

TEMPLATE - SCRIPT PARA LIGAÇÕES DE VENDAS

Este documento é um template. Para utilizá-lo, clique em Arquivo > Fazer uma cópia. Essa ação vai criar uma cópia do documento em seu computador e permitir sua edição.

Script 1: Primeiro contato

Este roteiro deve ser utilizado no primeiro contato comercial de potenciais clientes do perfil _____.

Tom de comunicação (*leve, permite brincadeiras, profissional, objetivo, direto*):

_____.

Principal objetivo do perfil com a compra:

Critérios de qualificação (*quais características tornam esse cliente um perfil de interesse*):

1. *Porte da empresa*
2. *Localidade*
3. *Tamanho do time*
4. *Faturamento*

Informações essenciais do primeiro contato comercial (*aqueles dados que o vendedor não pode desligar o telefone sem descobrir*):

1. *Há quanto tempo está buscando solução?*
2. *Já cotou com concorrente?*
3. *Tem disponibilidade para fechar contrato em breve?*
4. *Qual a necessidade de suporte para implementação?*
5. *Qual principal objeção que pode impedir o fechamento?*
6. *Tem alguma necessidade especial que deve ser contemplada na proposta?*

Lembretes para o vendedor:

1. *Colete dados alternativos de contato além dos que já temos*
2. *Tente agendar a próxima reunião antes de desligar o telefone*
3. *Registre as informações mais relevantes no CRM*
4. *Após a reunião, envie por e-mail um resumo da conversa com os pontos mais importantes e lembre o cliente da próxima data agendada*

Script 2: Follow up de proposta

Este roteiro deve ser utilizado no follow up comercial de potenciais clientes do perfil _____.

Feedback do cliente sobre a proposta:

Em caso de proposta recusada, objeções mais comuns e como tratá-las:

1. *Preço: relacionar o preço pago pela solução com o valor gasto para a mesma rotina sem ela.*
2. *Condição de pagamento: oferecer flexibilidade de negociação.*
3. *Duração do contrato: oferecer um contrato de menor tempo com escopo reduzido.*
4. *Suporte oferecido: atestar a necessidade real de suporte e construir confiança no cliente de que conseguirá utilizar sozinho.*
5. *Funcionalidades extras: verificar parcerias possíveis ou condições especiais.*

Em caso de proposta aceita, identificar próximos passos:

1. *Envio da proposta para o gestor da área e prazo de retorno*
2. *Negociação da condição de pagamento*
3. *Pagamento e faturamento*

Lembretes para o vendedor:

1. *Caso a proposta seja refeita e reenviada, atenção para o prazo máximo de ____ dias para o reenvio.*
2. *O próximo follow up deverá acontecer em ____ dias.*
3. *Registre no CRM as mudanças feitas na proposta.*