, investindo um pouco de tempo todos os dias.





## Objeção 2

# Não tenho tempo

**Solução: Exemplo de Script para venda de Serviço, curso, mentoria ou consultoria.**

**(nome do Cliente)** Compreendo que você possa estar ocupado e com seu dia bem corrido, mas talvez eu não tenha sido claro o suficiente.

**Pergunta :** *Acredito que tempo é algo muito importante para você, deixe eu de te perguntar, você deseja hoje ter um tempo maior para curtir sua família? Ou mais tempo livre pra fazer algo que gosta? Seria importante para você?*

**Resposta Cliente :** Sim, com certeza, que não quer mais tempo pra família né? Ou fazendo algo que gosta!

**Retorno ao Cliente :** Entendo que sua vida está corrida, mas se você hoje não fizer nada para mudar isto vai continuar sempre igual, hoje você dedicando de 1 a 2 horas por dia já vai conseguir ter resultados incríveis, e este dinheiro pode se tornar sua renda principal podendo viver apenas disso e ter um tempo maior até mesmo para curtir sua família.

Hoje você tem 2 opções: ficar da forma que está, e apenas continuar reclamando ou tomar uma ação e mudar de vida concorda comigo?

**Resposta Cliente :** Sim com certeza

**Retorno ao Cliente :** Certo se você concorda comigo e você entende que este negócio é extremamente importante para você, e também já entendeu que não é necessário muitas horas diárias para realizar seu sonho.

Bora Iniciar ?

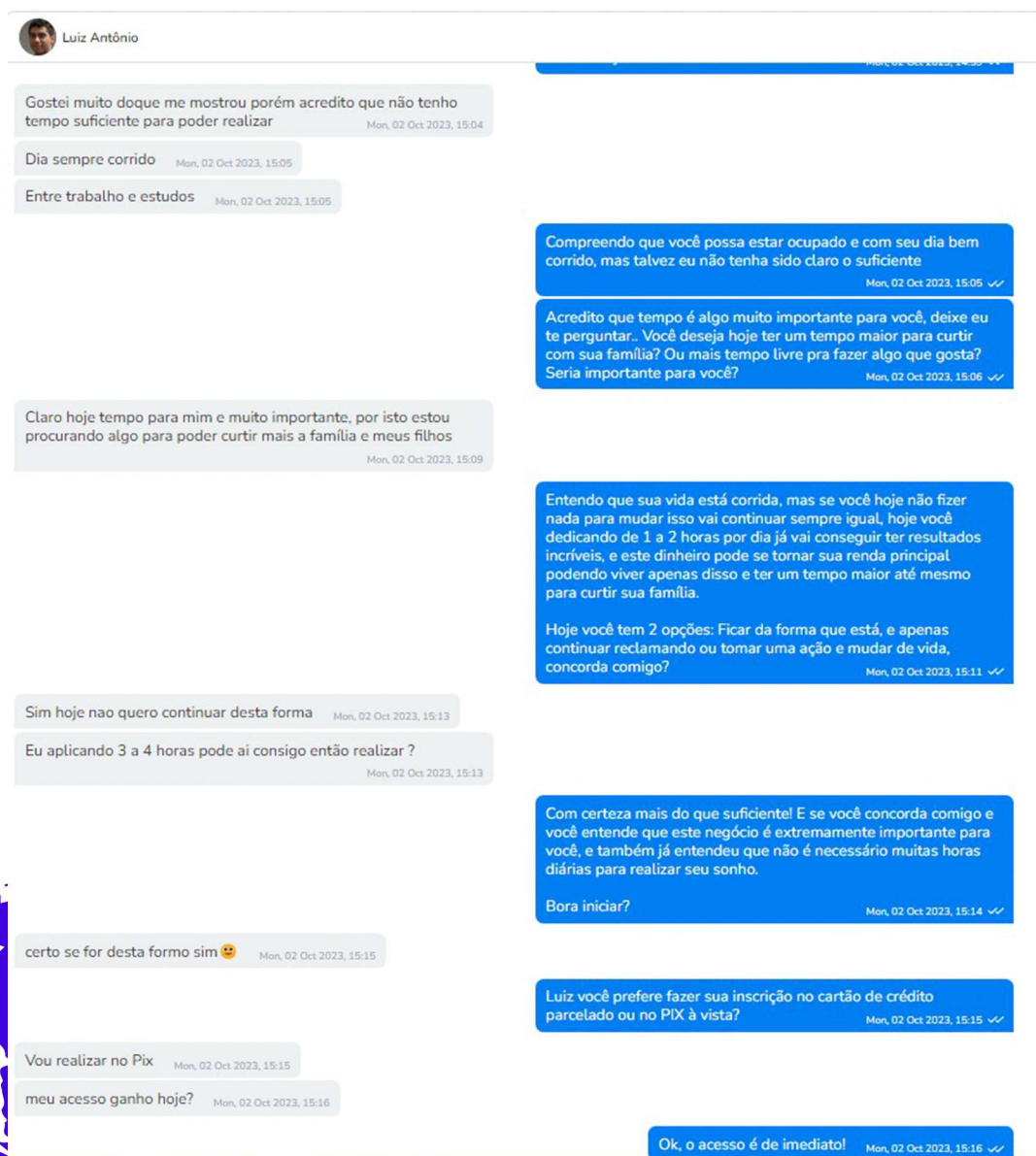
**(Nome do cliente)** Você prefere fazer sua inscrição no cartão de crédito parcelado ou no PIX à vista?

