

O CORRETOR DE
IMÓVEIS QUE

VENDE TODOS OS MESES



LUAN VIEIRA

O CORRETOR DE
IMÓVEIS QUE
VENDE TODOS OS MESES

LUAN VIEIRA



LUAN VIEIRA

Nascido em São Gonçalo, RJ, superou uma vida simples abaixo da linha da pobreza. Aos 25 anos, entrou no mercado imobiliário, vendendo mais de 40 unidades em seu primeiro empreendimento. Em 2019, ingressou em uma imobiliária em Campo Grande, RJ, quebrando recordes ao vender mais de 100 unidades no primeiro ano. Realizou seus sonhos, viajou para os EUA, comprou um apartamento e fundou sua própria imobiliária. Atualmente, lidera uma equipe de 30 corretores e 4 gerentes, compartilhando seu sucesso para ajudar outros a venderem 3x mais. Ótimo treinamento!

ÍNDICE

Capítulo 1	05
Capítulo 2	08
Capítulo 3	15
Capítulo 4	23
Capítulo 5	36
Capítulo 6	46
Capítulo 7	59
Capítulo 8	72

Capítulo I: Boas vindas – Apresentação

Sejam bem-vindos corretores e corretoras de imóveis, você que trabalha com vendas, corretor de plano de saúde, corretor de seguros, você que de alguma forma se identificou com o meu conteúdo nas redes sociais, seja muito bem-vindo.

Eu me chamo Luan Vieira, sou corretor de imóveis aqui no estado do Rio de Janeiro e atuo como corretor de imóveis há seis anos e dentro desse período eu construí uma história muito vitoriosa onde eu vendi ao todo mais de 300 imóveis e o motivo que me levou a começar a escrever esse treinamento e começar a produzir conteúdo para corretores de imóveis, foi porque eu comecei a observar que todos os meses entram várias pessoas no mercado imobiliário, inclusive algumas que começaram comigo há seis anos atrás e hoje muitos desistiram, pouquíssimas pessoas continuaram nesse mercado que na minha visão é um mercado maravilhoso, consigo contar nos dedos da mão quantas delas ainda estão nesse segmento, e eu comecei a perceber uma coisa e a ficar pensativo.

Porque algumas pessoas permanecem, mudam de vida, conseguem avançar e outras não. Será que a culpa é só do corretor? Falam por aí que o corretor não tem força de vontade, que o corretor é preguiçoso, e outras barbaridades. Será que a culpa é toda do corretor?

Eu comecei há alguns anos a observar que o corretor de imóveis ele chega na imobiliária para trabalhar no seu primeiro dia e na maioria das vezes ele é submetido ao mesmo protocolo, e digo isso pois trabalhei nas maiores construtoras do país e em uma grande imobiliária com mais de 200 corretores e o primeiro dia é sempre a mesma coisa.

Apresentam a ele o simulador caixa, e ele começa a trabalhar ali no primeiro dia, ele tira uma dúvida ou outra, e às vezes a gerência naquela correria de final de mês não consegue dar a devida atenção ao mesmo que acaba de chegar, na maioria das vezes eu percebia que esse corretor ficava a ver navios.

Ficava ali de uma forma perdida, às vezes ele até vendia para um parente, para um amigo, para uma pessoa conhecida, mas depois ele não voltava a recorrer nas suas vendas, e por fim ele desistia da profissão, e eu fiquei com esse pensamento ao longo desses meses, desses anos, várias vezes eu me peguei pensando: Cara essa profissão é maravilhosa, essa profissão fez eu realizar a viagem dos meus sonhos de ir para Disney, essa profissão me deu o meu carro, essa profissão me deu o meu apartamento, e essa profissão deu tudo para mim e não dá para o outro corretor por qual motivo?

E eu falei assim, eu vou começar a desenvolver treinamento prático e simples que fale a língua do corretor e que ele consiga absorver, entender e colocar em prática. Então esse treinamento será simples e prático. Você que for fiel a essa leitura, você que for fiel a esse estudo, ao final dele, eu tenho certeza que as suas vendas vão aumentar consideravelmente, pelo menos três vezes mais.

Então dentro desse ebook nós vamos falar sobre captação de clientes e como fazer a pessoa que agendou com você comparecer na visita. Essa é a maior dor do corretor, ele agenda, agenda, agenda e o cliente nunca vai à visita. E por que isso acontece?

Por que tem corretores que são treinados por mim em apenas um sábado fazem de cinco a nove atendimentos, e tem outros corretores que agendam, se arrumam todo, se preparam vão para imobiliária e chegam lá não fazem nenhum atendimento.

Eu sei o que é passar por essa frustração, eu sei às vezes o que é passar essa vergonha no meio da equipe, porque você joga lá os seus agendamentos, às vezes você joga lá sua expectativa para aquele sábado e quando você chega lá você não tem nenhum atendimento para fazer.

Então esse e-book é justamente para resolver a sua falta de clientes para atender, depois desse treinamento você irá acessar um outro mundo a qual ninguém nunca te mostrou antes. O seu problema sobre leads que são desqualificados também irão acabar.

Seja fiel nessa leitura, coloque em prática tudo que eu vou passar aqui e eu não tenho dúvidas que ao final desse ebook eu vou receber uma mensagem sua lá no meu direct do instagram agradecendo pela produção desse treinamento, boa leitura e qualquer dúvida pode falar comigo lá no grupo do suporte do whatsapp.

Clique nos ícones para entrar no grupo do whatsapp e me seguir no instagram:



A man in a grey suit and tie is smiling and holding a tablet. The tablet displays a bar chart with blue bars of varying heights. The background is a dark gradient with a red-to-black gradient on the left side.

CAPÍTULO 02:

ESTATÍSTICA DE CONVERSÃO E VOLUME

LUAN VIEIRA

Capítulo 2: Conversão e Volume

Antes de começarmos a falar sobre as formas de atrair novos clientes, a forma de nós marcamos agendamentos com clientes que não estão esperando a nossa ligação, os famosos LEADs frios e convertermos os mesmos em atendimentos presenciais.

Antes de começarmos a entrar nesses assuntos, eu quero te convidar para você ter um entendimento do que são vendas? Lembrando que a visão que eu irei te passar sobre vendas é minha visão que foi construída dentro de 6 anos de muito trabalho, estudo e dedicação, mas vamos lá, se eu te perguntasse hoje o que é venda no seu entendimento, provavelmente você iria pensar e me responderia a seguinte coisa: Luan, vendas é uma pessoa que tem um serviço ou produto e queira comercializar o mesmo, e uma outra que precisa daquele serviço ou produto e está disposta a pagar por ele.

Seria uma forma básica e simples de responder. Toda vez que eu faço essa pergunta para alguém, as pessoas me respondem algo dentro disso. Mas através desse treinamento eu quero te trazer para uma outra visão, e melhor do que ter outra visão é adquirir uma conscientização de fato do que são vendas, porque se você conseguir compreender o que eu vou te falar aqui agora sobre vendas, você vai conseguir eliminar a frustração, ansiedade e o melhor de tudo você irá conseguir eliminar o medo de não vender, você terá acesso a um outro mundo a qual muitos corretores não conseguem acessar, muitos deles até acessam, porém muitos não ficam por muito tempo pois não constrói uma base sólida como você está construindo através desse treinamento.

Todos os vendedores de alta performance tem um entendimento em comum entre eles, vendedores assim como eu que tinha mês que vendiam 11 imóveis eles possuem uma mentalidade em comum, nós entendemos a seguinte coisa:

Que vendas nada mais é do que matemática. Nada mais é do que estatística de conversão e quando eu paro para falar de um produto de um ticket alto como o nosso que é o imóvel nós temos que levar em consideração que o cliente do outro lado por muitas vezes tem uma certa insegurança, se nós pararmos para perceber e entender um pouco do nosso cliente, nós iremos perceber que às vezes ele vai ter insegurança para tomar essa decisão e não irá assumir que está inseguro para nós no primeiro momento, ele não vai assumir que está com medo e não tem peito de tomar essa decisão, o mesmo irá sair pela culatra, provavelmente dando uma desculpa que é a frase mais temida pelo corretor que é a seguinte frase: Vou conversar com a minha esposa e te retorno, preciso pensar um pouco mais. Talvez não seja o momento de eu tomar essa decisão, quarta-feira eu te dou uma resposta e quando chega o dia da resposta você simplesmente vê a foto dele sumir do seu WhatsApp, pois quando você vai ligar ele nunca mais te atende e isso tudo acontece, porque o cliente está em uma linha de estabilidade e quando Você fala dele sair dessa linha de estabilidade e comprar o seu imóvel, você está falando de ele adquirir novos compromissos, você está falando dele adquirir uma responsabilidade.

E por mais que isso seja muito claro para gente, para o cliente não é. Eu sei que seu pensamento vai ser esse aqui: Poxa Luan, o cliente ele paga aluguel, o cliente tá na casa da sogra, o cliente mora próximo de uma área de risco, uma região perigosa, mas você só esquece que essa vivência dele é uma vivência estável, a qual ele já vive por vários meses e muitas vezes por vários anos, ou seja, para ele sair dessa linha de estabilidade, para uma nova linha a qual ele não domina, antes de ele assinar o contrato ele terá que vencer medos, anseios, ansiedade, preocupações, insegurança e outras coisas mais e muitas vezes o mesmo não consegue tomar essa decisão e fica postergando o que deve ser feito. Antes de julgar e criticar essa atitude do cliente eu gostaria que você refletisse, quantas atitudes você deveria ter tomado na sua vida e você não tomou? Quantas dessas atitudes que você não tomou, você não se arrepende de não ter tomado?

Não leve para o pessoal, o cliente não tem nada contra você, ele nesse momento só não consegue dar esse passo pelas inúmeras travas emocionais que o paralisa de avançar nas suas conquistas.

O corretor de imóveis que quer ter alta performance nesse mercado, ele tem que entender que o não vai ser o fator mais presente nessa sua trajetória de vendas. Se você pretende ter uma trajetória vitoriosa, onde você irá performar de 3 a 6 imóveis todos os meses, você precisa entender que 95% do seu tempo você vai ouvir: NÃO. E nem sempre o não vem de uma forma clara e objetiva, às vezes o não, ele vem de uma forma muito maldosa. Ele vem de uma forma que machuca, porque é quando o cliente não tem a coragem de falar o não na sua cara e botar um ponto final, mas ele alimenta uma esperança em você e muitas vezes o não vem camuflado da seguinte frase: eu vou conversar com a minha esposa em casa e na segunda-feira eu retorno para nós fecharmos esse contrato.

Aí você acredita naquilo, coloca a sua melhor roupa, organiza com o seu gerente, fala com o diretor para ajudar a gerar esse contrato na segunda-feira, se organiza e quando chega na segunda-feira, o cliente nem te atende mais. Já ouviu essa frase: Eu vou lá ver o local do imóvel e eu volto aqui amanhã, pois eu também vou pegar um tio meu que vai lá comigo e talvez vá comprar também. Olha o tamanho dessa expectativa que o cliente colocou em você e simplesmente sumiu sem te dar nenhuma satisfação. Corretor (a), eu falo isso porque eu passei por isso inúmeras vezes. Eu já fiquei um dia todo com 1 cliente levando ele em vários imóveis.

Levei ele no último imóvel com toda a família dele, todos falaram que gostaram, já eram 22:00 horas da noite de uma terça-feira, eu nunca me esqueço esse dia, gerei o contrato e quando eu sentei na mesa para assinar o cliente falou que ia conversar com a madrinha dele, pois a mesma iria arrumar um dinheiro para ajudar a amortizar e diminuir a parcela, contaram uma história para mim, saíram pela imobiliária e nunca mais me atenderam.

Isso dói e dói muito, você precisa entender isso pois muitos desistem desse mercado maravilhoso por falta desse entendimento que eu estou te passando aqui. Você vai conviver 90% do seu tempo com esse tipo de não, se você for se frustrar por causa disso, você não vai conseguir permanecer na profissão. O corretor que se frustra e pensa em desistir por levar não é como um mecânico que se frustra porque tem que sujar a mão de graxa, é como um cardiologista que se frustra porque tem que ficar abrindo o peito para operar pessoas que sofrem problema do coração, é como um policial militar no estado do Rio de Janeiro que fica frustrado porque tem que subir favela para fazer operações policiais. 90% do seu tempo é isso que você vai viver é esse tipo de experiência que você terá, entretanto, se você for resiliente e tiver inteligência emocional e focar somente nos números e não nas reações das pessoas você irá desfrutar dos 10% da corretagem que é: receber ótimas comissões, premiações e reconhecimento por todo seu resultado. E te falo como corretor de imóveis que eu sou, vale muito a pena todo esforço e dedicação. Guarde uma coisa no seu coração, raramente o não vem de uma forma clara ele sempre vem camuflado em situações semelhantes aos dos exemplos que eu citei acima. Então como que você vai se proteger disso? Entendendo que você trabalha com estatística de conversão. Você vai pegar o seu horário do sábado às 10:00h e 15:00 da tarde, e você no horário das 10h da manhã irá marcar de 8 a 10 pessoas para o mesmo horário. Pois dessas 10 pessoas, provavelmente se você seguir todas as etapas que eu vou te orientar nesse ebook, apenas três ou quatro irão comparecer de fato. E ainda dessas quatro, duas vão chegar no horário e as demais irão chegar entre 12:30 há 13:30, ou seja, quando seu segundo cliente das 10:00 chegar (pois o primeiro já chegou e você está fazendo o atendimento) e vê você fazendo um atendimento, automaticamente irá gerar autoridade e credibilidade pois o cliente vai ter que esperar você concluir o atendimento, no subconsciente o mesmo irá pensar: Esse corretor é diferenciado já tem um cliente comprando imóvel com ele enquanto os demais estão ociosos..

Isso gera uma autoridade que você não tem noção, na minha época de corretor já chegou a fazer fila de 4 clientes me aguardando para atendimento, e além do mais isso também irá te diferenciar na empresa que você está prestando seu serviço, pois enquanto muitos estão rolando o instagram para cima e para baixo, fumando e bebendo café na cozinha você estará ali atendendo vários clientes.

E os outros 2 agendamentos (lembra que te falei que de 8 agendamentos se você seguir todo método 4 irão comparecer?) irão comparecer entre 12:30h às 14h30. Ou seja, ao todo, você, juntamente com o seu gerente, vai conseguir ali fazer todos os atendimentos, eu não sei se você é um corretor que já faz os atendimentos sozinho, fique tranquilo, você vai conseguir administrar isso ali, mas não tenha medo! O não, ele vai estar com você a todo momento.

Mas se você trazer esse entendimento sobre estatística de conversão pro seu lado, você irá vencer o jogo, pois você não irá mais se frustrar pelo não. Às vezes, o não, ele vai vir de uma forma tão maldosa, que a venda vai ser até gerada, o contrato será assinado, a foto que você tirou com o cliente já terá sido postada nas redes sociais, você já terá recebido os parabéns de amigos, colegas de trabalho e familiares, mas antes de vencer os 7 dias o cliente tem o direito do arrependimento pelo código do consumidor e o mesmo simplesmente vai solicitar o distrato, e às vezes o mesmo é solicitado diretamente na construtora e do nada você só recebe a notificação que sua venda caiu.

Às vezes você já fez até conta contando com o dinheiro dessa venda, e você vê aquilo tudo indo embora e a frustração inunda o seu peito mais uma vez, por isso que eu estou deixando bem claro aqui para você que esse tipo de experiência você vai passar por inúmeras vezes, mas você precisa ser forte e se apegar nos números e não nas reações das pessoas.

Eu vivo isso há 6 anos e nesse período decidi me aprofundar e entender que o não faz parte do meu negócio, eu trouxe o não para ser meu aliado e não um motivo de frustração ou desistência. O não deve ser seu aliado, pois você terá que entender o mesmo e usar ele a seu favor na hora da produção do seu trabalho, entretanto o volume será o seu melhor amigo. E porque eu falo que o não vai ser o seu aliado? Porque se você entender ele, entender como o mesmo funciona, você já não irá se frustrar nunca mais. E se você não se frustra, você já sai na frente a mil anos-luz de todos os seus concorrentes.

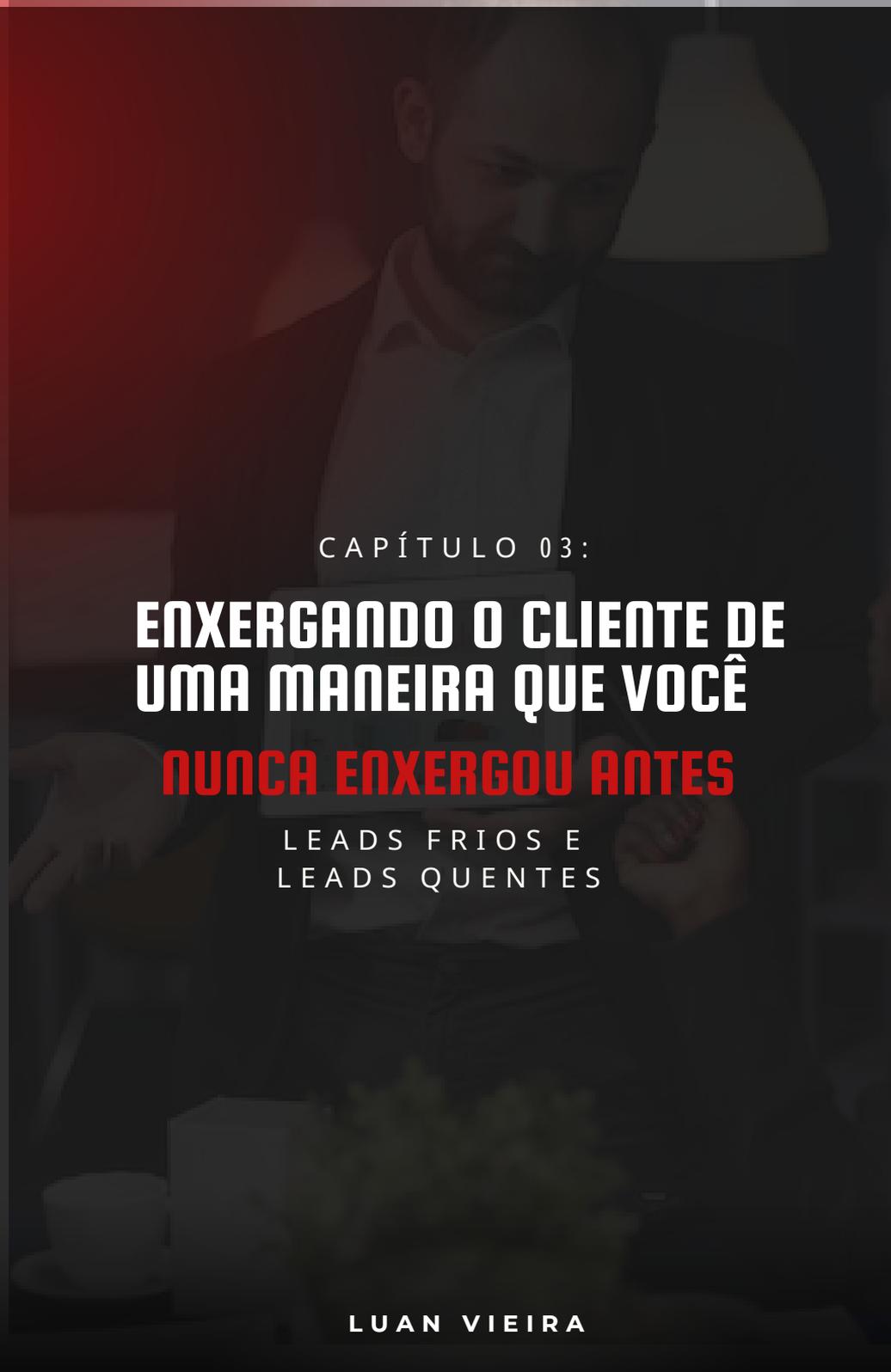
Porque o seu concorrente vai estar lá murmurando pelo cliente que gerou o contrato, não assinou e desistiu, pela pessoa que marcou e não foi, pelo cliente que falou que ia mandar documentação e não mandou, e você já sabe que isso faz parte do jogo. Quer ser um corretor de alta performance? Foque no volume.