**Resposta Cliente :** Vou fazer no cartão parcelado



# Ainda ~~tem~~ mais!

Da uma olhada nessa conversa real do nosso time com um cliente que tinha objeções parecidas!





## Objeção 3

# Não tenho interesse no momento



## Explicação

Nesta objeção, você deve antes de mais nada saber se o cliente concorda que seu serviço / produto é o que está procurando?

Quando você fizer esta pergunta, provavelmente o cliente dirá que **SIM** como 99% das pessoas respondem a mesma pergunta. Sendo assim é importante dizer pra ele:

***Se você me disse que acha importante e quer mudar de vida, para sair da situação financeira atual, qual motivo está lhe impedindo?***



## Motivos pelos quais ele tem essa objeção:



Há várias razões pelas quais um cliente pode não demonstrar interesse no serviço ou produto que está oferecendo. Aqui estão alguns motivos possíveis:

- 1. Falta de Necessidade:** O cliente pode não perceber como o serviço atende às suas necessidades ou resolverá seus problemas atuais.
- 2. Falta de Compatibilidade:** O serviço pode não se alinhar completamente com a situação, metas ou objetivos do cliente.
- 3. Falta de conhecimento:** O cliente pode não entender completamente como o serviço funciona ou quais benefícios ele proporciona.
- 4. Custo Elevado:** O cliente pode considerar o custo do serviço além do orçamento disponível.
- 5. Desconfiança:** Se o cliente não tem confiança na sua empresa, equipe ou no próprio serviço, pode não estar disposto a considerá-lo.
- 6. Alternativas Mais Atraentes:** O cliente pode estar considerando outras opções ou serviços concorrentes que parecem mais apreciados.







# Solução

Quando um cliente expressa que não tem interesse em seu produto ou serviço, é importante adotar uma abordagem cuidadosa para entender suas razões e, se possível, reverter a situação.

## Aqui estão algumas estratégias que você pode considerar:

- 1 - Demonstre curiosidade:** Faça perguntas abertas para entender por que o cliente não está interessado. Isso pode ajudar a identificar as objeções específicas e fornecer insights sobre como abordá-las.
- 2 - Escute Atentamente:** Dê ao cliente a oportunidade de explicar suas preocupações. Mostrar que você está ouvindo e valorizando suas opiniões.
- 3 - Foque nos Benefícios:** Destaque os benefícios específicos que o produto ou serviço oferece, relacionando-os às necessidades ou desafios que o cliente enfrenta. Mostre como seu produto pode fazer a diferença.
- 4 - Apresente Estudos de Caso:** Compartilhe exemplos reais de como seu produto ou ajude a servir outros clientes a superar desafios semelhantes. Isso pode demonstrar a eficácia e o valor do que você oferece.
- 5 - Ofereça Demonstração:** Se possível, uma demonstração resistente ao vivo ou uma amostra gratuita do produto/serviço. Isso permite que o cliente veja em primeira mão como ele funciona.





**Não tenho interesse  
no momento**

**(nome do Cliente)** Entendo que no momento você ainda não está interessado . Mas só para eu anotar aqui e entender melhor de tudo que falamos sobre nosso produto/serviço, oque mais gostou ?

**Retorno ao Cliente :** Compreendo que não está interessado em falar sobre isso AGORA ou não está interessado em (lista de benefícios)?

Se você preferir, posso ligar/entrar em contato num horário mais conveniente para explicar como nós (reforço/repeticão da lista de benefícios). O que acha?"

**Resposta Cliente :** pode ser amanhã

**Retorno ao Cliente:** Certo, você prefere que entre em contato na parte da manhã ou da tarde?

**Resposta Cliente :** na parte da tarde

**Retorno ao Cliente :** Certo , melhor horário para você às 14:15 ou às 16:00

**Resposta Cliente :** 16 horas

## 28 | Manual da objeção



## Objeção 4

# Tenho que pensar



## Explicação

Primeiramente é importante entender a razão específica pela qual o potencial cliente precisa de mais tempo para decidir antes de apresentar uma resposta adequada.

### Motivos pelos quais ele tem essa objeção:

Algumas possíveis razões pelas quais alguém pode dizer que vai pensar antes de tomar uma decisão de compra incluem:

1. Não tem certeza sobre a qualidade do produto/serviço
2. Precisam alaria/pesquisar outras opções antes da compra
3. Estão considerando o valor do produto em relação a outras opções
4. Não estão prontos para tomar uma decisão de compra no momento, seja por questões financeiras ou de outro tipo.





# Solução

Lidar com clientes que dizem que precisam pensar na hora da compra é uma situação comum no mundo das vendas.

É importante abordar essa situação com sensibilidade e estratégia para ajudar o cliente a tomar uma decisão informada.

## Aqui estão algumas estratégias que você pode considerar:

**1 - Mostre Compreensão:** Responda positivamente e agradeça ao cliente por estar disposto a considerar sua oferta com cuidado, porém não desista das vendas, sonde mais e tente descobrir o real motivo.

**(nome do Cliente)** Eu preciso pensar sobre isso

**Resposta Cliente :** Eu entendo totalmente, tomar decisões importantes requer reflexão. Estou aqui para responder a todas as suas perguntas e ajudar no que for necessário.

**2 - Prova Social Cases de Sucesso:** Compartilhe exemplos de clientes anteriores que se beneficiaram do seu produto ou serviço, enfatizando os resultados positivos alcançados.

**Você:** Esse cliente estava passando pelo mesmo problema que você quando chegaram aqui, dá uma olhada no depoimento que mandaram pra nós depois.

**3 - Crie um Senso de Urgência:** Se apropriado, mencione que os benefícios podem ser aproveitados porém existe um prazo de validade máximo, defina datas e horário, Limite quantidade/ Vagas limitadas.

**Cliente :** Vou pensar e voltar mais tarde.

**Você:** Claro, mas gostaria de lembrar que a promoção atual, que inclui um desconto de 20%, é válida apenas até o final desta semana.

Se você decidir agora, pode aproveitar essa economia significativa.



**4 - Ofereça garantias ou políticas de retorno:** Responda positivamente e agradeça ao cliente por estar disposto a considerar sua oferta com cuidado, porém não desista das vendas. Sonde mais e tente descobrir o real motivo.

**Cliente :** Tenho medo de comprar e não gostar do produto

**Você:** Entendo seu receio. Fique tranquilo, oferecemos uma garantia de satisfação de XX dias.

Se você não estiver satisfeito com o produto, podemos facilitar a devolução e reembolso sem problemas.

**5 - Faça perguntas abertas:** Tente entender melhor as preocupações do cliente fazendo perguntas abertas, como "Quais são as suas principais considerações ao tomar essa decisão?" ou "O que mais você gostaria de saber antes de decidir?"

**Cliente :** Estou indeciso sobre qual modelo escolher.

**Você:** Compreendo suas preocupações. Quais são os principais recursos que você está buscando em um modelo para que eu possa ajudá-lo a encontrar a melhor opção?

**6 - Forneça informações adicionais:** Se o cliente expressar dúvidas específicas, forneça informações adicionais que possam ajudá-lo a tomar uma decisão mais informada. Explique os benefícios do produto ou serviço e como ele atende às necessidades do cliente.

**Cliente :** Eu não tenho certeza se este laptop atenderá às minhas necessidades.

**Você:** Compreendo sua preocupação. Este laptop em particular tem um processador de alta velocidade e uma placa de vídeo dedicada, o que o torna ideal para jogos e tarefas intensivas.