Entenda que em vendas o que manda é estatística de conversão. Você falará com 40 possíveis clientes, agendará 24, atenderá 7 e assinará 1 contrato, o restante é tudo não(essa é a estatística da minha imobiliária a qual eu sou diretor). Não importa se o não venha de uma maneira clara ou venha camuflado.

Todo mundo que não cumpriu o compromisso de ir até à visita com você, essa pessoa te deu um não. Ou seja, a primeira ferramenta desse ebook é a seguinte:

Não se frustre pelo não. Isso você vai viver 95% do tempo, ou seja, aprenda a conviver com ele e tenha volume de agendamentos, agende excessivamente.

Tenha o volume de atendimento como seu maior amigo, porque ao final do mês, se você fez um volume alto de agendamento, um volume alto de atendimento, você terá uma estatística de conversão, por mais que seja mínima, mas você terá conversão em vendas e irá atingir o seu objetivo que é fazer venda de imóvel.



CAPÍTULO 03:

ENXERGANDO O CLIENTE DE UMA MANEIRA QUE VOCÊ

NUNCA ENXERGOU ANTES

LEADS FRIOS E
LEADS QUENTES

LUAN VIEIRA

Capítulo 3: Leads frios e quentes



No módulo anterior falamos sobre estatística de conversão, sobre os clientes que na maior parte do tempo vão estar ali nos falando não e como devemos agir mediante a essa circunstância que será algo bem presente no nosso dia a dia, mas agora neste módulo nós vamos falar sobre os nossos clientes. Quem são de fato os nossos clientes? Assim que você entra no mercado imobiliário você ouve um termo chamado lead, alguns ainda se aprofundam um pouco mais intitulando a pessoa que se cadastrou como lead frio ou lead quente. O que seria esse lead? Ele é uma pessoa que se cadastrou e que em algum momento da vida dela a mesma identificou um determinado problema e ela entendeu que o imóvel que estava no anúncio resolvia esse problema, eu não sei se você trabalha em construtora, imobiliária ou se você trabalha com lotes, mas em algum momento essa pessoa que nós intitulamos como lead frio ela fez um cadastro e colocou todos esses dados a qual você tem acesso, confesso que eu tenho dificuldade de entender que uma pessoa que deu todas essas informações no portal de anúncios não tem interesse em comprar nada, o que leva um gestor a chamar essa pessoa de lead frio? Talvez seja porque nos dias atuais nós vivemos essa febre, você chega nas imobiliárias, nas construtoras, as pessoas já te dão uma listagem de LEAD.

Na minha época, quando eu entrei, eu nem sonhava em ter acesso a uma listagem onde pessoas se cadastraram para comprar um determinado imóvel. Eu vim saber o que era LEAD com dois anos de profissão e ainda sim, não era tão forte como é hoje. Então hoje, qualquer anúncio no Instagram, facebook e YouTube te bombardeiam de informação sobre isso e fazem você pensar que o motivo de você não vender é porque te falta lead, não acredite nisso, se suas vendas estão fracas é porque te falta método e nesse ebook nós iremos resolver isso, provavelmente esse não é o primeiro treinamento que você tem acesso, mas é o que irá dividir a sua carreira e fará você vender 3x mais. Você vai ouvir muito essa sigla, esse termo chamado lead.

Você precisa entender que lead é uma pessoa, uma pessoa que se cadastrou e deixou o nome, telefone, profissão, para ter um atendimento de um determinado produto. Ela é uma pessoa assim como você, antes de eu me aprofundar nesse assunto eu quero que você pare e reflita em situações que você passa no seu dia a dia. Como você se sente quando uma operadora de telefone te liga para te oferecer um plano melhor e te convidar para fazer uma portabilidade? Você lembra como é sua atitude? Em menos de 1 minuto você bate o telefone na cara do vendedor e não dá nem a oportunidade dele falar com você. Tem noção do porquê nós temos essa atitude no nosso dia a dia?

Simplesmente pelo fato de nós julgarmos que vendedor é chato, só quer vender e na maioria das vezes é um produto que não faz o menor sentido para gente, ou seja, todo consultor que nos ligar nós já damos esse significado para o mesmo e como eles não têm um treinamento profundo assim como você está tendo, eles te ligam de uma forma chata e sem sentido com o seguinte script:

Me chamo Luan, falo em nome do Santander, eu falo com a senhora Maria?

Nesse momento você encerra a ligação e não atende mais aquele número. Agora vem cá, me responda uma pergunta. Você acha que quando você vai fazer uma oferta ativa no seu dia de trabalho, como as pessoas vão encarar a sua ligação? A resposta é simples, da mesma forma que você encara no seu dia a dia, por isso eu trago esse entendimento, não adianta nada eu te passar uma estrutura e você seguir um script como se fosse um robô e não entender o princípio que rege aquela estrutura que você está usando. Quando você for abordar um lead, entenda que ali atrás daquele nome e telefone existe uma pessoa e essa pessoa tem os mesmos medos, ansiedade e anseios que você tem.

O mercado imobiliário intitula pessoas que se cadastram por 2 termos, por mais que eu não goste, eu vou guiar esse treinamento citando os mesmo para termos uma absorção melhor desse entendimento. Segundo o mercado existem os leads frios e os leads quentes.

O que seria o lead frio? É a pessoa que diz que não tem interesse, é a pessoa que não quer comprar. Muitas vezes chamam esse lead de lead desqualificado e jogam a culpa toda no marketing da empresa. Eu gostaria de entender qual é a pessoa ou órgão que tem competência para dizer que uma pessoa que se cadastrou, colocou o nome, colocou o telefone, colocou a profissão e posteriormente confirmou todos esses dados, que ela não tem interesse e que é desqualificada? Ela pode não ter o perfil para o seu produto, mas dizer que ela não tem interesse em receber informações sobre o mesmo? Depois dessas ações todas que ela fez no portal de anúncio se cadastrando, essa pessoa é desqualificada? Essa pessoa não tem interesse? Você tem certeza disso? Quem é a pessoa capaz de afirmar uma coisa dessa? Que o lead frio, o lead batido, o lead desqualificado, ele não quer comprar. Quem foi que falou isso? Então tá! deixa eu entender. A pessoa bota nome, telefone, profissão e-mail, ela confirma isso para receber informações sobre um determinado imóvel, e ela não tem interesse no imóvel? É isso que nós estamos falando? Então nesse primeiro momento aqui, vamos aprofundar um pouco mais e entender sobre o lead frio. O lead frio, ele se cadastrou. E no primeiro momento, quando ele vem ter o seu primeiro atendimento o corretor que vai atendê-lo não é um corretor como você que está buscando se qualificar e se especializar em entender como funciona o processo até chegar na venda? Na maioria das vezes o lead chega para uma pessoa que acabou de chegar na imobiliária, teve um treinamento básico que não tem nada a ver em levar o cliente para um atendimento presencial o famoso agendamento. Ela teve um treinamento de produto, falando da construtora, mostrando o playground, mostrando a quadra, a piscina e a metragem da mesma. Gente, eu fui campeão de vendas de um empreendimento onde eu vendi mais de 40 imóveis sem saber a metragem da piscina e outros itens do condomínio, só tendo esse entendimento que eu precisava sair do virtual com o cliente e encerrar a ligação com um compromisso firmado de nos encontrarmos pessoalmente para o atendimento presencial.

Meu foco sempre foi marcar um agendamento com o cliente e trazer o máximo de pessoas possíveis para dentro da construtora e as mesmas conhecer nossos benefícios e proposta. Ali no meio do atendimento à venda simplesmente acontecia, depois de um belo atendimento às dúvidas que eu não sabia eu pedia para o cliente aguardar só um minutinho chamava o meu gerente ou o meu supervisor aproveitando assim para usar o gatilho de autoridade e as pessoas iam se identificando comigo, pois no meu atendimento elas sentiam sinceridade, não era nada forçado. Eu dominava muito bem essa etapa de trazer e atender o meu cliente, eu sempre busquei me qualificar em trazer e atender com excelência o máximo de pessoas possíveis, as pessoas que não se encaixavam no empreendimento eu buscava trabalhar a indicação e sempre recebia clientes das mesmas, isso ficou muito claro. Assim que eu cheguei para trabalhar como corretor de imóveis eu tive um gestor que me orientou sobre a estatística de conversão e eu comprei muito bem essa ideia. Vários corretores quando vão ligar para os clientes os mesmos fazem uma ligação muito fria, tinha até medo de ficar perto e ficar resfriado (Risos), não existe LEAD frio existe o corretor frio que faz um atendimento frio, liga de qualquer jeito falando assim: Você quer comprar seu imóvel? Seu nome está limpo? Aí o cliente diz que não, que o nome está sujo, aí o corretor responde: você não compra, limpa o nome e depois vem aqui falar comigo. Eu já vi inúmeros atendimentos Acontecerem dessa forma que você está lendo aqui, provavelmente você já viu E talvez lá atrás, assim que você iniciou Na profissão Você também fez um atendimento assim. Agora eu vou fazer uma pergunta para você, se você é um cliente e vai buscar um determinado produto e tem uma experiência dessa no seu primeiro atendimento, em um outro momento quando um outro corretor ou outro profissional ligar para você, qual será sua reação mediante a isso? Você estará totalmente aberto àquele atendimento ou irá desligar o telefone? Provavelmente você vai desligar o telefone. Então eu vou dar um novo termo aqui Não existe lead frio. Existe lead traumatizado.

O que é o lead traumatizado? É o lead que já passou por uma experiência horrível. É a pessoa que acha que para comprar um imóvel tem que estar com o nome limpo e que botaram na cabeça dele que ele tem que estar ali comprovando renda e às vezes ele não comprova, às vezes ele é pedreiro e recebe tudo na mão, eu sei que tem que ter o extrato bancário. Isso o cliente não tem. Você vai jogar ele fora? Que tal você orientar o cliente a ir depositando o dinheiro em uma conta-corrente e fazer todas as suas pagadorias de conta de luz, supermercado, farmácia, aluguel e lazer pela conta que você ajudou ele a abrir, e ao longo de seis meses ele tem uma movimentação e consegue fazer sua análise de crédito para comprar o seu imóvel.

Nessa altura do campeonato o gerente do banco liberou um cartão de crédito, cheque especial e o cliente está apto a fazer a análise de crédito. É importante destacar que de preferência essa abertura de conta-corrente e relacionamento seja no banco onde ele vai solicitar o crédito, por exemplo, eu trabalho hoje com foco total no "Minha Casa Minha Vida" geralmente quando trabalho um cliente assim oriento ele para abrir uma conta-corrente na Caixa Econômica Federal facilitando assim o relacionamento com o órgão que irá liberar o seu crédito. Viu quanta coisa pode ser feita com o cliente que chegou para você e não tinha um perfil de compra? Também podemos ajudá-lo a resolver a questão da restrição do nome dele, podemos ver a questão da saúde financeira do mesmo e o valor que ele pode estar pagando por mês e já começar a poupar esse dinheiro para quando ele estiver apto para comprar ter uma reserva para dar de entrada ou adiantar as parcelas da sua entrada que a construtora parcelou caso você trabalhe com foco em lançamentos. Além do mais, podemos trabalhar o fator indicação nesse período que estamos ajudando o mesmo a regularizar suas pendências no spc e serasa e através desse cliente já ir tirando novas indicações, mais adiante separei um módulo chamado proposta de negócio onde aprofundo mais esse assunto.

É muita coisa que a gente consegue fazer enquanto esse cliente não está apto para dar entrada no processo, se formos minucioso e entendermos que cada cliente é um cliente, que cada pessoa é totalmente exclusiva e acompanhar ele ali por seis meses orientando o mesmo a todo dinheiro que receber depositar em uma conta-corrente, fazer todos os seus pagamentos por ela, solicitar para o gerente do banco um limite de cheque especial e um cartão de crédito para após os 6 meses esse cliente ter um perfil de compra e ajudar o mesmo com as suas pendências no spc e serasa, observe o nível de profundidade que você terá com esse cliente, você tem dúvidas que além de vender para ele o mesmo irá te trazer várias indicações devido ao ótimo relacionamento que você criou com ele? Gente, é muita coisa que a gente consegue fazer com um cliente que não está apto hoje, mas estará apto para comprar amanhã. E eu sempre me destaquei vendendo muito para os clientes que ninguém queria vender. Então não existe LEAD frio, não existe LEAD desqualificado, existe o LEAD traumatizado que veio de várias experiências negativas e depois desse ebook os clientes que falarem com você passarão a ter uma experiência tão magnífica que quem não comprar irá te indicar novas pessoas.

Ah! não Luan, mas se eu fosse ao lugar dessa pessoa e tivesse tido uma experiência ruim, eu iria procurar outro profissional. E caro leitor, você acha mesmo que ele não procurou um outro profissional? Ele procurou outro profissional sim, só que o outro profissional fez um atendimento semelhante ao anterior. Pouquíssimos clientes que chegaram até a mim não passaram por pelo menos uns 2 consultores antes. E muitas vezes o brasileiro já tem aquela questão da insegurança e por mais que você esteja prestando um atendimento claro e transparente ele irá buscar outros consultores para confirmar a sua informação.

Muitos dos meus clientes a qual eu tive a oportunidade de ser o primeiro corretor a atendê-los eu passei por situações como essa que acabei de citar onde devido à insegurança os mesmos buscavam informações em outros lugares, a grande maioria eu sempre converti devido à didática que eu desenvolvi para atender e outros eu não consegui, não quero pregar que eu sou o super-homem das vendas, bateu na minha mão fechou, não sou o melhor vendedor do mundo, eu sou um ser humano e também posso errar. Por isso eu falo que a melhor forma de se proteger de qualquer tipo de frustração é se apegando ao volume e fazendo um número alto de prospecção.

A maioria das pessoas estão traumatizadas, quando os clientes chegam para fazer o atendimento com você eles já vem de várias experiências traumáticas e por mais que você seja transparente e sinceros com eles levam um tempo para a conexão acontecer por isso eu já te oriento a ter paciência, pois o cliente não pode perceber que essa comissão faz a diferença na sua vida, corretor que foca muito na comissão naturalmente ele passa insegurança e ansiedade de fechar aquela venda e isso faz o cliente fugir de você. Quando você vai fazer uma oferta ativa e segue o seguinte script de venda, o mais tradicional do mercado e você começa:

Olá, Dona Maria, me chamo Luan e sou corretor de imóveis.

Quando você fala a palavra corretor de imóveis com a pessoa automaticamente a mesma bate o telefone na sua não é porque ela não quer comprar ou não tem interesse, é porque ela já veio de vários atendimentos traumáticos, atendimentos ruins e ela já não acredita mais na simplicidade de realizar o sonho da casa própria.

CAPÍTULO 04:

MUDANDO SEU ENTENDIMENTO

SOBRE LEADS FRIOS

LEADS

LUAN VIEIRA

Capítulo 4: Leads frios

Difícilmente quando você chega na imobiliária para trabalhar, você vai chegar lá e vai receber uma listagem de clientes que se cadastraram naquela manhã para você está prospectando. Geralmente, você vai receber uma listagem de pessoas que se cadastraram há algum tempo, tiveram uma experiência ruim, já passaram na mão de todos os corretores daquela imobiliária e talvez de outras e acabou que o atendimento não foi à altura do que o nosso cliente de fato merece e a única coisa que sobrou foi uma experiência ruim e traumática, fique tranquilo, pois através deste ebook você irá aprender a reverter essa situação. Porque o que nós entendemos é que cada cliente é um cliente especial. Cada cliente, ele é um cliente exclusivo, ou seja, ele merece toda atenção, ele merece todo carinho e todo respeito do mundo. Quando eu vou abordar essa pessoa, a primeira coisa que eu tenho que entender é a seguinte situação: O que eu faço quando eu estou no lugar dela?

Qual é a minha postura quando as operadoras de cartão de crédito me ligam para me oferecer seus serviços? Qual é a minha postura quando a Claro, a Tim, a Vivo e a Oi me liga para oferecer uma portabilidade que muitas vezes é até um plano mais barato com um serviço de internet melhor e com um serviço de telefone que vai me atender muito melhor, o que nós fazemos quando o Itaú, Bradesco, Santander, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil fazem aquela ligação para a gente monótona, se identificando de imediato no início da ligação como CNPJ, falando assim: eu me chamo Luan, falo em nome da Claro e eu estou fazendo esse contato para te oferecer uma melhoria de benefício, ou eu sou da Caixa Econômica, sou do Bradesco. O que a gente faz quando essas pessoas têm esse tipo de abordagem conosco? Nós sem pensar duas vezes, desligamos o telefone na cara do operador sem ao menos dar a oportunidade do mesmo explicar o motivo da sua ligação.

E a pergunta que eu vou te fazer antes de te dar a estrutura de script é a seguinte, o que te faz pensar que a pessoa que está no outro lado da linha ocupada com os afazeres do dia a dia e não está esperando sua ligação, ela não pediu para você ligar para ela naquele momento e está na correria do dia a dia, ela está trabalhando, ela está no ônibus, ela está no trem, ela está fazendo as coisas e atividades do dia dela, o que te faz pensar que você vai ligar para essa pessoa e ela vai te atender de bom agrado, vai te dar toda atenção quando você se identifica por um CNPJ, olá Luana, olá João, olá Maria, me chamo Luan, sou corretor de imóveis aqui da imobiliária Luan imóveis, eu sou corretor de imóveis pela Caixa Econômica Federal, programa Minha Casa e Minha Vida, o que te faz pensar que essa pessoa irá te dar atenção e ser simpática com você? Essa pessoa já associa corretor de imóveis como um profissional chato, vai oferecer um imóvel e ela não tem dinheiro, às vezes a pessoa não tem nem dinheiro para pagar a conta de luz e agora você está ligando para ela e falando que ela vai comprar um imóvel, a pessoa acha que é golpe, ela acha que é tudo menos um benefício que vai beneficiar a ela. Nessa estrutura aqui que eu vou te dar nesse módulo do ebook, eu preciso que você entenda que para você ter sucesso em abordagem com pessoas traumatizadas, pessoas que naquele momento não estão esperando a sua ligação, ou pessoas que estão desinteressadas em comprar imóvel porque tiveram um atendimento ou experiência ruim, para você ter a atenção dela você terá que fazer uma abordagem 100% humanizada, você vai ter que fazer uma abordagem tirando toda a ideia de que é uma empresa, um CNPJ ligando para ela, você vai ter que fazer uma abordagem que eu costumo dizer que é de CPF para CPF, que é de pessoa para pessoa, ou seja, você precisa pensar...

O que o corretor de imóveis ou o consultor de seguro, o que a pessoa que está me ligando do Itaú, do Bradesco, teria que fazer para eu dar 3 minutos da minha atenção para ela no telefone, lembrando que nós precisamos de apenas 25 segundos para passar o nosso benefício e prender essa pessoa conosco no atendimento e conseguirmos dar sequência e transformar essa pessoa que naquele momento não estava interessada para uma pessoa interessada, fazer com que ela agende um compromisso presencial e o mais importante fazer com que ela compareça na visita, então o primeiro pilar que eu vou te passar, eu vou humanizar o meu atendimento em 100%, eu vou ligar para um lead chamado Maria, primeira coisa, eu vou salvar esse lead no meu telefone como: **Maria Cliente**. Salvei lá, Maria Cliente, uma vez que esse número está salvo, eu vou dar início a minha estrutura de atendimento, eu vou dar aqui 3 estruturas humanizadas, bem humanizadas que os meus corretores usam e que a cada 5 pessoas que nós aplicamos esse método, 3 pessoas avançam para a próxima etapa onde marcam um compromisso presencial conosco, então segue o script a seguir, você vai salvar o nome da Maria no seu telefone e após salvar o nome, você vai lá no Whatsapp dela e você vai dar 3 toques para aparecer para ela 3 chamadas perdidas, após isso você irá mandar a seguinte mensagem, segue primeira parte da estrutura: **Maria, mil desculpas, eu me esqueci de você, acaba que devido à correria do dia a dia é tanta coisa na nossa cabeça que eu esqueci de te informar o que você tinha me pedido, eu já consegui e assim que você tiver um tempo me dá um alô aqui, pois eu estou precisando falar com você**. Imagina você no lugar da Maria recebendo essa mensagem de texto, o que você iria fazer? Precisamos entender a seguinte coisa: qual é o ativo mais caro da internet hoje? Eu costumo dizer que o ativo mais precioso nos dias de hoje se chama atenção. Muitas vezes as pessoas te atendem e começam até te dar uma certa atenção, porém, se o que nós estivermos falando não for interessante para o cliente o mesmo irá nos dizer para ligar depois, irá alegar que no momento que você ligou ele está ocupado e vai bater o telefone na sua cara, você sabe que eu não tô mentindo. Que provavelmente você já passou por isso na sua trajetória como corretor de imóveis.

O que você pensaria se recebesse uma mensagem desse tipo te chamando pelo nome, com a foto de whatsapp sendo uma pessoa comum, caso tenha filhos coloque a foto da sua família, eu sempre oriento a não colocar no Whatsapp termos como consultor especialista e realização de sonho. Oriento a não colocar nada disso, deixa uma pessoa totalmente humana lá, uma pessoa comum, coloca seu nome, coloca uma foto sua se possível com a sua família, uma foto jogando bola, porque às vezes a pessoa tá tão traumatizada que ela olha lá na sua descrição e lê: Corretor de imóvel, especialista em imóveis, compre seu imóvel, vê foto sua em um imóvel, foto sua com clientes comprando imóvel, o cliente vai olhar para você e vai falar:

Mais um corretor para me encher a paciência, não quero nem ouvir, talvez esse seja o motivo de você mandar algumas mensagens no whatsapp e ficar sem resposta.

Então vamos voltar para o início da estrutura que foi o que nós falamos, imagina você recebendo uma mensagem conforme aquela que eu mandei lá no início para a Maria, qual seria a sua postura em relação a isso? É a mesma postura que o cliente terá, pode ter certeza disso.

A pessoa vai virar para você e vai falar assim: Quem está falando? Eu não me lembro de ter te pedido nada. Ela acabou de mandar essa mensagem, você vai ligar no telefone para ela na hora, quando você for ligar ela vai te atender, pode confiar que esse método é 100% e se não atender uma ligação normal, liga pelo whatsapp, pois no subconsciente ela está pensando: quem é essa pessoa que não tá se identificando como um profissional chato de vendas, não é uma empresa de cobrança, não quer me vender nada, se não já teria falado assim como os outros, quem é essa pessoa que eu pedi algo e não me forneceu, o que eu pedi?

Ela vai atender sua ligação, quando ela te atender, você vai falar a seguinte coisa:

Poxa! Maria, tem tanto tempo que você falou comigo que você nem deve se lembrar mais de mim, eu me chamo Luan.

Aí você vai ofertar o seu produto, mas vai ofertar de uma maneira humana e inteligente, antes de te passar o script eu quero te dizer que independente do segmento que você trabalhe basta você customizar para o seu negócio eu trabalho com minha casa e minha vida, você pode trabalhar com imóvel avulso ou lote, ou você que é profissional de outra área, de plano de saúde ou seguros. Você vai customizar da melhor forma, falando do benefício principal que o seu produto oferece, você vai falar o que? Segue o script:

Maria, Boa tarde, me chamo Luan, tem tanto tempo que você falou comigo que você não deve nem se lembrar mais de mim, você tinha me pedido para quando tivesse outro feirão da Caixa Econômica Federal, onde você pudesse comprar o seu imóvel sem ter que dar dinheiro de entrada e sem precisar ter nome limpo, para eu entrar em contato para você poder aproveitar essa oportunidade, estou retornando essa ligação para saber qual seria a região que você gostaria de usar esse benefício e comprar o seu imóvel nessa facilidade, tem alguma região de sua preferência?

Você não gastou nem 25 segundos para fazer uso dessa abordagem com o cliente e você só falou de coisas que são interessantes para ele, volta lá e lê de novo essa abordagem, você já viu algo parecido antes? talvez tenha visto, entretanto, 98% dos corretores que eu treino no mercado nunca viram nada parecido, você irá colocar em prática com os seus clientes e irá vê como essa abordagem que eu estou te dando é poderosa e qualquer dúvida pode tirar lá no grupo de suporte do whatsapp que eu te ajudo a customizar para o seu segmento.

Eu trabalho hoje no Rio de Janeiro, Zona Oeste, Campo Grande e a cada cinco clientes que eu uso essa abordagem, três clientes me respondem que gostariam de comprar em Campo Grande, aí eu começo a fazer perguntas para ele, vendas é a arte de fazer perguntas, perguntas estratégicas que vai levar o seu cliente para onde você precisa que ele vá, para uma região que o seu poder de negociação seja mais forte e ele não tenha muito para onde correr, e qual lugar o seu poder de negociação é maior que o do cliente? No atendimento presencial, ou seja, as minhas perguntas devem levar o cliente para um agendamento, eu preciso firmar com ele um compromisso dele ir em uma visita presencial. As minhas perguntas devem ser perguntas universais, o que seria uma pergunta universal? É uma pergunta que todo o cliente irá responder de uma forma unânime, não importa a situação, ele vai ter que saber daquelas coisas, e posteriormente a isso eu vou afinando para perguntar coisas que sejam personalizadas para ele, que seja do interesse particular do mesmo, mas nesse primeiro momento, é só pergunta universal que eu faço uso, por exemplo: qual região que ele gostaria de comprar? Ele vai ter que comprar em alguma região específica? Ele não vai morar em Marte ou em outro planeta. Você gostaria de comprar esse imóvel com dois ou com três quartos? O imóvel que ele for comprar não terá que ter quartos para o mesmo dormir? Caso seu empreendimento dê a opção de suíte, você pode perguntar: você gostaria de comprar esse imóvel com suíte ou sem suíte? Caso o seu empreendimento dê a opção de Garden você pode perguntar: você gostaria de comprar com Garden ou sem Garden? Nesse momento você percebe que a cliente está interagindo comigo, depois de algumas perguntas para onde eu direciono ela? para a parte mais profunda do atendimento: perfeito Maria, posso te passar como funciona a compra deste imóvel? Para você entender um pouco melhor de uma forma bem breve? O cliente nesse momento ele para, respira e ele vai falar uma coisa que 3 clientes a cada 5 que eu aplico esse método respondem, ele responderá a seguinte coisa: **pode sim.**

Agora você irá direcionar esse atendimento para a etapa mais profunda que tem, o famoso agendamento, então você irá prosseguir: **O financiamento funciona da seguinte forma, nós pegamos a sua documentação, encaminhamos essa documentação para uma análise de crédito junto a caixa econômica federal e mediante o resultado dessa análise de crédito, nós vamos ver um imóvel que você vai conseguir comprar de uma maneira que não vá comprometer sua estrutura financeira, porque qual é o nosso objetivo? É você comprar o seu imóvel e não comprometer sua estrutura financeira. Maria, posso te fazer quatro perguntas para completarmos o seu cadastro e nós vemos se o seu perfil é aprovado pela nossa diretoria para você comprar o seu imóvel? Você pode responder? É bem rápido.** A cada 5 clientes, 3 gostam dessa agilidade, flexibilidade e oportunidade de vê se o seu perfil é aprovado para a aquisição do imóvel, o cliente naquele momento ele pensa no seu subconsciente: Já fui reprovado em tantos lugares, quem sabe com esse corretor eu não consiga a realização do meu sonho, talvez ele consiga para mim, só que esse pensamento ele tem em uma fração de segundos no seu subconsciente e a cada 5 clientes 3 respondem a seguinte coisa: pode perguntar. Ai você segue o script e pergunta: **estado civil, renda bruta, quantos filhos e o número do CPF.** Você deve estar se perguntando, Luan, mas o número do CPF, o cliente pode ficar desconfortável e não querer passar e é aqui que você se engana, a cada cinco clientes que nós pedimos o CPF, 3 passam sem problema nenhum, quando o mesmo passa o CPF através do atendimento, você consegue criar o elo mais profundo de conexão com o seu cliente e se você perceber em menos de dois minutos no telefone com ele você consegue criar esse relacionamento. Seja sincero, você acha que algum corretor concorrente que tenha falado com ele conseguiu criar esse elo de intimidade, tive vários clientes que quando chegaram na mesa de atendimento comigo me falaram a seguinte coisa: Eu até tinha falado com outro corretor, mas como eu te passei os meus dados e você conseguiu adiantar o meu processo eu preferi vim no atendimento com você.

Agora nós temos uma ficha completa e você tem um relacionamento com o cliente avançado. Após ele te passar os dados dele você irá direcionar o atendimento para um compromisso onde você deixará agendado dia e hora que vocês se encontrarão pessoalmente o famoso agendamento, como iremos seguir, a finalização desse atendimento pelo telefone, segue o script: **Maria, estou com a sua ficha cadastro para mandarmos para a análise, se o seu perfil estiver apto para estar comprando seu imóvel e a nossa diretoria aprovar sua ficha, você pode sábado às 10 horas da manhã tomar um café comigo totalmente sem compromisso para conhecer a nossa proposta?** A cada 5 clientes 3 respondem que sim. Ai você reafirmar com ela esse compromisso, segue o script: Maria, só para deixar bem claro caso o seu perfil seja aprovado pela nossa diretoria e você esteja apta para comprar o seu imóvel sem entrada, eu vou precisar que você compareça no compromisso firmado por nós nesse atendimento no sábado, tudo bem? Guarde uma coisa que eu vou te falar a cada 5 clientes que você aplica esse método e chega até aqui 3 irão comparecer no atendimento presencial, e a forma mais clara e profunda de conseguir um relacionamento profundo dessa forma com o cliente e fazer com que o mesmo compareça é seguindo essa estrutura. Eu ensinei essa estrutura para você que me traz um retorno absurdo, todavia, eu tenho outras estruturas de script que também podemos testar, eu uso várias estruturas aqui que também me trazem ótimos resultados, independente da estrutura o princípio é o mesmo, eu uso bastante esse script que vou te ensinar agora quando o cliente não me atende e vou me relacionar através do Whatsapp, eu começo dando 3 toques no Whatsapp para quando o cliente for entrar na nossa conversa o mesmo veja as ligações perdidas, sempre que eu vou iniciar uma ligação ou abordagem independente de ser por ligação, ou mensagem eu sempre tomo bastante cuidado da forma que eu vou me identificar, eu inicio a abordagem da seguinte forma: **Tentei te ligar mais cedo e não consegui e já entro no assunto, me chamo Luan.**

Não fico me identificando como corretor, especialista em imóveis da caixa econômica, porque o cliente associa corretor, caixa econômica e compra de imóvel à burocracia e pega todas as experiências traumáticas que ela já teve e remete ao atendimento que você está começando a fazer e julga segundo a experiência dele que será mais uma experiência ruim, eu falo meu nome e início: Me chamo Luan. E fala o que eu quero falar, **você foi identificada hoje pela Caixa Econômica Federal para comprar o seu imóvel sem burocracia, sem dar entrada e sem precisar ter o nome limpo.** Perceba que por mais que eu falo o nome da instituição que irá financiar o imóvel dele eu já afirmo que a burocracia será 0, tirando assim nesse primeiro momento toda impressão ruim que ele já possa ter tido. E eu faço uma pergunta aberta para ela, qual região você gostaria de comprar o seu imóvel, aí você vai me perguntar. Luan, tudo bem, mas eu trabalho com um único imóvel, um imóvel avulso, o que eu pergunto para essa pessoa, o que eu falo para ela, você irá fazer uma pergunta aberta porque a ideia é trazer ela para um relacionamento profundo, conseguir com que ela te dê um voto de confiança e vá no seu atendimento presencial e você possa de fato conscientizar o mesmo, lembre-se que uma venda bem feita é aquela em que você orienta o cliente e ele compra e não aquela que você venda pela sua técnica e persuasão, devemos conscientizar o nosso cliente para ele comprar o imóvel que irá fazer sentido e atender as expectativas dele, uma vez que você fez isso você irá conseguir apresentar o seu imóvel como uma solução para o seu cliente, todo mês vendemos uma média de 12 imóveis de uma mesma construtora, você acha que 12 pessoas todos os meses associam essa construtora como uma solução para o seu problema? A resposta é não, após a conscientização e orientação que eu faço com o meu cliente na mesa eu consigo direcionar essa construtora como solução para o problema do meu cliente, nesse momento você pode fazer a seguinte pergunta para ele: **Você foi identificada para comprar o seu imóvel sem burocracia, e você faz uma pergunta aberta dentro do que o seu imóvel traz como diferencial se você trabalha vendendo um único imóvel você pode perguntar: gostaria de comprar para investimento ou moradia?**

Eu conseguindo hoje um plano de pagamento que você consiga pagar sem comprometer sua estrutura financeira, você aceitaria conhecer mais sobre a nossa proposta sem compromisso? E por mais que você só tenha imóvel em um determinado local você pode perguntar sim, sobre locais que ele gostaria de comprar, como, por exemplo: Qual região você gostaria de comprar? Não se esqueça, as perguntas feitas de uma forma inteligente aprofundam a sua relação com o seu cliente e o objetivo do atendimento no telefone é sair do virtual e ir para o presencial que é onde você domina e pode usar todas as ferramentas que você tem. No atendimento presencial você vai apresentar o seu imóvel como solução. Esse conteúdo aqui tem como finalidade te ajudar a agendar mais, porque hoje se nós fôssemos falar de tudo não daria nesse ebook, o propósito é te ajudar a ter mais assertividade nas suas vendas e outras coisas mais, mas o foco aqui é você trazer essa pessoa para o atendimento presencial esse é o nosso objetivo central aqui e caso você não esteja conseguindo desenvolver pode falar comigo no grupo de suporte e mentoria que eu monto uma estrutura e personalizo para você dentro das suas necessidades, veja a estrutura que irá se adaptar para você de uma maneira melhor e estruture dentro do seu produto da melhor forma. Uma dica de suma importância, o que fazer na hora que você abordar o cliente perguntando os dados e ele falar que não passa os dados dele pelo telefone? Você vai falar para ele a seguinte coisa:

Tudo bem Maria, sem problema algum. Você poderia nos fazer uma visita no sábado às 10 horas da manhã para você entender melhor sobre esse benefício e ver como é simples e fácil conquistar o seu imóvel sem burocracia.

E na hora do seu atendimento com o cliente, você vai customizar da melhor forma. O cliente pode falar para você: O meu nome está sujo. E você vai responder para ele, não tem nenhum problema ter nome sujo, não se preocupe com isso. Eu só preciso que você venha. Ela vai falar: É que eu não tenho entrada.

Você vai responder: não tem nenhum problema de não ter entrada. Eu só preciso que você venha. Porque a ideia central é trazer o cliente para mesa e gerar uma conscientização para essa pessoa? Como aqui nós fizemos um treinamento falando como executar um agendamento com excelência, ao final desse módulo eu irei colocar tudo organizado, os dois scripts montadinho para você entender melhor, então esse é o primeiro item de abordagem de lead traumatizado ou de lead frio assim como você preferir, no próximo módulo eu vou falar de uma forma simples, como fazer uma abordagem para pessoas que se cadastraram, clientes que fizeram o cadastro no mesmo dia ou na mesma semana, para você entender um pouco melhor de como deve ser feita a abordagem. Caso o cliente não tenha possibilidade de comprar, nós vamos trabalhar com ele uma ferramenta incrível chamada de proposta de negócio. Que eu irei falar um pouco mais adiante! Onde ela vai estar nos ajudando a divulgar e ter uma renda extra e ainda assim nos ajudar, e 98% dos nossos clientes, que não tem possibilidade de comprar hoje, se nós cuidarmos e prestarmos uma consultoria bem clara para ele daqui a uns 3 ou 6 meses, no máximo um ano, ele já está apto para comprar. É aquilo que eu falei. Não existe LEAD frio. Existe um corretor frio que não sabe como fazer um atendimento quente e especializado para o cliente.

A group of three people (two women and one man) are gathered around a table, looking at a laptop screen. The scene is dimly lit, with a red gradient overlay on the left side. The text is overlaid on the image.

CAPÍTULO 05:

ESTRUTURA DE LIGAÇÃO
SCRIPT DE LIGAÇÃO
OFERTA PARA LEAD FRIO

LUAN VIEIRA

Capítulo 5: Estrutura de ligação

1º OPÇÃO-CORRETOR: Maria, Boa tarde, me chamo Luan, tem tanto tempo que você falou comigo que você não deve nem se lembrar mais de mim, você tinha me pedido para quando tivesse outro feirão da Caixa Econômica Federal, onde você pudesse comprar o seu imóvel sem ter que dar dinheiro de entrada e sem precisar ter nome limpo, para eu entrar em contato para você poder aproveitar essa oportunidade, estou retornando essa ligação para saber qual seria a região que você gostaria de usar esse benefício e comprar o seu imóvel sem entrada, tem alguma região de sua preferência?

(Primeira opção de abordagem pelo telefone)

2º OPÇÃO- CORRETOR: Maria, Boa tarde, me chamo Luan, você foi identificado pela Caixa Econômica Federal para comprar o seu imóvel sem ter que dar dinheiro de entrada e sem precisar ter nome limpo, qual seria a região que você gostaria de usar esse benefício e comprar o seu imóvel nessa facilidade, tem alguma região de sua preferência?

(Segunda opção de abordagem pelo telefone)

CLIENTE: Zona oeste, Campo Grande.

CORRETOR: Com 1 ou com 2 quartos?

CLIENTE: 2 Quartos

CORRETOR: Posso te passar como funciona?

CLIENTE: Sim

CORRETOR: O financiamento ele funciona da seguinte forma, nós pegamos sua documentação, fazemos uma análise de e crédito junto a caixa econômica federal e com o valor que o banco vai liberar nós vamos vê o valor que encaixa dentro do seu orçamento! Permitindo que você compre seu apartamento de uma maneira leve e confortável! Posso te fazer 3 perguntas para completar o seu cadastro e vermos se conseguimos a aprovação do seu crédito ?

CLIENTE: Pode sim!

CORRETOR: Estado Civil?

CLIENTE: Solteiro

CORRETOR: Tem filho menor de 18?

CLIENTE: Sim, 2

CORRETOR: Qual seu número de CPF?

CLIENTE: 15290916758

CORRETOR: Maria, antes de finalizar o seu atendimento e enviar a sua ficha para a análise da nossa diretoria. Caso o seu perfil seja aprovado pela nossa diretoria, você pode comparecer no próximo sábado para um atendimento presencial?

CLIENTE: SIM.

CORRETOR: Salva meu número que eu vou salvar o seu, daqui a pouco eu retorno com o resultado da sua análise!

Segundo cenário, cliente não quis passar os dados pelo telefone pois ele não se sente seguro em passar os dados pelo telefone! Lembrando que a cada 5 clientes que você aplicar esse método, 3 vão avançar para a próxima etapa e agendar com você!

CORRETOR: O financiamento ele funciona da seguinte forma, nós pegamos sua documentação, fazemos uma análise de e crédito junto a caixa econômica federal e com o valor que o banco vai liberar nós vamos vê o valor que encaixa dentro do seu orçamento! Permitindo que você compre seu apartamento de uma maneira leve e confortável! Posso te fazer 3 perguntas para completar o seu cadastro e vermos se conseguimos a aprovação do seu crédito?

CLIENTE: Não gosto de passar os meus dados pelo telefone.