Também oferecemos um ano de suporte técnico gratuito para garantir que você esteja satisfeito.



**7 - Sugira uma avaliação:** Se possível, ofereça ao cliente a oportunidade de testar o produto ou serviço antes de tomar uma decisão final. Isso pode ser especialmente eficaz em vendas de alto valor ou em situações onde a compra envolve um compromisso significativo.

Ex: Cliente que vai comprar um apartamento, um carro, ou até mesmo um móvel de alto valor como uma cama.

**Cliente :** Não tenho certeza se essa bicicleta é adequada para mim.

**Você:** Eu entendo suas dúvidas.

Que tal fazermos um teste rápido?

Você pode dar uma volta nesta bicicleta na área ao lado e ver como se sente. Isso pode ajudá-lo a decidir se é a escolha certa.



## Objeção 5

# Falar com Marido /Esposa/Sócio



## Explicação

Primeiramente é importante entender a razão específica pela qual o potencial cliente precisa conversar com uma destas pessoas, se ela apenas precisa validar a compra com outra pessoa ou se existe outro motivo.

### Motivos pelos quais ele tem essa objeção:

Quando um cliente diz que precisa falar com o cônjuge ou parceiro antes de tomar uma decisão de compra, é importante abordar a situação de maneira respeitosa e estratégica. Aqui está uma abordagem eficaz:



### 1 - Mostre compreensão e empatia:

**Cliente :** Preciso consultar meu cônjuge antes de decidir.

**Você:** Compreendo totalmente, tomar decisões importantes juntos é essencial. Respeitamos muito essa abordagem.

Quando você e seu cônjuge terão a chance de conversar sobre isso? Posso fornecer informações adicionais que possam ajudar na discussão?

### 2 - Ofereça informações adicionais:

**Cliente:** Preciso verificar com meu marido se o orçamento permite.

**Você:** É sensato considerar seu orçamento.

Para facilitar a discussão com seu marido, posso fornecer detalhes sobre nossas opções de pagamento e financiamento.

Dessa forma, vocês terão todas as informações necessárias para tomar a decisão juntos

### 3 - Agende um acompanhamento:

**Cliente:** Vou falar com minha esposa e decidir depois.

**Você:** Claro, entendo. Podemos agendar um acompanhamento para daqui a [escolha um período, por exemplo, uma semana] para que vocês tenham tempo suficiente para discutir.

Eu ficarei à disposição para responder a quaisquer perguntas adicionais que possam surgir durante a conversa."



#### 4 - Ofereça garantias ou políticas de retorno:

**Cliente :** Preciso ter certeza de que estamos tomando a decisão certa.

**Você:** Compreendo a importância de tomar a decisão certa.

Quero lembrá-lo de que oferecemos uma política de retorno flexível. Se, após conversar com seu cônjuge, vocês decidirem que esta não é a escolha certa, estaremos aqui para ajudar com qualquer devolução ou troca necessária.

#### 5 - Destaque benefícios adicionais:

**Cliente:** Preciso consultar meu parceiro antes de fechar o negócio.

**Você:** É uma boa prática tomar decisões importantes juntos. Além disso, ao envolver seu cônjuge na decisão, vocês podem aproveitar juntos os benefícios deste produto/serviço.

Quando vocês tiverem a chance de discutir, lembre-se de que oferecemos [destaque algum benefício exclusivo do produto/serviço] que pode ser vantajoso para ambos.

#### 6 - Seja paciente e não pressione:

**Cliente:** Vou verificar com minha esposa e entrar em contato mais tarde.

**Você:** Perfeito, não há pressa. Eu estarei aqui quando você estiver pronto para continuar a discussão ou tomar uma decisão.

Fique à vontade para entrar em contato a qualquer momento.



# Ainda tem mais!

Já pensou em como seria mais fácil para você automatizar todo seu processo de vendas?

Deixar de fato seu Whatsapp respondendo pra você o tempo todo sozinho, conseguindo assim economizar tempo e dinheiro?

Preparei um vídeo pra você explicando exatamente como fazer isso.

Basta clicar no link e ser redirecionado pro vídeo ou escanear o QRcode com a câmera do seu celular.