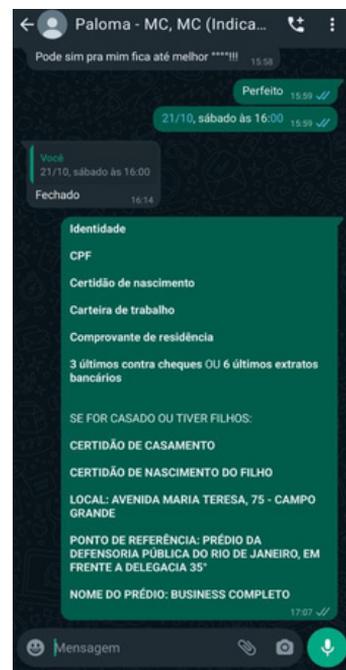
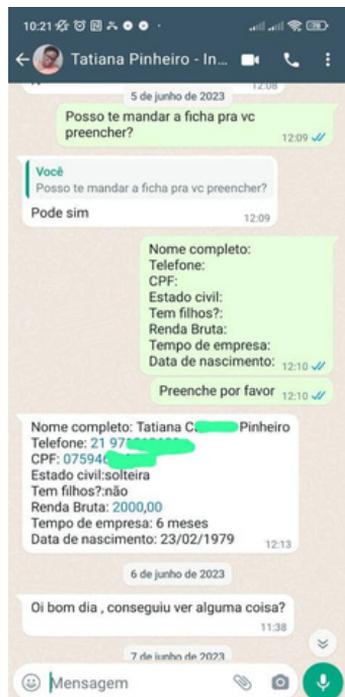
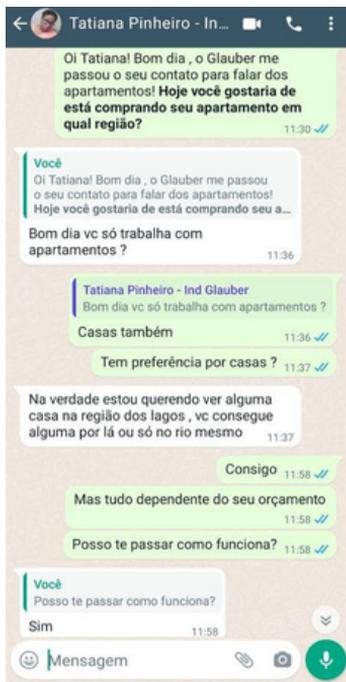
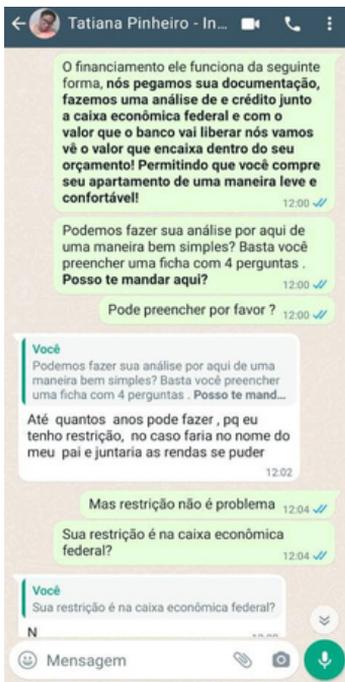
CORRETOR: Sem problemas algum, podemos marcar uma visita direta nesse final de semana para você conhecer a nossa estrutura e ter mais segurança para poder avançar nessa tão sonhada conquista. Você prefere na sexta ou sábado?

CLIENTE: Sábado

CORRETOR: ÀS 10;00 ou 13;00 da tarde?

CLIENTE: ÀS 10;00

CORRETOR; Perfeito, salva meu número, e vou te passar pelo whatsapp o endereço do nosso stand e a documentação necessária que eu vou precisar que você traga!



ESTRUTURA SCRIPT DE WHATSAPP

Lembrando que antes do envio dessa mensagem dar 3 toques pelo whatsapp para aparecer 3 ligações perdidas para o cliente.

1 OPÇÃO-CORRETOR: 1000 Desculpas Maria, devido a correria do dia a dia eu me esqueci de você, muita coisa na minha cabeça. Assim que tiver um tempo me manda uma mensagem pois eu consegui o que você me pediu. Aguardo!

2 OPÇÃO - CORRETOR: Maria, boa tarde, tentei falar com você e não consegui assim que tiver um tempo me dar um alô aqui! Te aguardo!

CLIENTE: Quem é , quem está falando ?

1 OPÇÃO-CORRETOR: Maria, me chamo Luan, sou aqui de Campo Grande, não sei se vai se lembrar de mim, nos falamos pelo telefone a um tempo atrás e você tinha me pedido para quando tivesse um feirão da caixa econômica federal onde você pudesse comprar o seu imóvel sem entrada para eu falar com você. Qual região você gostaria de usar esse benefício e comprar o seu imóvel?

2 OPÇÃO- CORRETOR:Oi Maria,me chamo Luan e sou aqui de Campo Grande. Você foi identificada para participar do feirão da caixa econômica federal e comprar o seu imóvel sem burocracia nenhuma. Qual região você gostaria de está comprando o seu imóvel ?

CLIENTE: Santa cruz

CORRETOR: Com 1 ou com 2 quartos?

CLIENTE: Pode ser com 2 !

CORRETOR: Posso te passar como funciona a compra do seu imóvel de 2 quartos ?

CLIENTE:Pode Sim

CORRETOR:O financiamento ele funciona da seguinte forma, nós pegamos sua documentação, fazemos uma análise de e crédito junto a caixa econômica federal e com o valor que o banco vai liberar nós vamos vê o valor que encaixa dentro do seu orçamento! Permitindo que você compre seu apartamento de uma maneira leve e confortável!Conseguiu compreender ?

CLIENTE: SIM

CORRETOR:Podemos fazer sua análise por aqui de uma maneira bem simples? Basta você preencher uma ficha com 4 perguntas . Posso te mandar aqui?

CLIENTE: Sim

CORRETOR:Nome completo:

Telefone:

CPF:

Estado civil:

Tem filhos?:

Renda Bruta:

Tempo de empresa:

Data de nascimento:

CLIENTE: Nome completo: Maria Vieira da Silva

Telefone:980771467

CPF: 15287944639

Estado civil:Solteira

Tem filhos?:2

Renda Bruta: R\$2.500

Tempo de empresa:2 anos

Data de nascimento:11/10/1992

CORRETOR: Estarei mandando para a análise da minha diretoria, conseguindo a aprovação do seu perfil e você estando apta para comprar o seu imóvel você pode vir no nosso feirão na sexta ou no sábado ?

CLIENTE: Na sexta

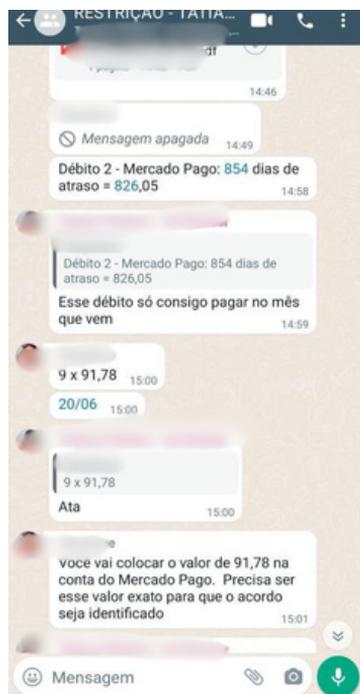
CORRETOR: ÀS 10:00 OU ÀS 13:00

CLIENTE: ÀS 13:00

CORRETOR: Combinado , vou enviar para a análise e assim que minha diretoria der um parecer sobre o seu resultado eu retorno para você !

CLIENTE COM RESTRIÇÃO





SONHO REALIZADO



A dark, moody photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. In the background, a laptop screen displays a video conference with three participants. The overall scene is dimly lit, with the primary light source coming from the laptop screen and keyboard.

CAPÍTULO 06:

**MUDANDO SEU
ENTENDIMENTO SOBRE
OFERTA DE LEADS QUENTES**

LUAN VIEIRA

Capítulo 6: LEADS QUENTES

A vertical photograph on the left side of the page shows a woman with dark hair, smiling and holding a mobile phone to her ear. She is wearing a light blue denim shirt. The background is a solid orange color.

No módulo anterior nós falamos sobre como abordar pessoas que não estão esperando o nosso contato, pessoas que anteriormente tiveram um atendimento ruim e acabaram criando uma imagem sobre a compra de imóvel que na maioria das vezes não é uma realidade, pessoas traumatizadas por atendimentos onde o único objetivo era vender, coloquei algumas estruturas ao final do conteúdo no módulo acima. E nesse módulo agora nós iremos falar sobre a pessoa que acabou de se cadastrar o famoso lead quente, ele se cadastrou às 9 horas da manhã e chegou para você ligar às 9h05min ou se cadastrou pela parte da manhã e você irá entrar em contato na parte da tarde, ou seja, essa pessoa está esperando o seu contato, essa pessoa está esperando que algum consultor venha trazer informações sobre aquele cadastro que ele fez sobre aquele imóvel, empreendimento ou lote. Mas nós também temos que ter o seguinte entendimento, nem toda pessoa que se cadastrou para receber informações sobre um determinado produto, ela de fato quer informações sobre aquele produto. Por que eu digo isso? Porque na minha empresa nós fazemos vários testes através de dezenas de corretores, onde pessoas se cadastram em um anúncio de um determinado empreendimento, seja da construtora tenda, MRV ou da direcional e na maioria das vezes o corretor vai muito afoito passando os principais atrativo de tal empreendimento e recebe um corte do cliente onde ele se posiciona da seguinte forma: **Eu me cadastrei, mas eu não tenho interesse nesse produto eu queria saber como funciona o processo e se vocês trabalham com outros empreendimentos além desse que está no anúncio porque esse a localização fica muito ruim para mim e eu não estou conseguindo falar com um corretor especializado, você consegue me ajudar.**

Isso é mais comum do que você pensa, não tem aquele cliente que você começa a falar 365 informações ao mesmo tempo e do nada ele te corta pedindo para você ligar na hora do almoço dele e nunca mais te atende e nem te responde? É porque você passou informações que você acha que são interessantes para ele na sua concepção, mas na concepção dele não é. Olha só o tamanho da carência do nosso mercado, eu quero abrir aqui um parêntese e deixar para você o seguinte entendimento, esse treinamento que você está estudando que você está adquirindo aqui agora, você já está saindo na frente de centenas de corretores do mercado pois todos os dias pelo menos com meu time de vendas eu tenho uma experiência desse tipo com um de nossos corretores e isso só reforça a minha tese que eu tenho que diagnosticar o interesse do cliente para eu ter uma conversa interessantíssima para ele e não para mim. Temos que ter esse entendimento, que nem sempre a pessoa que entrou em contato a visão dela está totalmente voltada para aquele empreendimento, as vezes aquele empreendimento até resolve o problema dela, todavia temos que trazer uma conscientização para a mesma através de um atendimento de mesa aonde o foco é conscientizar o cliente e não vender o imóvel, quantas pessoas se cadastram em anúncio nosso para realizar o feirão da caixa econômica federal e comprar o seu apartamento através do minha casa e minha vida, e quando nós começamos a falar como funciona o feirão o cliente se posiciona com um interesse completamente diferente da qual ela se cadastrou, sabe o que se chama isso? Falta de consciência, ela tem um entendimento, ela tem um pensamento e ela está totalmente comprometida com aquilo que ela acredita, então ela se cadastra esperando receber informações sobre aquilo que ela pensa e acredita, muitas vezes porque a pessoa acabou de se cadastrar começamos a falar daquilo que é interessante para nós, falamos do benefício que aquele empreendimento trás dentro da nossa visão, começamos a falar inúmeras informações sobre o produto como: **Você se cadastrou neste anúncio do apartamento da avenida tal e esse são de dois quartos, sala, cozinha, banheiro, localização magnífica, 47 metros quadrados, tem uma estrutura magnífica de lazer, temos academia, portaria 24 horas e etc...**

Estamos tão preocupado em vender para colocarmos a comissão no nosso bolso que esquecemos de fazer uma pergunta simples para o nosso cliente: Esse monte de informação que eu estou passando é de fato o que o cliente quer receber? Quando você sai passando um monte de informação que o cliente não tem interesse em receber, sabe o que ele faz? Ele corta o seu atendimento e diz: Olha, eu não consigo falar com você agora, me liga na hora do meu almoço e quando você vai entrar em contato com essa pessoa na hora do almoço dela você não consegue sucesso nessa ligação, você manda mensagem e ela não te responde e sabe o que você diz mediante a isso tudo, que é o marketing que não vale nada, que os leads estão ruins, que sua campanha deu errado e etc...E o pior de tudo, sabe o que essa pessoa está fazendo? Ele está se cadastrando em outros anúncios e procurando um profissional que vai ouvi-la, um profissional que vai entendê-la e passar informações que sejam interessantes dentro da concepção dela. Guarde bem uma coisa, o empreendimento que a pessoa se cadastrou nem sempre é o que ela vai comprar, às vezes aquele imóvel que está sendo anunciado no portal serve apenas como isca, onde a pessoa se cadastra e mediante o seu atendimento pelo telefone ela agenda com você, vai para um atendimento presencial e através desse atendimento a pessoa tem a conscientização e dali então ela compra o que é melhor dentro do orçamento dela, dali então ela compra o seu primeiro imóvel projetando no futuro quitar esse imóvel através da amortização e dar de entrada no que ela tanto sonha, no que ela tanto deseja, no que ela tanto almeja, mas para isso acontecer nós não podemos entrar em contato com essa pessoa (lead), e sair passando informações que nós achamos ser informações que ele quer receber, quantas vezes ele se cadastra em um determinado anúncio e nós saímos passando 1001 informações para esse cliente supondo ser o que ele queira receber, por exemplo, caso ele tenha se cadastrado em um anúncio da MRV (Maior construtora da América latina), ligamos para o cliente e já seguimos o script tradicional:

Eu me chamo Luan, sou corretor de imóveis e venho falar com você por meio do anúncio a qual você se cadastrou da MRV para participar nesse final de semana do feirão da nossa construtora, nós temos apartamentos dois quartos, sala, cozinha, banheiro, lazer completo, quadra poliesportiva com gramado sintético, salão de festas, segurança 24 horas e etc...

Começamos a vomitar um monte de informação em cima do cliente que achamos ser o ideal e que é o interessante para o nosso cliente, mas isso não quer dizer que são essas informações que ele queira receber, tudo bem Luan, o cliente acabou de se cadastrar no meu anúncio, como que vai ser a minha abordagem? Quando a pessoa acabou de se cadastrar em um período curto de tempo nós já saímos na vantagem, pois o cliente está esperando a nossa ligação, ou até mesmo o telefonema que o cliente faz para a construtora e está na sua vez de atender, você que participa da roleta no mercado imobiliário sabe como funciona ou quando é uma campanha a qual ele é direcionado diretamente para o seu whatsapp, como que nós vamos abordar essa pessoa? segue a estrutura a qual eu e meu time usamos para abordar clientes nessa situação, vamos usar o mesmo nome, o exemplo da Maria, Maria entrou em contato conosco, deixou lá seus dados, nós vamos ligar para Maria ou então a mesma se cadastrou ali e caiu direto no nosso whatsapp nós vamos dar início a esse script usando o mesmo padrão, sem se vincular a CNPJ, sem se vincular a construtora, sem se vincular a caixa econômica federal , você vai falar de CPF para CPF, de pessoa para pessoa, segue o roteiro: **Maria bom dia, me chamo Luan, retorno o contato que você solicitou para receber mais informações sobre o nosso anúncio do empreendimento Benjamin do monte da construtora MRV(estou só usando um nome de empreendimento aqui para dar 1 exemplo, você irá usar o empreendimento que você trabalha) e eu gostaria de saber de você antes de começar a falar qualquer coisa, o que fez você se cadastrar no nosso anúncio? O que mais te chamou a atenção? Pode me dizer por gentileza?** Depois dessa abordagem você não irá dizer mais nada e deixará o cliente expressar o motivo dele ter se cadastrado, caso o cliente peça para você ligar depois, você irá finalizar a ligação da seguinte maneira: **Sem problemas Maria, esse atendimento é totalmente sem compromisso e o meu objetivo é te passar informações que você deseja receber para ter segurança nessa conquista que eu sei que é muito importante para você . Qual horário posso retornar para você?**

Mas em 90% dos casos o cliente ele dar sequência ao seu script, nesse momento você deve se calar e o cliente vai falar por onde ele quer começar, ele irá te falar as informações que ele de fato quer receber, então o mesmo irá começar falando: **O que me chamou atenção no anúncio é que se que essa construtora da opção de comprar imóvel com varanda e eu tenho um pet, dá a opção de eu comprar um imóvel no último andar e como a mesma oferece elevador isso faz toda a diferença, o que me chamou atenção foi que a documentação é grátis, o que me chamou atenção é que a entrada é facilitada, na verdade eu me cadastrei para falar com o profissional e tirar algumas dúvidas para me dar mais base na minha pesquisa de imóvel ideal.** Sabe qual é a coisa mais horrível do mundo é você entrar em uma loja para receber mais informações e a vendedora começar a gerar pressão para que você venha fechar a compra naquele momento e criar um ambiente de pressão e escassez. Eu como consumidor odeio isso, você acha que o cliente do outro lado da linha vai gostar? Não é só porque o cliente entrou na sua loja que ele vai comprar naquele momento, às vezes você vai cultivar um relacionamento com ele e o mesmo só irá concluir a venda daqui a 2 ou 3 meses, mas às vezes a nossa ansiedade faz com que o cliente se afaste da gente tudo isso por falta de paciência e clareza no meu processo e por falta de paciência temos que vê ele fechando com outro profissional, uma venda que poderia ter entrado na nossa empresa, uma comissão que poderia ter entrado no nosso bolso e tudo isso não está porque fomos ansiosos e mandamos o cliente embora devido a pressão que colocamos nele. Recapitulando, nós vamos direcionar esse cliente para ele falar o que é interessante para ele na percepção e julgamento dele, e não naquilo que nós achamos, ou seja, vamos tocar a bola para ele, suponhamos que ele tenha dito que o que chamou a atenção dele foi que o empreendimento vem com elevador e ele quer comprar no último andar, nós vamos usar o jogo das perguntas para levar o mesmo para a etapa agendamento e vamos perguntar:

E nesse momento o cliente vai revelar para você, o motivo de ele ainda não ter comprado o seu imóvel, e o segredo para você atingir a sua alta performance e vender todos os meses é você se aprofundar nesse “motivo” que o cliente vai te informar,que motivo é esse que está sendo o impeditivo de ele não ter realizado a aquisição do seu imóvel, lembre-se entre no polo do cliente tire os seus óculos e coloque os óculos do cliente esqueça a sua percepção e viaje na percepção que ele está te falando naquele momento só agindo dessa maneira para você conseguir enxergar de fato o que ele entende como valor e o melhor de tudo o imóvel ideal para ele realizar essa aquisição. Agora ele irá revelar o “motivo” de ainda não ter avançado para a etapa de compra, ele irá te responder: Eu não tinha comprado ainda porque eu não tenho dinheiro de entrada, porque o meu nome está sujo, eu não comprei ainda porque nenhum consultor me passou segurança, porque eu só quero casa e onde eu vou só me oferecem apartamento, porque a localização que eu quero comprar nenhum corretor oferece para mim e acaba que a localização que eles me apresentam não encaixam na minha realidade pois a minha mãe toma conta do meu filho para eu poder trabalhar, ou seja, eu não posso morar muito longe dela, e etc... Poderia ficar aqui até amanhã falando dos “Motivos” pelo qual o cliente não comprou, temos que nos aprofundar nesse “Motivo” pelo qual ele não comprou? Sim, mas não pelo telefone, Lembre-se nosso principal objetivo aqui é fazer com que o cliente nos compre como consultor e levar o mesmo para um atendimento presencial, ou seja, iremos pegar essa dor do cliente e iremos nos posicionar da seguinte maneira: **Consigo te atender dentro da localização que você busca comprar o seu imóvel ,caso você não tem dinheiro de entrada eu consigo te atender com imóvel a qual você não vai precisa dar entrada, se você não tem o nome limpo eu consigo te ajudar a comprar o seu imóvel mesmo com essa pendência, eu só preciso que você me dê um voto de confiança e permita que eu seja o seu consultor, me comprometo a te dar todas as informações necessárias para você possa ter segurança e avançar nessa sua conquista.**

(Obs: Você vai se posicionar somente em relação a dor que o cliente te informou , se o motivo dele não ter comprado foi o nome sujo, você irá se posicionar em relação a isso. Eu coloquei as principais objeções na fala do cliente, porém você não precisa se posicionar em relação a todas se não vai ficar muita informação e será algo massante, no script que eu irei deixar no final você irá entender melhor) **Você pode me dar esse voto de confiança e permite que eu seja o seu consultor a te ajudar nessa conquista?**O cliente em 90 % dos casos irá responder: **Tudo bem, pode sim.** Depois dessa estrutura você acha que existe alguma possibilidade do cliente não permitir que você seja o consultor exclusivo dele? óbvio que não né ? Você já entra nessa estrutura,segue o script: **Maria, agora eu vou te fazer três perguntas para completar o seu cadastro e fazemos uma análise no teu perfil e avaliarmos se conseguimos a aprovação pela nossa diretoria para você estar comprando o seu imóvel. Qual o seu estado civil?** A cliente irá responder: **Solteira**(Ou o estado que ela estiver no momento)**Quantos filhos: 2. Qual é o valor da sua renda? 4 mil. Seu número de CPF? 152.808.277-23.** Se o cliente na hora não quiser lhe fornecer o CPF não tem problema,entretanto, 95% dos casos os clientes preferem fornecer o CPF para vê se tem a possibilidade de avançar na compra pois o mesmo não gosta de perder tempo, a minoria que é representada pelos outros 5% que vai se retrair e irá te falar que não gosta de passar os documentos e CPF pela telefone, como você irá agir mediante a isso, você irá responder: **Tudo bem Maria. Vamos fazer da seguinte maneira para te passar mais transparência e segurança, no próximo sábado podemos marcar uma reunião para tomarmos um café presencialmente? E eu te passar como vamos fazer para te ajudar dentro do que você de fato deseja e almeja para comprar o seu imóvel sem comprometer a sua estrutura financeira.Podemos marcar às 10:00 ou você prefere às 14:00?**

Essa saída que eu te dei é para você usar caso o cliente não queira dar o CPF. Como 95% dos clientes preferem ter essa resposta da aprovação online e aceitam passar os dados pelo telefone após você pegar os dados dele você irá usar essa estrutura e fazer a seguinte pergunta, segue o script: **Maria, se o seu cadastro estiver apto a comprar o imóvel e for aprovado por nossa diretoria para está realizando o seu sonho, eu posso marcar um atendimento presencial sem compromisso no próximo sábado às 10 horas da manhã para você tomar um café comigo?** Você irá começar a ouvir a seguinte resposta: **Não posso às 10:00 porque eu tenho que levar o meu filho no judô, pode ser às 13:00 que dar tempo de eu sair de lá, almoçar com ele, pegar minha esposa e ir até você.** Você irá começar a ouvir respostas semelhantes a essa, olha o nível de profundidade desse relacionamento, agora seja sincero comigo, vou te fazer uma pergunta e gostaria que você respondesse do fundo do seu coração. Você acha que se você fizer isso com 5 clientes por dia, ao longo de 10 dias serão 50, você acha que desses 50, nenhum cliente irá prosseguir para o fechamento da venda? Nesse momento o cliente já te forneceu todos os dados e falou se caso o perfil dele esteja apto para comprar ele irá tomar um café com você, mediante a isso, é só nós fazermos um belo de um pós-agendamento que com certeza esse cliente irá comparecer na visita no dia agendado, vai estar ali tomando um delicioso café com você e recebendo informações que irá o conscientizar para uma compra que esteja dentro da sua realidade pois quando ele se conscientiza de fato do que ele pode comprar, ele não fica numa guerra com você, pois ele vai comprar o que está dentro do orçamento dele, almejando no futuro ter o seu imóvel próprio, e dali então caso assim ele queira ele tem a opção de vender e dar esse dinheiro de entrada em um imóvel maior e etc..

Nós precisamos entender que essa fase do agendamento a finalidade dela é colocar o cliente sentado na nossa mesa e nesse momento eu não me oponho a ele em absolutamente nada, vamos supor que o cliente diga: **Luan, meu nome está sujo.** O que nós iremos responder: **Isso não é um impeditivo, já ajudei várias pessoas com o caso semelhante ao seu e irei te ajudar também.** Mas Luan, e se quando o cliente chegar na mesa o mesmo me questionar em relação a isso, o que eu respondo para ele ? Quando você estiver na sua imobiliária, pergunta para o seu gerente ou diretor se já não teve inúmeros clientes com o nome sujo que fizeram a regularização e conseguiram comprar? Ele irá te responder com 100% de certeza que sim, ou seja, ele será o próximo que você irá ajudar, lembrando que essa informação o cliente não sabe, na cabeça dele o mesmo acha que para ele poder comprar ele tem que pagar tudo que ele deve para posteriormente a isso dar a entrada no imóvel dele, você será uma luz no fim de túnel para alguém que já tinha perdido a esperança de realizar essa conquista .Mediante a isso você irá falar que vai ajudá -lo com a sua consultoria e irá acompanhar o processo dele até o final e que por meio desse processo a sua empresa já ajudou várias pessoas e muitas delas já compraram (caso você ainda não tenha ajudado ninguém a comprar com o nome sujo você usa a sua empresa) e isso não é impeditivo o único impeditivo do nome dele estar sujo é para ele comprar naquele momento, mas ele poderá realizar a sua compra daqui a 15 ,21 ou 30 dias, o tempo vai passar de qualquer maneira então porque não direcionamos a nossa energia para realizar o nosso sonho ao invés de pegar o nosso dinheiro e gastar desenfreadamente com coisas que não vai agregar em nada na nossa vida e passar mais um ano sem nenhuma conquista significativa. O segredo é trazer o cliente para você, mostrar que você está ali com a finalidade de ajudá-lo, agindo dessa maneira o mesmo irá parar e te afirmo que 100%, ou melhor, não vou generalizar 99 % dos clientes falam assim: **Realmente você tem razão.** Vale a pena eu deixar registrado aqui essa informação, 99 % dos meus atendimentos os clientes falam a seguinte frase: **Valeu muito a pena eu ter vindo aqui.**

A finalidade da estrutura é trazer o cliente, não é porque o cliente acabou de se cadastrar, que eu vou falar um monte de coisa que é interessante para mim, o foco sempre será unicamente e exclusivamente no cliente e quem vai dizer como irá ser o início do atendimento, não será eu. Vai ser quem? **O cliente.** Agora eu vou deixar um script estruturado aqui para vocês usarem no dia a dia, embasado nesse roteiro onde o atendimento será para um cliente que acabou de se cadastrar o famoso Lead quente, e no próximo módulo iremos falar sobre **pós -agendamento**, três ferramentas que irá aumentar em 95% a nossa conversão do agendamento para a etapa visita, chega de tomar bolo a cada 5 agendamentos 3 pessoas irão comparecer, esse método já foi testado e validado.

ESTRUTURA DE LIGAÇÃO/SCRIPT DE LIGAÇÃO/OFERTA PARA LEAD QUENTE

CORRETOR/1 OPÇÃO: Maria bom dia, me chamo Luan, retorno o contato que você solicitou para receber mais informações sobre o nosso anúncio do empreendimento Benjamin do monte da construtora MRV e eu gostaria de saber de você antes de começar a falar qualquer coisa, o que fez você se cadastrar no nosso anúncio? O que mais te chamou a atenção? Pode me dizer por gentileza?

CORRETOR/2 OPÇÃO: Maria bom dia, me chamo Luan, retorno o contato que você fez para receber mais informações de como comprar o seu imóvel, Maria o que levou você a se cadastrar no nosso anúncio ?

CLIENTE/ 1 OPÇÃO: Bom dia Luan, o que me chamou a atenção foi o fato da entrada ser facilitada e o empreendimento ter elevado.

CLIENTE/ 2 OPÇÃO: Eu moro de Aluguel e gostaria de pagar o que é meu.

CORRETOR: Perfeito Maria, você gostaria de comprar o seu imóvel com 1 ou com 2 quartos ? Tem preferência?

Caso o seu produto tenha a opção de mais de 2 quartos você pode perguntar de 2 ou 3.

CLIENTE: Com 2 quartos.

CORRETOR: Posso te passar como funciona a compra desse imóvel de 2 quartos a qual você fez o seu cadastro ?

CLIENTE: Pode sim

CORRETOR: O financiamento ele funciona da seguinte forma, nós pegamos sua documentação, fazemos uma análise de e crédito junto a caixa econômica federal e com o valor que o banco vai liberar nós vamos vê uma unidade que encaixa dentro do seu orçamento, permitindo que você compre seu imóvel de uma maneira leve e confortável! Posso te fazer 4 perguntas por aqui para vermos se conseguimos a aprovação do seu perfil pela nossa diretoria habitacional?

CLIENTE/1 OPÇÃO: Pode fazer sim.

Corretor: Estado Civil? Cliente:Solteiro. Corretor: Renda? Cliente: R\$3.000. Corretor: Quantos Filhos?Cliente: 2. Corretor: CPF? Cliente: 152.708.432-17.

CORRETOR: Caso o seu perfil seja aprovado pela nossa diretoria e você esteja apta para comprar o seu imóvel, podemos marcar para você vir no nosso escritório no próximo sábado às 10:00?

CLIENTE: Pode sim!

CORRETOR: Combinado, até mais!

CLIENTE/2 OPÇÃO: Não Gosto de passar os meus dados pelo telefone.

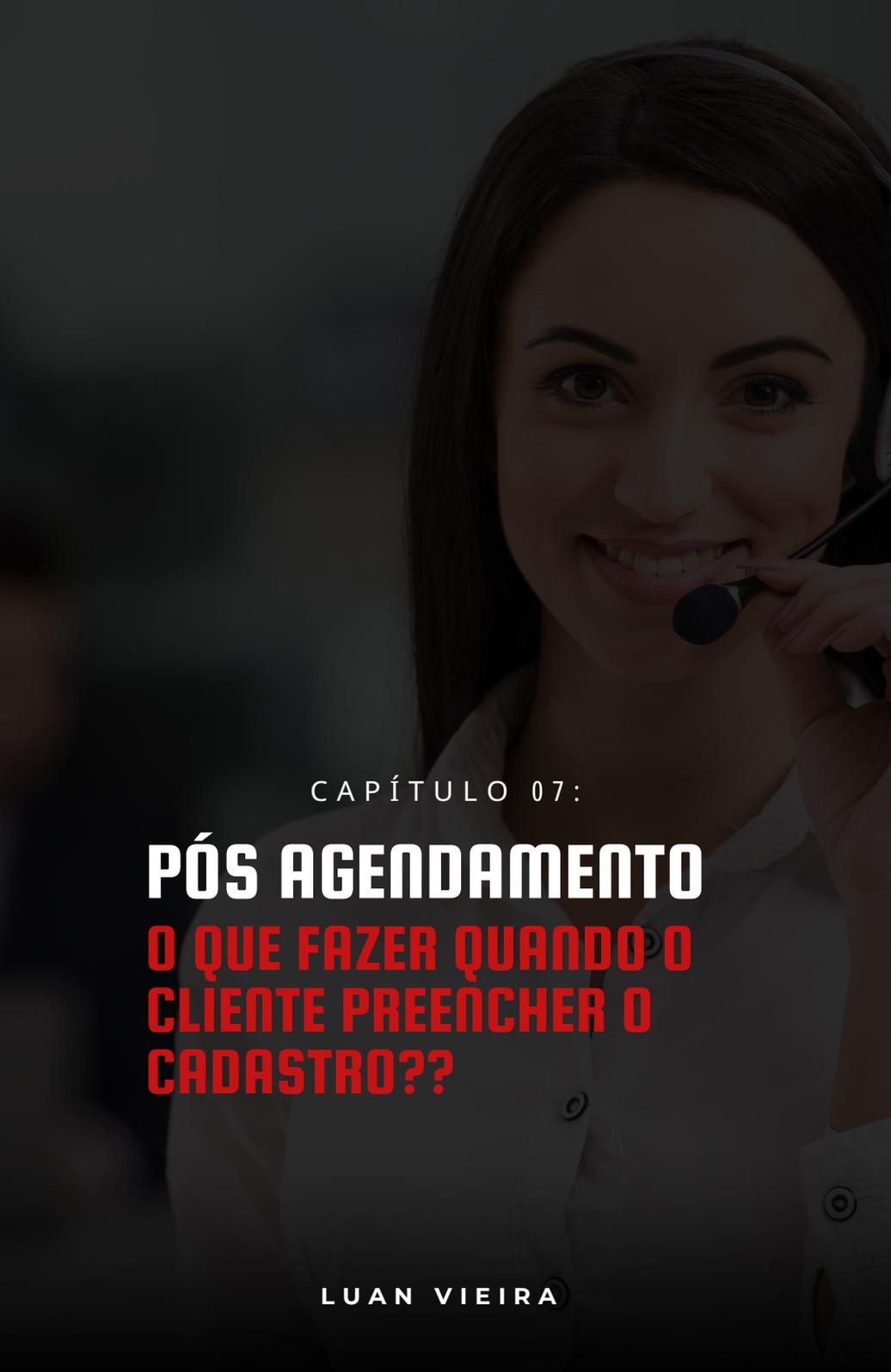
CORRETOR: Sem problemas, estaremos com atendimento presencial na sexta e no sábado. Qual desses 2 dias é melhor para você?

CLIENTE: Pode ser na sexta feira.

CORRETOR: Combinado, até mais!

ESTRUTURA PARA O WHATSAPP

Caso a mensagem do Lead chegue pelo whatsapp, você irá seguir a mesma estrutura da ligação que eu deixei para vocês nessa estrutura acima!



CAPÍTULO 07:

PÓS AGENDAMENTO

**O QUE FAZER QUANDO O
CLIENTE PREENCHER O
CADASTRO??**

LUAN VIEIRA

Capítulo 7: PÓS AGENDAMENTO



Uma coisa muito importante para nós nos atentarmos é que quando o cliente passa os dados dele seja na ligação ou pelo o telefone, no momento em que nós estivermos ali finalizando o agendamento com ele e o mesmo nos fornecer o CPF, renda e estado civil, isso é uma forma de nós gerarmos mais profundidade no atendimento com essa pessoa, gerarmos mais identificação e futuramente caso esse cliente não venha na visita e pare de nos responder podemos fazer um retrabalho com o mesmo, pois nós temos todos os dados dele ali na nossa base, conseguir a confiança de uma pessoa em poucos minutos no telefone não é fácil, entretanto, esse método é para isso, em poucos minutos o cliente depositar a confiança em seu trabalho para que você consiga guiá-lo para a realização do seu sonho que é a casa própria. Lembrando que nos dias atuais os clientes geralmente têm uma restrição muito profunda em passar dados pelo telefone, mas através desse método a cada cinco clientes que você aplicar eu tenho total certeza e te dou garantias que pelo menos 3 clientes vão lhe fornecer os dados gerando assim mais profundidade no seu atendimento. E a nossa ideia é qual? Gerar profundidade, pois só através da mesma seremos capazes de fazermos um atendimento exclusivo, um atendimento inédito a qual nenhum consultor tenha feito anteriormente. Então nós vamos falar agora quais passos nós iremos dar quando o cliente preencher essa ficha, qual será a postura que nós teremos que tomar, como iremos prosseguir para passar para esse cliente que o cadastro preenchido por ele está apto para a compra do imóvel. O cliente pode nos indagar, mas eu estou com uma restrição na Casas Bahia, eu estou com uma restrição na Nubank, eu estou com uma restrição no Itaú, e mesmo assim o meu cadastro foi aprovado, mesmo assim o meu cadastro está apto. Nesse momento muitos corretores cai na cilada de falar para o cliente no telefone que ele vai ajudar a regularizar o nome do mesmo, que ele vai ajudar a resolver esse problema, que ele vai ajudar a fazer um acordo para ele pagar a primeira e depois disso o nome dele é liberado nesse momento o cliente se fecha pois na cabeça dele o mesmo irá pensar a seguinte coisa:

Eu vou fazer um acordo, ter que pagar o acordo, às vezes o acordo é uma entrada alta porque eu devo muito e logo eu não vou ter dinheiro para arcar com os custos do imóvel. O que esse cliente faz? Ele se fecha não te atende, não retorna as suas ligações muito menos responde as suas mensagens, ou seja, a melhor forma de se fazer a todo momento é trazer esse cliente para a mesa de atendimento, pois quando ele estiver presente conosco na mesa de atendimento, ali é o nosso ambiente de negociação e encantamento. Após fazer um belo de um atendimento com um suporte gerencial se for o caso nós podemos começar a falar sobre as objeções que está o impedindo nesse momento de realizar a sua compra. Lembre-se que para cada objeção você precisa apresentar uma solução, qual é o nosso objetivo aqui? Trazer o cliente para o atendimento presencial. Tudo que o cliente falar que quer nós iremos falar que conseguimos pois na mesa de atendimento conseguimos trazer a conscientização para o mesmo e ele irá comprar o que está dentro do orçamento dele. Estou com o cadastro do cliente, o que eu aconselho para você? Chame o amigo a qual você está treinando junto com ele, aquele amigo que você chamou para baixar o ebook e está vivenciando essa experiência maravilhosa desse treinamento e você irá pedir para ele ser o seu supervisor nesse momento, e agora eu vou te dar um script para você confirmar esse agendamento com o cliente. Vamos supor que você pegou a ficha da Maria, então esse teu amigo que está treinando e estudando junto com você, que está no mesmo objetivo que você, ele vai ligar para a Maria e a ligação vai seguir o seguinte roteiro: **Maria, bom dia. Eu me chamo Rafael, sou o supervisor do corretor Antônio e eu estou ligando para passar o resultado da análise que a nossa diretoria fez do seu cadastro, posso passar por aqui?** Cliente irá responder: **Sim.** Aí segue a sequência: **Mas antes eu preciso confirmar os seus dados, vou te passar os dados que nós analisamos e você por gentileza nos confirme se está certo ou errado. Tudo bem?** O cliente irá falar: **Tudo bem.** Aí você vai lá e pergunta: **Seu nome completo é Maria Navegantes Fontes?** A cliente geralmente vai falar: **sim.** Seu CPF é: **152.708.432-17?** A cliente: **Sim.**

Sua renda é de: **R\$3.000? Sim. Você tem dois filhos? Sim.** Aí o supervisor no caso irá falar para ela: **Eu quero aqui te dar os meus parabéns, pois o seu crédito foi aprovado pela nossa diretoria Habitacional. A sua ficha cadastral está apta para comprar o seu imóvel. Meus parabéns. Muito feliz em estar passando essa notícia para você.** Antes de pedir para o seu amigo fazer o gatilho de autoridade com esse cliente informe para o mesmo dia e horário que o cliente informou que iria caso a sua ficha fosse aprovada. A pessoa que estiver fazendo o gatilho de autoridade para você irá seguir da seguinte forma: **No sábado às 10 horas da manhã nós te aguardamos aqui para você receber todas as informações, suporte e segurança para está te ajudando nessa realização que nós sabemos que é importante para você. Tudo bem, Maria?** Aí a Maria, provavelmente, vai falar: **Tudo bem ou perguntar sobre o endereço.** Antes de finalizar essa parte o responsável que estiver com a cliente no telefone irá usar a seguinte estrutura de script: **Maria,antes de finalizar seu atendimento posso tirar só uma dúvida com você e te fazer um pedido?** A cliente irá responder:**Tudo bem.** Na sequência o responsável que estiver fazendo esse atendimento irá usar a seguinte estrutura de script: **Caso haja qualquer tipo de imprevisto, você pode informar o corretor pelo menos com 1 dia de antecedência?** Aí a Maria vai falar: Sim, posso sim. Aí o “supervisor” vem e complementa: **Eu quero deixar claro para você que esse atendimento é totalmente sem compromisso. Você não tem que dar dinheiro nenhum,e nós iremos esclarecer todas as suas dúvidas para te passar segurança e você ter clareza para conseguir comprar o seu imóvel. Tudo bem, Maria?** Aí a Maria vai falar: **Tudo bem.** O responsável antes de finalizar segue essa estrutura: **Meus parabéns mais uma vez e até o sábado às 10 horas.**

Finalizou, agora você vai entrar em contato com a cliente e irá falar a seguinte coisa: **Maria, acabei de receber aqui o e-mail certinho. Sua ficha, seu perfil está apto para está comprando o seu imóvel. Parabéns. É o primeiro passo.** Quais ações você vai pedir para a cliente agora: **Salva o meu número que eu vou salvar o seu, qualquer dúvida estou aqui para esclarecer para você, agora vou te passar a listagem de documentos que eu vou precisar que você traga, além do endereço do nosso escritório onde vai ser realizado esse atendimento. Tudo bem?** A Maria vai falar: Tudo bem. Atendimento finalizado com sucesso, esse é o fundamento. O atendimento e agendamento feito com sucesso, daqui em diante, no próximo módulo, eu vou passar pelo menos três ferramentas que vai nos ajudar a aumentarmos ainda mais a conversão desse agendamento que eu fiz para a etapa visita.

ESTRUTURA ORGANIZADA PARA CONCRETIZAÇÃO DO AGENDAMENTO, USANDO O GATILHO DE AUTORIDADE!

CORRETOR: Maria, bom dia. Eu me chamo Rafael, sou o supervisor do corretor Antônio e eu estou ligando para passar o resultado da análise que a nossa diretoria fez do seu cadastro, posso passar por aqui ?

CLIENTE : Pode sim

CORRETOR: Mas antes eu preciso confirmar os seus dados, vou te passar os dados que nós analisamos e você por gentileza nos confirme se está certo ou errado. Tudo bem?

CLIENTE: Tudo bem sim.