**Ofereça** um atendimento rápido e eficiente aos seus clientes **com a melhor ferramenta de automação para WhatsApp!**



Venda no automático pelo WhatsApp com o Atendzap

**SUA EMPRESA ONLINE**  
24h por dia  
7 dias na semana

Assista ao vídeo

Conquiste a **satisfação dos seus clientes** e  **aumente suas vendas** com a eficiência da nossa plataforma.

**Quero começar agora**

Ficou com dúvidas ou dificuldades para comprar? Me chame aqui



## Objeção 6

# Encontrei mais Barato



## Explicação

Lidar com clientes que mencionam ter encontrado um preço mais baixo em outro lugar durante o processo de compra pode ser desafiador, mas é importante abordar essa situação com cortesia e profissionalismo, mostrando pra ele que você entrega muito mais do que apenas o serviço ou produto, mas entrega uma experiência de compra melhor.

Aqui estão algumas estratégias para lidar com isso:



### 1 - Mostre compreensão e interesse:

**Cliente :** Encontrei o mesmo produto mais barato em outro lugar.

**Você:** Agradeço por trazer isso à minha atenção.

Eu entendo que o preço é uma consideração importante.

Você poderia me fornecer mais detalhes sobre a oferta que encontrou em outro lugar?

Assim consigo ver se de fato é o mesmo produto que oferecemos e com as mesmas vantagens, aqui por exemplo te entregamos XXXX benefício + xxxxx Benefício + xxxx Vantagem, creio que é difícil atualmente encontrar isso em algum lugar.

### 2 - Verifique a oferta do concorrente:

**Cliente:** Eles estão vendendo o mesmo produto por menos.

**Você:** Eu adoraria verificar essa oferta para garantir que possamos oferecer a você a melhor opção.

Você poderia me dizer onde você viu essa oferta e quais são os detalhes exatos, como o modelo, condição e preço?

Assim consigo ver com meu supervisor e te trazer uma solução ainda mais completa.

### 3 - Destaque os diferenciais:

**Cliente:** Outra loja está vendendo mais barato.

**Você:** Entendo que o preço seja um fator importante, mas vale a pena considerar que oferecemos [destaque os diferenciais do seu produto ou serviço, como garantia, qualidade, suporte pós-venda, etc.].

Esses aspectos podem compensar o valor adicional.

Aqui te entregamos muito mais do que apenas o produto, te entregamos segurança, qualidade e ainda um preço competitivo.



#### 4 - Ofereça um preço competitivo:

**Cliente :** Por que eu deveria comprar aqui quando posso conseguir mais barato em outro lugar?

**Você:** Compreendo a sua preocupação com o preço.

Estamos comprometidos em oferecer os melhores produtos e serviços.

Posso verificar se podemos ajustar nosso preço para ficar mais competitivo.

**(Usar somente se o cliente realmente não quiser comprar com o preço atual 🗨️)**

Além disso, estamos dispostos a igualar ou superar a oferta, desde que esteja dentro de nossa política de correspondência de preços.

**OBS:** É importante lembrar aqui que o jogo **não é sobre briga de preço**, quem fica sempre brigando por preço e **não agrega valor ao produto** vai sempre estar na mesma roda de sempre ter **margem e lucro menor.**

#### 5 - Negocie ou adicione valor:

**Cliente:** Se vocês puderem igualar o preço, eu comprarei aqui.

**Você:** Agradecemos por considerar nossa oferta.

Posso verificar a possibilidade de igualar o preço e, além disso, oferecer [destaque algum valor adicional, como frete grátis, brindes, descontos futuros, etc.] como um gesto de agradecimento por escolher nossa loja.

#### 6 - Mantenha a cortesia, mesmo se não puder igualar o preço:

**Cliente:** Outra loja ainda é mais barata, mesmo após sua oferta.

**Você:** Lamentamos não poder igualar o preço dessa vez, mas apreciamos muito sua consideração.

Estamos sempre buscando maneiras de melhorar nossas ofertas e serviços.

Por isso te entregamos XXX benefício, XXX vantagem exatamente coisa que nossos concorrentes hoje não conseguem oferecer, além de um atendimento de qualidade e de segurança total na hora da sua compra.

Se você tiver outras perguntas ou precisar de assistência adicional, por favor, não hesite em perguntar.



Acompanhe minhas redes sociais para ter acesso a conteúdos diários sobre vendas e WhatsApp.



**@omarcuspires** #



# **@marcusfpsm**