CORRETOR: Seu nome completo é Maria Navegantes Fontes?

CLIENTE: SIM

CORRETOR: Seu CPF é: 152.708.432-17

CLIENTE: Está correto.

CORRETOR: Sua renda é de R\$3.000.

Cliente: Está correto.

CORRETOR: Você tem 2 filhos. Correto?

CLIENTE: Está correto sim.

CORRETOR: Eu quero aqui te dar os meus parabéns, pois o seu crédito foi aprovado pela nossa diretoria Habitacional. A sua ficha cadastral está apta para comprar o seu imóvel, meus parabéns. Muito feliz em estar passando essa notícia para você. No sábado às 10 horas da manhã nós te aguardamos aqui para você receber todas as informações, suporte e segurança para está te ajudando nessa realização que nós sabemos que é importante para você. Tudo bem, Maria?

CLIENTE: Tudo bem!

CORRETOR: Maria, antes de finalizar seu atendimento posso tirar só uma dúvida com você e te fazer um pedido?

CLIENTE: Pode sim !

CORRETOR: Caso haja qualquer tipo de imprevisto, você pode informar o corretor pelo menos com 1 dia de antecedência?

CLIENTE: Sem problemas, pode deixar que eu aviso.

CORRETOR: Eu quero deixar claro para você que esse atendimento é totalmente sem compromisso. Você não tem que dar dinheiro nenhum, e nós iremos esclarecer todas as suas dúvidas para te passar segurança e você ter clareza para conseguir comprar o seu imóvel. Tudo bem, Maria?

CLIENTE: tudo bem e muito obrigada!

CORRETOR: Te aguardamos no sábado às 10:00, até sábado.

PÓS AGENDAMENTO - 3 FERRAMENTAS QUE IRÃO AUMENTAR A CONVERSÃO DOS SEUS AGENDAMENTOS

O agendamento agora está concluído e nós vamos cuidar da etapa mais importante, que é a etapa de relacionamento profundo com o cliente agendado. Uma vez esse cliente estando agendado, 98 % dos corretores largam o mesmo de mão e um dia antes do atendimento liga para confirmar a visita com o cliente, alguns nem ligam mandam uma mensagem no whatsapp fazendo a seguinte pergunta: **Está tudo certo para amanhã?** Olha que coisa mais sem nexos, você agenda com o cliente e um dia antes manda uma mensagem para confirmar. Vamos nos colocar agora no lugar do cliente e lembrarmos das vezes que nós marcamos dentista, curso de inglês ou qualquer tipo de compromisso e devido a correria do dia a dia, do nosso trabalho, dos afazeres com a família, o que é que acontece? A coisa mais natural do mundo, esquecemos o compromisso que firmamos com o profissional, atire a primeira pedra quem nunca deu esse vacilo e quando vemos aquela mensagem de confirmação que muitas vezes é um texto pré- montado que não trás nenhuma caracterização de exclusividade, qual é a nossa postura em relação a isso? Qual resposta que damos para aquela mensagem que nos mandaram? Na maioria das vezes não respondemos, mas quando respondemos mandamos a seguinte mensagem: **Ih rapaz, vamos ter que remarcar essa visita.** Aí o vendedor naquela afobação não deixa nem você respirar e já te manda uma nova data: **Podemos remarcar para segunda ou se preferir tenho disponibilidade na terça ou na quarta feira a tarde, o que você prefere?** Ai qual a resposta que você dar para ele? Vou ver na minha agenda e retorno para você, e depois disso não responde mais ele e muito menos atende as suas ligações, não é assim que funciona? Em algum momento da sua vida você já não vivenciou algo parecido? Aqui mora o segredo do meu sucesso de vendas, eu sempre me coloquei no lugar do cliente e antes de vender para ele eu vendia para mim primeiramente.

Por isso da importância de nós mantermos o nosso relacionamento com o nosso cliente de uma forma profunda,então vamos lá, fiz o agendamento com meu cliente na segunda -feira e o dia e horário que combinamos será no próximo sábado às 10 horas da manhã, fiz todo o processo, peguei a ficha, um colega de trabalho que está treinando comigo fez o gatilho de autoridade passando para o mesmo que ele está “aprovado”, no final aqui desse módulo eu vou estar passando o script também, o passo a passo para você entender melhor e o que nós vamos fazer após o agendamento e qual será o nosso método, um método claro que vai nos orientar como que nós vamos abordar esse cliente e agendar, primeiro passo, nós vamos falar com ele da seguinte maneira, ele já foi agendado na segunda - feira quando for na quarta -feira você irá abordar o cliente agendado da seguinte maneira: **Maria, bom dia, vim te passar uma informação rápida sobre o nosso atendimento no sábado,posso falar por aqui 1 minuto com você?** Abordei a cliente e conseqüentemente a mesma irá dizer: **Bom dia, pode sim.** Ai iremos seguir o seguinte script: **Além de não ter que dar dinheiro nenhum no dia do nosso atendimento, o contrato do seu imóvel é assinado dentro da caixa econômica federal,ou seja, recapitulando mais uma vez,não precisa dar dinheiro,não precisa ter nome limpo e o seu contrato assinado dentro da caixa econômica federal e o nosso atendimento será totalmente sem compromisso, você não terá que fechar nada.Na minha consultoria, você terá todas as garantias para poder comprar seu imóvel de uma forma segura e transparente. Estamos alinhando assim?O que você acha que a Maria irá responder?Estamos alinhado sim.** Ai você irá pedir mais uma ação para o seu cliente agendado: **Maria, você pode salvar o meu número para você acompanhar o meu trabalho mais de perto?** Depois dessa abordagem, o que você acha que a Maria vai te dizer?Que não vai salvar o teu número? Ela te dá até um beijo na bochecha se for necessário(RISOS),você foi no mais profundo relacionamento com ela, você acha que algum corretor antes de você seguiu todas essas etapas até aqui?

Provavelmente nem você nunca ouviu um treinamento como esse na sua imobiliária ou na construtora que você presta o seu serviço. Se ela não tiver salvo o seu número após essa abordagem pode ter certeza que ela irá salvar. Quando for fazer esse alinhamento com a sua cliente que de preferência seja feito por ligação, se for fazer pelo whatsapp que seja por texto escrito, todavia, se ainda sim você quiser mandar por áudio após o envio desse áudio mandar a seguinte mensagem escrita: **Consegue compreender?** Quando você manda um áudio e após esse áudio você manda uma mensagem escrita perguntando por algo que você mandou no áudio, isso estimula o cliente a ouvir o seu áudio e aumenta a sua conversão em 80%. Você falou com ela na quarta-feira, na quinta -feira você irá se relacionar com ela novamente buscando aprofundar cada vez mais o relacionamento com a mesma, e na quinta-feira iremos usar o seguinte script: **Maria, o nosso atendimento no sábado é às 10 horas da manhã, todavia, tem um cliente meu chamado Rodrigo que quer reservar um horário comigo às 11:30, mas só que às 10:00 horas eu já tenho compromisso com você, só para eu organizar minha agenda com você e nada atrapalhar o nosso atendimento, você pretende chegar às 10:00 horas em ponto ou você pretende se antecipar?** Quando você se posiciona dessa forma, a cliente automaticamente pensa sobre o compromisso que pegou com você e te dar respostas falando sobre o dia do atendimento de vocês, é provável que a Maria vá te dar a seguinte resposta: **Eu irei chegar no horário combinado, pode deixar confirmado para às 10:00.** Ai você vai responder a seguinte coisa: **Perfeito Maria, vou marcar com o Rodrigo para o meio-dia e ficamos com um tempo legal para eu te passar todas as informações que irá te passar segurança e transparência para você seguir nessa conquista, até sábado!** Pode ser que o cliente responda que vá se atrasar ou se antecipar, mas no atendimento você usa essa estrutura da melhor forma e customiza para a sua realidade.

Nosso foco aqui é unicamente aprofundar cada vez mais o nosso relacionamento com o nosso cliente, e sempre que você sair de uma ligação, deixar uma mensagem no whatsapp do mesmo. Último dia antes de chegar o dia do cliente vir no atendimento, chegamos na sexta-feira e o que vamos fazer? Mandar mensagem confirmando com o cliente? Lógico que não, você vai fazer o que? Vai pedir para aquele seu colega que fez o trabalho do supervisor, mandar uma mensagem para ela, e qual será a estrutura da mensagem que o seu colega irá mandar, uma mensagem simples, falando a seguinte coisa: **María eu me chamo Luan, no sábado às 10:00 horas você tem um atendimento com o Correto Antônio, segue o número do protocolo do seu atendimento:202334686335, o seu atendimento é totalmente sem compromisso e através desse número o mesmo irá acessar o sistema e ter acessos a todos os seus benefícios, muito importante levar esse número no dia do atendimento,boa sexta feira e até amanhã.** Sabe qual mensagem você irá começar a receber um dia antes do seu atendimento? Ao invés de você levar bolo, você vai começar a receber mensagens assim: **Antônio, o seu supervisor me mandou aqui um número de protocolo para você anexar no sistema amanhã e acessar meus benefícios, eu te passo esse número agora ou só amanhã?** Você vai começar a ouvir esse tipo de mensagem, ou seja, só aqui nesse script eu te dei três ferramentas para você se relacionar com o cliente que já está agendado,sem você ter que ficar falando com ele aquela coisa chata: **Tudo certo para amanhã?Amanhã você vai mesmo?Amanhã está tudo certo?** Além de não ter nenhum relacionamento nessas perguntas, isso é chato e enche a nossa paciência. Agora abaixo eu vou deixar o script aqui, dando essas três ferramentas que eu passei nesse treinamento totalmente estruturada e organizada.Coloque em prática e aumente os seus atendimentos. Esse módulo é muito especial, porque aqui nele eu te dou três passos, três ferramentas, que durante muito tempo eu usei na minha trajetória como corretor e aumentou absurdamente a conversão dos meus agendamentos para visita,enquanto meus colegas ficavam murmurando pelos bolos que eles estavam tomando dos clientes eu não tinha nem tempo de almoçar, pois tinha fila me esperando para eu poder atender.

SCRIPT/PRIMEIRA FERRAMENTA

CORRETOR: Maria, bom dia, vim te passar uma informação rápida sobre o nosso atendimento no sábado, posso falar por aqui 1 minuto com você?

CLIENTE: Bom dia, pode sim.

CORRETOR: Além de não ter que dar dinheiro nenhum no dia do nosso atendimento, o contrato do seu imóvel é assinado dentro da caixa econômica federal, ou seja, recapitulando mais uma vez, não precisa dar dinheiro, não precisa ter nome limpo e o seu contrato assinado dentro da caixa econômica federal e o nosso atendimento será totalmente sem compromisso, você não terá que fechar nada. Na minha consultoria, você terá todas as garantias para poder comprar seu imóvel de uma forma segura e transparente. Estamos alinhando assim?

CLIENTE: Estamos alinhado sim

CORRETOR: Maria, você pode salvar o meu número para você acompanhar o meu trabalho mais de perto?

CLIENTE: Posso sim, vou salvar agora.

CORRETOR: Combinado Maria , até sábado.

SCRIPT/SEGUNDA FERRAMENTA

CORRETOR: Maria, bom dia, posso tirar uma dúvida com você? coisa rápida.

CLIENTE: Bom dia, pode sim.

CORRETOR: O nosso atendimento no sábado é às 10 horas da manhã, todavia, tem um cliente meu chamado Rodrigo que quer reservar um horário comigo às 11:30, mas só que às 10:00 horas eu já tenho compromisso com você, só para eu organizar minha agenda com você e nada atrapalhar o nosso atendimento, você pretende chegar às 10:00 horas em ponto ou você pretende se antecipar um pouco?

CLIENTE: Vou chegar às 10:00 em ponto.

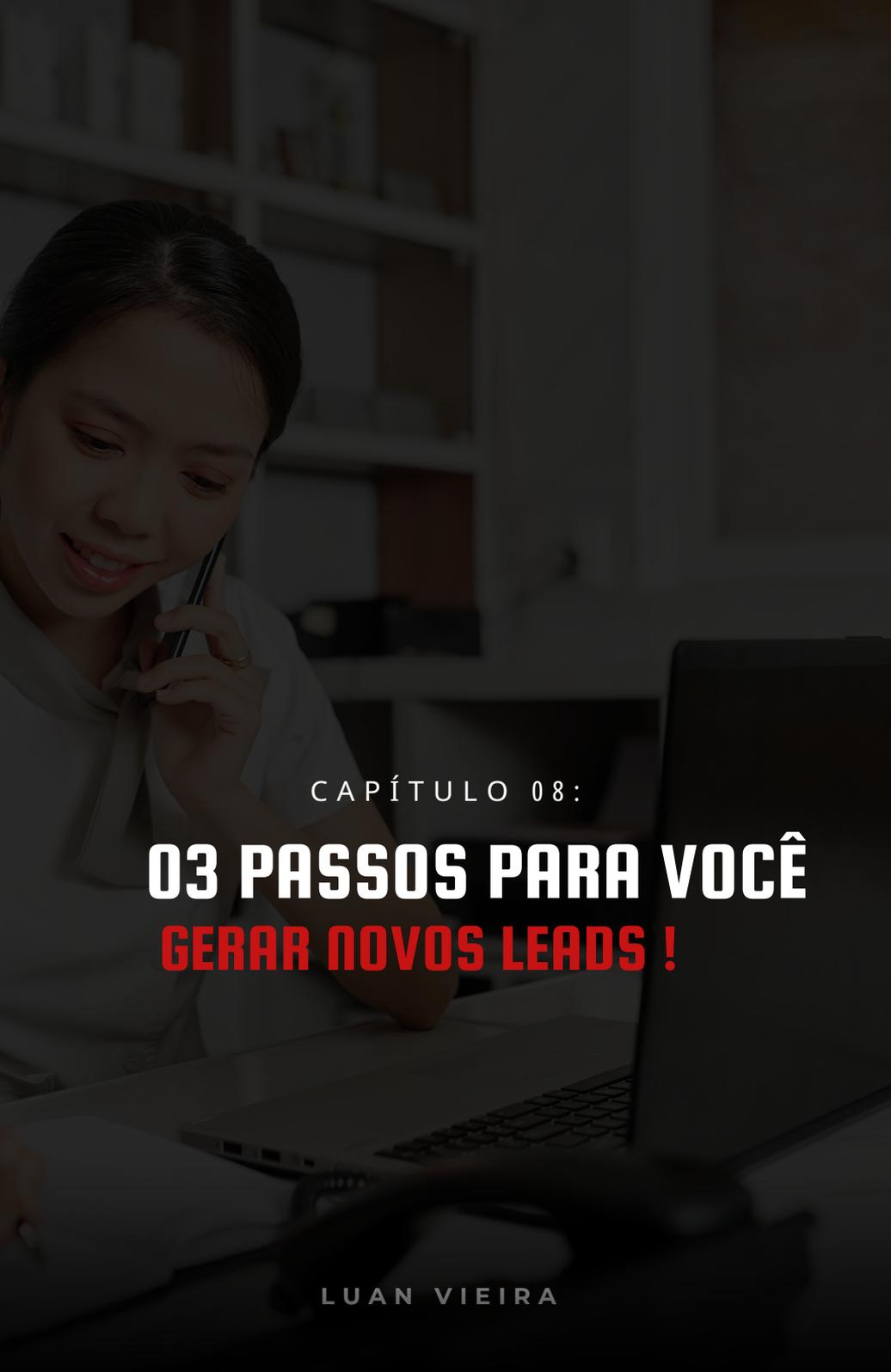
CORRETOR: Perfeito Maria, vou marcar com o Rodrigo para o meio -dia e ficarmos com um tempo legal para eu te passar todas as informações que irá te passar segurança e transparência para você seguir nessa conquista, até sábado!

SCRIPT/TERCEIRA FERRAMENTA

CORRETOR: Maria eu me chamo Luan, no sábado às 10:00 horas você tem um atendimento com o Correto Antônio, segue o número do protocolo do seu atendimento: 202334686335, o seu atendimento é totalmente sem compromisso e através desse número o corretor responsável irá acessar o sistema e ter acessos a todos os seus benefícios, muito importante levar esse número no dia do atendimento, boa sexta feira e até amanhã.

OBS: Essa etapa deve ser feita pr mensagem escrita do whatsapp ou através de SMS.

CLIENTE: Ta ok, obrigado !



CAPÍTULO 08:

**03 PASSOS PARA VOCÊ
GERAR NOVOS LEADS !**

LUAN VIEIRA

Capítulo 8: 03 PASSOS PARA NOVO LEADS

PRIMEIRO PASSO/PROPOSTA DE NEGÓCIO, MAIS CONHECIDO COMO INDICAÇÃO.

Esse método que eu vou ensinar para vocês agora, todos os meses geramos inúmeras vendas através dele, é uma maneira diferente, didática e exclusiva que eu desenvolvi para pedir indicação e está ofertando o nosso produto para amigos e conhecidos sem ser taxado como corretor chato, quando eu desenvolvi essa ferramenta eu estava precisando de novos clientes e deu super certo. A ferramenta que eu vou começar a falar agora só no primeiro mês, eu vendi cinco imóveis sem investir nem 1 real em marketing na internet, foram mais de R\$28.000 reais que eu fiz de comissão só no primeiro mês com esse método, que eu vou te passar agora de uma maneira simples e fácil de você colocar em prática ainda hoje e já ter ótimos resultados. Então vamos lá, primeira ferramenta para gerar leads, primeira ferramenta para atrair bons clientes, pessoas totalmente interessadas o famoso lead quente, aquele lead pelando que está sedento pela informação que irá levar ele a comprar o seu imóvel. Ela vai se chamar proposta de negócio, como assim Luan? Proposta de negócio? Mais conhecido como indicação, pedimos indicações para parentes, amigos, familiares, pessoas próximas, Mas a pergunta é, você está pedindo indicação da maneira correta? Você está pedindo indicação de uma maneira que todos os dias você tem de oito a doze novas pessoas para você estar ofertando o seu produto? E o melhor, oito a doze pessoas interessadas naquele produto que você está trabalhando? Como funciona isso? Primeiro item, temos que entender a seguinte coisa, o brasileiro hoje que trabalha, que tem uma função em uma determinada empresa, ele ama uma coisa chamada renda extra. Então quando você vai pedir uma indicação para uma pessoa, você tem que convidá-la para de fato a mesma está envolvida nesse negócio juntamente com você. Ela vai ser uma extensão do seu negócio dentro do trabalho dela e no meio social da mesma. Se você está entrando na imobiliária hoje não importa se você tem um mês, dois meses, três meses, não importa. O que é que você vai fazer? Você irá fazer uma lista, caso você tenha notebook você irá fazer uma planilha no Excel com o seguinte termo: **Lista de indicação.**

Caso você queira intitular de uma forma que você consiga se organizar com mais facilidade fique a vontade, só estou passando uma maneira que eu faço e dar muito certo para mim. E você vai alimentar essa lista com dez pessoas próximas a você. Luan, quem são essas pessoas? Pessoas que trabalhou com você nos últimos empregos, pessoas do time de futebol que você joga, pessoas da sua igreja, pessoas da célula, pessoas lá do meio religioso, não sei qual é a sua religião, se é uma religião de matriz africana. Eu não sei o seu convívio social, o seu convívio religioso e o seu meio, mas eu tenho total certeza de uma coisa, você conhece inúmeras pessoas, ou seja, iremos começar a fazer com que essas pessoas trabalhem juntamente conosco, mas tudo isso é uma técnica, tudo isso é um método pensado. Veja bem, eu estou há seis anos no mercado imobiliário e nesses seis anos eu já pedi indicação de uma forma universal de uma maneira que todo mundo pede: Mandava uma ou duas fotos de um determinado imóvel e pedia para amigos e clientes postarem para mim no seu status e o resultado era baixíssimo e na maioria das vezes não tinha pessoas interessadas que comentasse nas determinadas fotos enviadas por mim, quando eu passei a pedir indicação dessa forma o resultado foi absurdo, cada pessoa que eu pedia me traziam de dois a 4 clientes interessados, tive um resultado tão maravilhoso que se você colocar em prática hoje, daqui para sete dias você vai conseguir muitos atendimentos e muito bons resultados te dou total garantia disso. Então como que nós vamos fazer? Você vai listar essas dez pessoas. Após essas dez pessoas estarem listadas lá na sua listagem, você vai chamar uma por uma e com certeza elas irão te responder porque você tem um certo vínculo com ela. Então você vai pedir indicação para essa pessoa, mas dentro desse método. Como será a estrutura do script, vamos supor que você vai pedir indicação para o João, que trabalhou com você lá na época da Volkswagen e vira e mexe, vocês falam um com o outro, comentam um no status do outro, e irá fazer a seguinte abordagem: **João, bom dia, como estão as coisas? Posso falar 1 minuto com você?** E automaticamente o João irá te responder: **Fala comigo Luan, estou bem e você? O que manda?** Ai você irá complementar na sequência:

João, atualmente seria interessante para você ganhar até 600 reais por mês sem sair de casa, sem largar o seu emprego atual e fazendo um investimento de apenas 5 minutos por dia. Uma proposta desse nível seria interessante para você? Com certeza o João irá pensar: 5 minutos por dia, não vou sair de casa, não vou largar meu emprego e tenho a possibilidade de ganhar até 600 reais por mês? Qual a resposta que você acha que ele vai te dar? Depois que ele se envolver no negócio ele vai ver que pode chegar a ganhar mais do que isso. A pergunta que ele irá voltar para você será a seguinte: **Como que é esse negócio? Como que funciona?** Nesse ponto que você entra, mas você vai falar para ele de uma forma prática e simples. Porque eu não gosto de pedir indicação mandando foto de imóvel, porque o cliente tem uma coisa que eu chamo de associação de imagem ou figura de linguagem, ele vê uma coisa e já faz uma associação. Quando você fala com ele, Caixa Econômica Federal, ele associa a burocracia, ele associa a análise de crédito difícil de ser aprovada, ele tem uma série de pré-julgamentos quando você fala a palavra Caixa Econômica Federal com ele. Quando você fala com ele o seguinte termo: **Vender uma casa ou comprar uma casa.** Ele já lembra estou sem dinheiro, juros altos, morrer pagando. É tudo isso que ele pensa, porque ele não está dentro do processo. E a nossa função como corretor de imóveis é qual? Educar o cliente. Além de você pedir uma indicação para o João, você também vai estar fazendo uma oferta ativa para ele. Preste atenção. Ele falou que tem interesse em conhecer essa proposta a qual você acabou de falar. Moro no Rio de Janeiro, Zona Oeste, no bairro de Campo Grande, eu trabalho atualmente com o programa Minha Casa Minha Vida. Trabalho com mais de oito construtoras, ou seja, eu aprovo o cliente junto à Caixa Econômica Federal e eu pego aquela carta de crédito dele, que foi aprovada, e vamos ver o que vai encaixar melhor dentro do orçamento dele e educo esse cliente para ele fazer aquela primeira compra dentro da realidade financeira dele, dar esse primeiro passo e através da amortização ele quita esse imóvel dentro de 5 a 7 anos e meio, e assim então, ele consegue ter um patrimônio com pelo menos 7 anos de financiamento junto a caixa econômica federal.

Daqui a 7 anos, ele vai para um próximo passo, vende aquele imóvel e vai para a tão sonhada casa e por aí vai. Eu vou customizar aqui a maneira como eu peço indicação para o produto que eu trabalho. Você vai customizar para o seu produto, eu não sei se você trabalha com avulso, com aluguel, com lote ou com alguma construtora específica, caso tenha dificuldade para customizar me dar um alô no grupo do suporte do whatsapp que eu te ajudo. Eu não tenho como aqui nesse e-book discriminar um método para cada situação, você vai ter que analisar e customizar da melhor forma para dentro do seu negócio. Como que eu Luan, peço indicação? Eu peço indicação dessa forma que irei te passar a seguir, ao término desse módulo eu vou deixar um script estruturado para você seguir de uma maneira mais clara e fácil. Segue o script: **Estou atualmente ajudando pessoas que pagam aluguel a conseguir realizar o sonho da casa própria, estou atuando por uma imobiliária que trabalha diretamente com a caixa econômica federal onde pessoas conseguem comprar o seu imóvel e o melhor de tudo: não precisa dar dinheiro de entrada, não precisa ter o nome limpo e o contrato é assinado dentro da caixa econômica federal junto com o gerente habitacional. Você aceita postar 2 textos e uma foto no seu status do whatsapp? Cada pessoa que nós conseguirmos ajudar a sair do aluguel eu te dou R\$300 reais no pix. Aceita fazer essa experiência?**

O que você acha que o João vai falar? Óbvio que ele vai topa. Aí você vai pegar dois textos dentro do padrão que eu vou montar ao final desse módulo e vai encaminhar para ele. Lembre -se, texto converte mais do que imagem, porque o cliente vê a imagem de um empreendimento lindo, magnífico e com piscina, ele pensa a seguinte coisa: **Para morar em um empreendimento desse nível tem que ter muito dinheiro. Esse empreendimento está totalmente longe da minha condição.** O cliente paga aluguel, mora junto com a sogra e muitas vezes ouve desaforo de familiares, todavia, quando ele vê a imagem de um imóvel ele acha que é impossível de comprar.

Agora, quando você vê no status do WhatsApp de uma pessoa que você tem um certo convívio, pois as pessoas que vão visualizar o status do João, são seus familiares, pessoas do futebol que ele participa toda quarta-feira, às pessoas da igreja que ele frequenta, as pessoas da faculdade, os seus colegas de trabalho e muitas vezes o próprio João vai virar para você e irá perguntar: **Cara, esse negócio é muito bom, hein? Como funciona isso aí?** Caso ele faça essa pergunta, nós já entramos na estrutura de atendimento: **Se você viesse comprar esse imóvel, seria com um ou com dois quartos? Você tem algum tipo de preferência?** Ele provavelmente iria responder: **Com dois.** Aí seguimos a sequência do atendimento que já treinamos no início deste ebook e buscamos finalizar o agendamento. Você vai começar a ter muitas experiências como essa que eu acabei de citar. Muitas pessoas, quando você pedir a indicação da maneira correta, elas vão te perguntar isso, então guarde bem na sua memória. Texto converte mais do que imagem, porque em imagem a pessoa associa um monte de coisa, mas quando a pessoa vê um texto, renda de R\$1.700, não precisa ter nome limpo, não precisa dar dinheiro. Quando você fala que não precisa dar dinheiro, a pessoa já tira aquela ideia de ser golpe, de ser falcatura, porque ela pára e pensa: Como que é golpe se eu não tenho que dar dinheiro? Aí depois de você escrever que não precisa dar dinheiro, você escreve embaixo: Contrato assinado dentro da Caixa Econômica Federal. A pessoa fala, não tem que dar dinheiro e assina o contrato dentro de uma agência da Caixa, vou mandar mensagem para saber como funciona, e você irá começar a receber várias pessoas para você seguir a estrutura de atendimento que treinamos aqui, mas Luan, você fala no anúncio que não tem que dar dinheiro, mas só que aqui o produto que eu trabalho tem que dar R\$1.000, R \$1.500, R \$2.000, R \$3.000 ou R \$4.000 no ato da compra, como que eu faço? Lembra que eu te falei sobre a associação de imagem? Sobre o cliente ver uma imagem e associar um monte de coisa que é da cabeça dele e não existe? Quando ele lê e vê dinheiro de entrada, ele não está pensando em R\$500, em R\$1.000, em R \$2.000,00, em R\$3.000 ou R\$4.000 não.

Ele está pensando em R\$30 .000, R \$40 .000 e por ai vai. É isso que ele está associando, porque hoje R\$1.500,00 R \$2.000,00, R\$3.000,00, se o cliente de fato quiser comprar ele consegue,ele faz um esforço e ele consegue. Quando o cliente vê no status do João, quando os amigos do João lêem um texto lá falando sobre isso, várias pessoas vão perguntar para ele, como funciona isso? Caramba cara, como é isso? As pessoas vão perguntar para o João, ele vai encaminhar o contato da pessoa interessada para quem? Para você. Eu vou deixar ao final desse módulo um outro script para nós abordarmos clientes que vieram através da indicação. Faça o teste, separe 10 pessoas, aplique esse método, customize por seu negócio e depois vá lá no direct do meu Instagram dizer qual que foi o resultado.

ESTRUTURA DE SCRIPT/COMO PEDIR INDICAÇÃO

CORRETOR: João, bom dia. Tudo jóia ? Posso falar 1 minuto com você ?

AMIGO: Fala comigo, bom dia. Tudo sim e você ? Pode falar, o que manda?

CORRETOR: João, atualmente seria interessante para você ganhar até 600 reais por mês sem sair de casa, sem largar o seu emprego atual e fazendo um investimento de apenas 5 minutos por dia. Uma proposta desse nível seria interessante para você?

AMIGO: Como que é esse negócio? Como que funciona?

CORRETOR: Estou atualmente ajudando pessoas que pagam aluguel a conseguir realizar o sonho da casa própria, estou atuando por uma imobiliária que trabalha diretamente com a caixa econômica federal onde pessoas conseguem comprar o seu imóvel e o melhor de tudo: não precisa dar dinheiro de entrada,não precisa ter o nome limpo e o contrato é assinado dentro da caixa econômica federal junto com o gerente habitacional.Você aceita postar 2 textos e uma foto no seu status do whatsapp? Cada pessoa que nós conseguirmos ajudar a sair do aluguel eu te dou R\$300 reais no pix. Aceita fazer essa experiência ?

AMIGO: Com certeza, pode me enviar os textos e foto.

CORRETOR: Segue os textos e foto.

**SAIA JÁ DO ALUGUEL
NÃO PRECISA DAR DINHEIRO DE ENTRADA
NÃO PRECISA TER NOME LIMPO
CONTRATO ASSINADO DENTRO DA CAIXA ECONÔMICA
FEDERAL
APARTAMENTOS COM DOIS QUARTOS EM UMA
ESTRUTURA MAGNÍFICA DE CONDOMÍNIO
APARTAMENTOS NAS SEGUINTE LOCALIZAÇÕES:
PACIÊNCIA, SANTA CRUZ E CAMPO GRANDE
ENTRADA DE R\$500
CHEGOU A SUA HORA DE CONQUISTAR O QUE É SEU**

Segundo texto

- **APROVAMOS SUA CARTA DE CRÉDITO SEM TE COBRAR NADA**
- NÃO PRECISA DAR DINHEIRO DE ENTRADA**
- CONTRATO ASSINADO DENTRO DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**
- **TRABALHAMOS COM CASAS E APARTAMENTOS**
- **TEMOS IMÓVEIS EM TODO RIO DE JANEIRO**
- **TRABALHAMOS COM AS PRINCIPAIS CONSTRUTORA DO MERCADO**
- **APROVE SUA CARTA DE CRÉDITO E ESCOLHA AONDE VOCÊ QUER MORAR**

A seguir, mande uma única foto bem bonita do principal empreendimento em que você trabalha.

ESTRUTURA DE SCRIPT/ABORDAGEM DE CLIENTES DE INDICAÇÃO

CORRETOR: Oi Michele! Bom dia ,me chamo Luan , o João me passou o seu contato, ele me disse que você gostaria de ter mais informações sobre como funciona a compra do imóvel. Para começarmos nossa conversa, o que mais te chamou a atenção no anúncio que o João postou no status?

CLIENTE: O fato de não precisar está com o nome limpo, já tentei por várias vezes e o fato de eu dever a Nubank e um cartão de crédito do Bradesco, outros corretores me disseram que eu não consigo comprar.

CORRETOR: Perfeito Michele, qual seria a região que você gostaria hoje de comprar o seu imóvel?

CLIENTE: Zona oeste, campo grande.

CORRETOR: Seria com 1 ou com 2 quartos?

CLIENTE: Com 2 quartos pois eu tenho filho.

CORRETOR: Perfeito, posso te passar como funciona a compra desse imóvel de 2 quartos em campo grande na zona oeste?

CLIENTE: Pode sim.

CORRETOR: O financiamento ele funciona da seguinte forma, nós pegamos sua documentação, fazemos uma análise de crédito junto a caixa econômica federal e com o valor que o banco vai liberar para você,nós vamos vê o valor que encaixa dentro do seu orçamento! Permitindo que você compre seu apartamento de uma maneira leve e confortável. Podemos fazer sua análise por aqui de uma maneira bem simples? Basta preencher uma ficha com 4 perguntas. Posso te mandar aqui?

CLIENTE: Pode sim.

CORRETOR: Nome:Estado civil:Renda:CPF:

CLIENTE:Nome: Michele da Costa Ferreira. Estado Civil: Solteira. Renda:R\$1850. CPF: 152.707.677-18.

CORRETOR: Perfeito, antes de finalizar o seu atendimento posso tirar uma dúvida com você?

CLIENTE: Pode sim.

CORRETOR: Caso o seu perfil seja aprovado pela nossa diretoria habitacional, você pode comparecer no nosso escritório no próximo sábado às 10:00?

CLIENTE: Se for aprovado eu posso sim.

CORRETOR: Combinado Michele, até mais.

SEGUNDO PASSO/POSTAGENS ORGÂNICAS NAS REDES SOCIAIS

Nesse tópico, eu vou falar de uma coisa bem simples que não é nenhuma novidade, mas é uma coisa que se for feita da maneira correta, você consegue gerar ótimos frutos.Poucas pessoas fazem da maneira consistente que irei falar aqui agora que é postar nos grupos de venda da sua cidade, postar no marketplace do Facebook. Quando me refiro aos grupos da sua cidade, eu falo dos grupos do facebook, através também do Instagram, plataformas de vendas online grátis como o OLX, grupos de whatsapp e plataformas de vendas que você tenha acesso. Eu não vou me aprofundar muito nisso, porque não é a proposta nesse caso aqui, é uma proposta simples. Vamos supor, que assim como eu, você usa muito o facebook eu trabalho hoje no Rio de Janeiro, Zona Oeste no bairro de Campo Grande,próximo desse existe outros bairros vizinhos que são:Paciência, Inhoaíba, Cosmos, Santa Cruz, Bangu, Realengo, Padre Miguel e etc...

Todos esses bairros aqui somados são mais de um milhão de pessoas, e o problema que o meu produto resolve hoje é fazer a pessoa que está pagando o aluguel, parar de jogar esse dinheiro fora, e passar a investir esse dinheiro naquilo que é dela, essa é a principal proposta nossa, ou seja, embasada nessa proposta 80% dos nossos clientes topam até mudar de bairro, conseguimos, através de uma conscientização, remanejá-la de local. Por exemplo, a pessoa que mora em Padre Miguel, aceita morar em Campo Grande, pois a condução entre esses 2 bairros dá uma média de 20 minutos e não é nada muito longe. Eu não sei o produto que você vende. Se você trabalha com avulso, com lotes em região praiana, eu já trabalhei com lotes na cidade de Cabo Frio em um bairro chamado Unamar. O que nós fazíamos entrávamos nesses grupos de vendas da região, os famosos: Joga pra rolo, desapega Cabo Frio, vendendo tudo na cidade de Búzios, desapega Unamar e outras redondezas. Pois como lá era uma região praiana, muitas pessoas da cidade queriam adquirir esses lotes para fazer sua casa de veraneio. Eu divulgava nesses grupos e dava muito resultado, mas qual era a cereja do bolo? Porque isso, sem dúvida, é o básico da corretagem, porém muitas pessoas às vezes não te falam e essa dica de ouro passa despercebida, uma dica simples mas que irá fazer toda a diferença na sua produção, que é: **A fidelidade nas postagens.** É você postar todo dia de manhã, de tarde e de noite. Todo santo dia, você vai postar nesses 3 horários. Os melhores horários para postar são: 6:00 horas, 12:30 e às 21:00. Se você quiser nesse primeiro momento ter um resultado dessa ação orgânica você terá que fazer isso todos os dias, pois a fidelização das postagens é o que vai fazer todo diferencial. Vai ter às vezes que uma foto de um banheiro irá converter mais do que a foto de uma piscina no condomínio. Porque às vezes a pessoa vai olhar a piscina do condomínio e vai ter o seguinte pensamento: Eu não vou querer pois com uma piscina maravilhosa dessa o condomínio deve ser 1 absurdo, como em outro momento a audiência que aquela postagem vai alcançar poderá pensar a seguinte coisa: Eu tenho 2 filhos, essa piscina seria perfeito para eles brincarem em dia de sol quente.

A coisa mais normal do mundo é os clientes olharem uma mensagem e terem interpretações diferentes sobre a mesma imagem. Postem todos os dias, fotos e textos diferentes pois quanto mais você postar, maior será a chance de uma postagem sua estourar e você receber inúmeras mensagens e vários comentários.

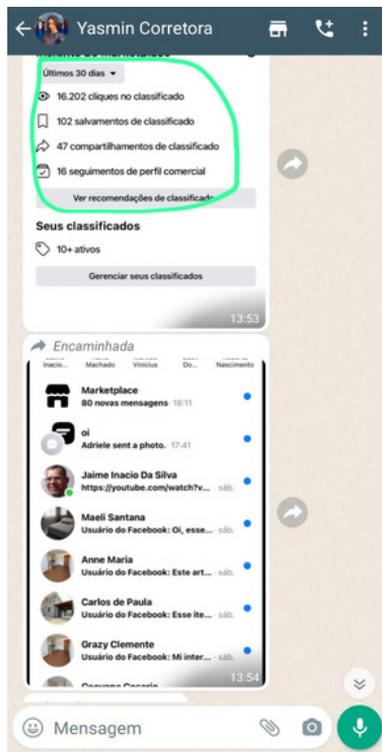
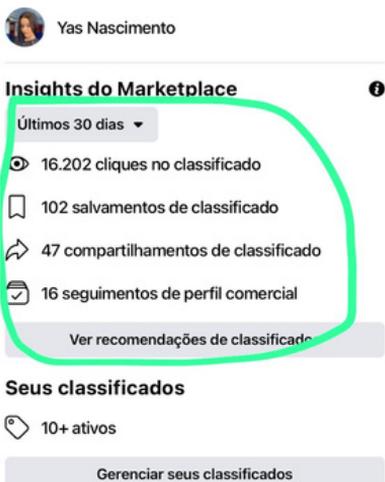
Uma dica de ouro que eu fiz no início da minha carreira e me trouxe muito bons frutos é você observar como os corretores de ponta da sua imobiliária fazem as suas postagens e buscar a tirar idéias para as suas postagens, você não vai copiar, mas você vai ajustar aquilo ali para a sua realidade.. Por isso é muito importante você seguir e adicionar os corretores que estão na ponta de venda da imobiliária que você trabalha, além de participar de todos os treinamentos possíveis. Qual será o seu diferencial? Que todo dia você vai postar,e de acordo como você vai postando, nem todas as pessoas irão comentar as suas postagens,todavia, Muitas pessoas irão olhar, achar interessante e vão curtir essas postagens. Você vai ver todas as pessoas que curtiram sua postagem e vai mandar uma mensagem no privado dela, falando que o atendimento é totalmente sem compromisso, e que gostaria de tirar dúvidas e irá perguntar: **O que fez ela curtir o seu anúncio?** Você vai começar um diálogo com essa pessoa e na primeira oportunidade você pede o telefone dela e segue o atendimento pelo telefone. Observe também as pessoas que curtirem os comentários da postagem, você chama no privado e segue o mesmo protocolo. Com o passar dos dias o algoritmo do facebook vai entregando as suas postagens para mais pessoas. Se uma pessoa chegar lá no comentário e falar que é mentira, que é golpe, não exclua os comentários dela, pergunta porque ela acha que é golpe?Explica que não é golpe não, porque a pessoa não tem que dar dinheiro e você assina seu contrato dentro da Caixa Econômica Federal. Você vai começar ali uma discussão com aquela pessoa, e sabe o que vai acontecer? O algoritmo do Facebook vai entender que aquela postagem é relevante e vai começar a mostrar aquilo ali para mais pessoas.

Sabe o que você vai fazer com essa pessoa que está dizendo que é golpe caso você não tenha vendido ainda, pegue com o seu gerente fotos de pessoas que compraram e assinaram na Caixa, pessoas que receberam a chave do imóvel, depoimentos da sua imobiliária, junta tudo e joga nos comentários. Dessa maneira, o Facebook vai mostrar a sua postagem para mais e mais pessoas. Aí tem pessoas que falam para mim assim: Luan, eu não tenho resultado com postagem de grupo, eu não tenho resultado com marketplace. E a pergunta que eu sempre faço é a seguinte: Você está postando todos os dias de manhã de tarde e de noite? Uma coisa que eu fazia que para você pode parecer loucura, mas me dava muito resultado, era acordar de madrugada para ir ao banheiro e fazer as minhas postagens. Você vai postar no facebook nesse horário e as pessoas que estão acordando 5h30 da manhã para ir trabalhar e moram de aluguel, muitas delas moram na casa da sogra ou em quintal de parentes e não aguentam mais e outras moram em região de risco. Ela vai ver a sua mensagem que você postou às 2:30 da madrugada, aí ela provavelmente irá te chamar. Esse e - book aqui é uma bússola para você achar o caminho das suas vendas, às vezes você vai estar estudando esse método, esse direcionamento e você vai ter clareza de poder ver algo que você não via e através disso você vai alcançar o que você sempre quis, que é: **Vender mais, mas não só vender mais como vender com recorrência.** O que eu passo aqui é minha experiência e ao final desse módulo irei postar alguns resultados dos meus corretores que são treinados por mim, o que eu passo aqui para você é minha vivência, ou seja, o segredo para ter resultados orgânicos nas redes sociais é muito simples: **Basta ter fidelidade nas postagens.** 6:00 da manhã, 13:00 da tarde e às 21:00 da noite, fazendo isso por sete dias, você irá começar a ver os resultados chegarem nas suas redes sociais. E para finalizar uma dica muito importante, Não coloque link de Whatsapp nas suas mensagens. Coloque o seu número de telefone, porque quando você coloca o seu número de telefone, isso dá uma credibilidade maior para a pessoa clicar.

Porque às vezes quando a pessoa vê o link, automaticamente a mesma pode associar como uma fraude, vírus ou algo do tipo. Como por exemplo, uma forma de você pegar os dados dela e hackear o WhatsApp, alguma forma de golpe e etc... As pessoas costumam ter um pé atrás com link, eu já testei ambos e o número sem link me trouxe bem mais pessoas. Espero que eu tenha ajudado nessa parte das postagens nas redes sociais. Fidelize as suas postagens, poste todos os dias, três vezes ao dia. Natal e ano novo, poste três vezes ao dia normalmente, até você se desenvolver e ter a oportunidade de se aprofundar ainda mais. Lembre-se o facebook é de graça, e a fidelidade nos anúncios é o que vai fazer você ter ótimos resultados nas redes sociais.

RESULTADO DE ALGUNS DOS CORRETORES QUE SÃO TREINADOS POR MIM!





TERCEIRO PASSO/AÇÃO DE RUA/PESQUISA.

Falamos sobre o primeiro passo para você gerar novos leads através da indicação, o segundo passo comentamos sobre a publicação nas redes sociais e agora vamos para o terceiro passo que é a ação de rua. Toda vez que nós falamos sobre ação de rua, o corretor desanima, porque o corretor já pensa num PDV, ele já pensa numa tenda onde ele tem que levar aquele peso, montar aquela estrutura e o pior de tudo isso é feito no sol quente, tomando um monte de não, frases como: **Não posso, tô com pressa, não posso parar aqui porque eu estou atrasado.** São frases muito conhecidas de corretores que se aventuram nessa aventura que é fazer ação de rua. Não tem jeito toda vez que nós falamos de ação de rua, automaticamente um desânimo invade o nosso ser, e isso acontece por um simples fato que a ação de rua é feita sem técnica, feita de uma maneira que as pessoas que estão passando não aguentam mais, não tem só o corretor fazendo esse trabalho, mas também os captadores de dentistas, a galera que fica gritando, compro ouro e etc... Nesse momento vamos ver a dinâmica da ação de rua de uma forma simples, prática, clara e o melhor de tudo com uma clareza de resultado, quando você acabar essa leitura aqui irei disponibilizar um script ali para você fazer uma ação de rua e aumentar a sua conversão de pessoas que estão de fato interessada no que você acabou de falar com ela. Primeira coisa, quando nós vamos fazer uma ação de rua, o que que nós fazemos? Nos caracterizamos, botamos lá uma camisa branca escrito: **Feirão da Caixa Econômica Federal, quando não usamos uma camisa da MRV, direcional, ou da tenda.** Qual o primeiro passo que iremos dar na hora de fazermos uma ação de rua onde iremos ter um resultado melhor. Você não vai se caracterizar, você não vai levar PDV, você não vai levar tenda, você não vai levar absolutamente nada, porque quando você leva esses utensílios todos com você para a ação, você está abrindo uma margem pro cliente que vai estar passando na rua te julgar. Quando você abordar ele para falar com o mesmo ele já pensa: **Meu Deus! Mas um me vendendo ouro, mais um querendo me levar para fazer avaliação no dentista, mais um querendo me levar para consertar relógio e nem relógio eu tenho.**

Quando nos caracterizamos demais querendo chamar a atenção, o cliente nos olha com o seguinte pensamento: **Mais 1 para fazer eu perder meu tempo.** Isso quando ele não nos olha com um olhar de pena, faz todo o cadastro e quando vamos entrar em contato o mesmo fala: **Eu não tenho interesse não , só dei o cadastro para ajudar você a bater a sua meta.** Essa é a pior sensação que tem e eu te afirmo pois eu já passei por isso. Eu moro no Rio de Janeiro, no bairro de Campo Grande, e nós temos um calçadão aqui no nosso bairro onde movimenta milhares e milhares de pessoas todos os dias, e você vai andar no calçadão de Campo Grande e o tempo todo são dezenas de pessoas uniformizadas representando diversos serviços, e te abordando da seguinte forma: **Vendo e compro ouro, dentista orçamento grátis, empréstimo, fique rico em dois dias, vem cá senhor, vem cá senhora.** Agora você vai aprender como se posicionar de uma forma diferente e com essa técnica que eu vou te passar, você vai entrar num grupo seletor e toda vez que você for fazer ação de rua, você não vai mais fazer ação de rua, mas você irá fazer geração de riqueza, pois você desenvolver esse trabalho e vai voltar com inúmeras possibilidades de fazer de fazer ótimos negócios. Primeiro passo, vá com uma roupa normal, camisa social, calça jeans, ou uma camisa toda branca, um tênis padrão e você vai levar uma prancheta. Posteriormente a isso você vai escolher o lugar que você irá fazer essa ação de preferência um lugar bem movimentado, e se o lugar que você for fazer ação não tiver tão movimentado não tem problema algum, pois você será ser o elemento surpresa, imagina a pessoa está em um ponto de ônibus aguardando a sua condução para ir trabalhar ou para ir para casa e chega alguém dando boa tarde, pedindo licença para fazer uma pesquisa rápida com ela, você acha que ela não irá topa te responder algumas perguntas? Lógico que vai e eu digo isso com experiência própria, dar super certo.

A abordagem que iremos usar para abordar essa e outras pessoas será a seguinte: **Com licença me chamo Luan, estou fazendo uma pesquisa habitacional, eu gostaria de saber se você poderia participar, respondendo cinco perguntas, vai ser bem breve, e eu prometo não tomar seu tempo.** Quem hoje em dia não gosta de responder pesquisa? todo mundo responde pesquisa, abre uma pesquisa no Instagram como enquete você irá vê pessoas que você não tem o menor vínculo te responder, todo mundo gosta de responder pesquisa e para mim ,que sou vendedor pesquisa é arte de vender através das perguntas certas. Após você ter se apresentado e a pessoa ter aceitado responder essas perguntas você irá começar fazendo a **primeira pergunta:Qual região você mora?** E a pessoa vai te responder: **Eu moro aqui na zona oeste.** Com essa pergunta você já diagnosticou a região que a pessoa mora, caso ela goste da proposta provavelmente ela irá querer comprar por essa região ou adjacências próximas dela. **A segunda pergunta** que você irá fazer é: **Qual é o seu nome?** Ela vai te responder: **Meu nome é Maria.** Menos de 15 segundos e você sabe onde essa pessoa que até então era uma desconhecida mora e qual o nome dela. **Terceira pergunta** que você irá fazer será a seguinte: **O que você acharia se uma pessoa tivesse a oportunidade de comprar um imóvel, sem dar dinheiro de entrada?** Lembra que quando eu falei que quando você fala para a pessoa que ela tem que dar entrada, ela não tá pensando em quinhentos reais, mil, dois mil, três mil,quando ela pensa em dinheiro de entrada ela pensa em R\$30.000,R\$40.000,R\$50.000, valores altos assim,ou seja,quando você fala para ela comprar um imóvel sem entrada em fração de segundos no seu subconsciente ela pensa a seguinte coisa: **Para eu comprar um imóvel, eu não preciso dar 40 mil reais.** Ai você já emenda com a pergunta complementar ,que é a seguinte: **Você acha que a pessoa ter a oportunidade de comprar um imóvel nessa condição é um negócio bom, ótimo ou ruim?**

O que você acha que essa pessoa vai responder? A resposta dela será a seguinte: **Nessa condição é um ótimo negócio.** Aí você já parte para a **quarta pergunta: E se esse imóvel, que você comprou sem entrada, você não tivesse que ficar uma vida toda pagando e levasse apenas 6 anos para fazer a quitação desse patrimônio?** (ATRAVÉS DA AMORTIZAÇÃO É POSSÍVEL QUITAR ESSE IMÓVEL DENTRO DESSE PRAZO) Esse negócio seria bom, ótimo ou ruim? O entrevistado irá responder: **Nessa condição que você está falando é realmente ótimo.** Quem falou que esse negócio é ótimo, você ou o entrevistado? Foi o entrevistado. Você está vendendo para ele sem ele perceber, apenas fazendo boas perguntas. Aí você vai para **quinta pergunta** que é a pergunta de finalização: **Maria, muito obrigado por ter participado da nossa pesquisa, você poderia me passar um contato seu de fácil acesso, para eu te passar sem nenhum vínculo e compromisso como as pessoas conseguem comprar o seu imóvel nessa condição? Pode passar?** Se você chegar nessa última pergunta, dificilmente você terminará essa pesquisa sem o número de telefone dessa pessoa. Eu fiz um trabalho de ação de rua, usando esse método, fiz 60 cadastros, 12 vieram no atendimento presencial e desses 12 eu consegui fechar uma venda. Ah Luan! Você fez 12 atendimentos? sim, 12 atendimentos, alguns não aprovaram crédito, outros não deram certo, mas eu consegui extrair uma venda, 60 cadastros bem feitos você leva 4 dias para fazer, ou seja, dentro de 4 dias, trabalhando uma média de 2 horas por dia, olha o feito que eu consegui e até hoje eu consigo tirar bons frutos desse trabalho que eu fiz, o segredo é você ir para a rua nos pontos estratégicos, ponto de ônibus, ponto de van, estação de trem, próximo dos semáforos, porque enquanto o semáforo está aberto você está fazendo a pesquisa com as pessoas que estão aguardando o sinal fechar para atravessar, você vai ver na sua cidade os pontos mais movimentados, saída de escola, onde as mães vão buscar os filhos, saída de supermercado, você vê os pontos estratégicos, e você vai no objetivo de não vender nada, mas você vai no objetivo de fazer o que?

Uma pesquisa, ou seja, se você sai para a rua e faz 10 pesquisas por dia, dentro de 6 dias você tem 60 cadastros, com 60 cadastros você já tem a probabilidade de tirar uma venda, abaixo eu vou deixar um script de uma pesquisa que eu uso para você colocar em prática no seu dia a dia, e depois vai lá no meu direct do instagram me dizer qual o resultado que você está tirando através das pesquisas rua.

FORMULÁRIOS DE CADASTRO PARA AÇÃO DE RUA!

Qual região você mora?

Qual é o seu nome?

O que você acharia se uma pessoa tivesse a oportunidade de comprar um imóvel, sem dar dinheiro de entrada?

BOM () ÓTIMO () OU RUIM ()

E se esse imóvel, que você comprou sem entrada, você não tivesse que ficar uma vida toda pagando e levasse apenas 6 anos para fazer a quitação desse patrimônio?

BOM () ÓTIMO () OU RUIM ()

Muito obrigado por ter participado da nossa pesquisa, você poderia me passar um contato seu de fácil acesso, para eu te passar sem nenhum vínculo e compromisso como as pessoas conseguem comprar o seu imóvel nessa condição?Pode passar?

O PODER META DIÁRIA

Esse tópico que eu vou falar, por mais que não seja um tópico técnico, é um tópico que foi um divisor de águas na minha carreira como corretor de imóveis. Se você parar para observar todos os meses, quando o mês finaliza, é feita a famosa reunião gerencial, e nessa reunião gerencial, o seu gerente te pergunta quantas vendas você vai entregar esse mês e você enche o pulmão de ar,toma coragem e você fala, esse mês eu vou entregar três vendas, esse mês minhas vendas irão sair. Como se a venda saísse,talvez você pense assim porque você já ouviu alguém falar o seguinte termo: **As minhas vendas não estão saindo.**

Infelizmente não funciona assim as vendas não saem. Como eu falei um pouco mais acima, lá no início desse ebook, a venda é fruto de um volume bem executado, onde você vai ter uma estatística de conversão, um exemplo prático e de fácil entendimento: Eu atendo dez pessoas e eu faço duas vendas, então a cada dez pessoas que eu atendo, eu converto duas vendas. Então, tudo bem, eu tenho o objetivo deste mês de entregar três vendas, o que eu preciso fazer ? Aumentar o meu volume de atendimento e não esperar que aqueles 10 atendimentos que eu geralmente faço venha me render mais vendas, não esperar que a venda **“venha sair”**. Você percebe que no meio daquele mês que você prometeu às 3 vendas, as coisas não saíram como você planejou, e mais um mês você não alcança seu objetivo. E sabe por que isso acontece? Pelo simples fato que você se comporta como se a venda do imóvel fosse uma sorte, como se aquele cliente que não comprou esse mês, de fato fosse comprar no mês seguinte, mas às vezes ele se acovardou, ele ficou com medo e não teve a coragem necessária para dar esse passo importante, por mais que ele morasse na casa da sogra de favor e sofresse certos desconfortos e humilhações ele não teve a coragem necessária de sair da casa da sogra e assumir os compromissos que o imóvel tem. Por mais que ele gaste bem acima do valor da parcela de um imóvel, com cartão de crédito e com coisas superficiais, na hora de ele assumir esse compromisso, ele se acovardou, e a venda que você estava contando de entrar no mês passado para somar na sua meta esse mês, ela simplesmente foi por água abaixo. E sabe o que acontece com você? Um desânimo profundo invade você, você não tem forças para trabalhar, e você é passada a ser visto como um pobre coitado, onde o seu gerente tem que estar toda hora fazendo uma reunião com você e falando não desiste, você é bom, você tem talento. Onde o seu gerente , diretor ou coordenador tem que ficar toda hora injetando uma injeção de ânimo em você. E você é passado a ser visto dentro do seu ambiente de trabalho como um corretor problemático.

Tudo isso porque você está tendo uma visão da corretagem que não existe, e infelizmente é uma visão que 90 % das pessoas tem, que é a seguinte visão: **Esse lançamento vai vender muito, eu quero estar lá porque vai acontecer muitas vendas. Esse mês eu vou vender. Esse mês é o meu mês.** Como se com uma frase mágica tudo fosse acontecer e não é assim que acontece, você tem que se atentar a uma coisa, não importa o cenário que você esteja, se é um cenário positivo, onde você está fazendo vários atendimentos, está recolhendo várias documentações e está ajudando várias pessoas a fazer a regularização das restrições dos seus nomes, ou seja, você terá uma perspectiva dentro deste mês de ter pelo menos 6 pessoas com nome limpo, ou seja, você irá subir 6 propostas para análise para ver se aprova o crédito das tais.. Não importa o cenário, o segredo para você ter recorrência em vendas e todos os meses você vender, é você ser fiel à sua **meta diária**. Então se você quer ser um corretor de sucesso, que bate a meta todos os meses, seja um corretor de sucesso todo dia e bata a sua meta diária todos os dias. E qual é a meta diária que vai fazer você vender imóveis todos os meses? Eu vou te dar aqui uma probabilidade dentro de um número razoável, que sem dúvida já foi testado com vários corretores e vai fazer com que você venda no mínimo de uma a duas vendas por mês. Caso a sua fome e ambição seja maior, só pegar essa meta que eu vou descrever aqui para você e aumenta-lá que o seu resultado consequentemente vai aumentar também. Vamos lá, seu **primeiro objetivo** é o seguinte: todos os dias você vai falar com 10 pessoas novas. Você vai ter de 9:00 da manhã às 17:00 da tarde para falar com 10 pessoas. Seja sincero, falar com 10 pessoas em um dia de trabalho é difícil? Acredito que a resposta vai ser não, o diferencial dentro desse protocolo é a constância. Se você falar com 10 pessoas todo dia, durante 10 dias serão 100 pessoas que você terá criado um relacionamento profundo. Se você falar com 10 pessoas e acompanhar fielmente na ponta do Excel ou na ponta da caneta no caderno, ao longo de 10 dias são 100 pessoas, 20 dias serão 200 pessoas e 30 dias serão 300 pessoas. Considerando uma conversão mínima ali de 100 pessoas bem trabalhadas, você tem dúvida que pelo menos uma ou duas vendas você consegue fechar? Eu estou trabalhando com um número mínimo e um número alcançável.

Todo dia você vai falar com 10 pessoas novas, essas 10 pessoas só podem ser provenientes de leads que a imobiliária libera para você. Lembra aqueles leads que ninguém quer trabalhar? Você vai pegar esses leads para fazer esse volume, em um primeiro momento. Caso você não tenha esse lead, você vai atuar através da pesquisa de rua, através da indicação, mas o primeiro passo é esse. Você tem que chegar lá e ter essa meta muito clara: **Vou falar com 10 pessoas novas hoje. Segundo objetivo,** Todo dia você vai escolher os pontos mais estratégicos do bairro onde você trabalha, vai ver onde tem ponto de ônibus, você vai ver onde tem escolas e as mães vão deixar as crianças e vai ver o horário de saída e entrada. E você vai para a rua com o seguinte objetivo: Fazer 5 pesquisas, não mais que 5. 5 é um número difícil? Acredito que não. 5 pesquisas você faz em 30 minutos, já mostrei acima como fazemos pesquisa. Agora qual será a sua **meta diária?** Falar com 10 pessoas novas e fazer 5 pesquisas no dia. Se todo dia você for eficiente e fizer às 5 pesquisas ao longo de 10 dias você terá 50 cadastros. Você trabalhando esses cadastros com dedicação, zelo e cuidado. Todo dia acompanhando e usando as técnicas que você aprendeu aqui, você sem dúvidas irá colher bons frutos. **Terceiro objetivo,** Todo dia você irá separar 5 pessoas, seja do seu convívio, do convívio dos seus familiares ou amigos não importa. Você terá como meta separar 5 pessoas para fazer a proposta de negócio com elas, ao longo de 10 dias você fazendo a proposta de negócio com 5 pessoas por dia você terá feito com 50 pessoas, imagina 50 pessoas postando no seu status aqueles 2 textos que eu te ensinei lá no módulo de proposta de negócio. No mínimo você irá tirar pelo menos 50 novas pessoas interessadas em receber mais informações de como comprar o seu imóvel. E o quarto objetivo é o seguinte, postar nas redes sociais os seus imóveis e vídeos falando sobre o empreendimento que você mais trabalha. Você vai fazer todo dia: 6:00, 13:30 e às 21:00. Todo dia você vai pegar uma orientação com o seu gerente. Você vai ver o que os corretores de alta performance, como eles estão postando, e todo dia você vai fazer essa postagem. Fazendo esses quatro passos diariamente. Você tem dúvida que ao final de 30 dias você não vai tirar uma única venda? Fica isso para a sua reflexão.

AGRADECIMENTO

Querido Corretor (a),

Se você chegou até aqui, é sinal de que compartilhamos um comprometimento mútuo com o sucesso no mercado imobiliário. Espero sinceramente que este eBook, "O Corretor de Imóveis que Vende Todos os Meses", tenha sido enriquecedor para você.

Antes de nos despedirmos, gostaria de dividir um pedacinho de um dos sonhos que realizei, que parecia inatingível no início da carreira imobiliária, ir para a Disney, nos EUA.



Cada venda, cada desafio superado, me trouxeram até aqui. E você também faz parte dessa jornada. Quero incentivá-lo a compartilhar seu próprio momento de conquista. Tire um print desta página e poste no Instagram com a hashtag #VendendoImóveisTodosOsMeses. Vamos construir uma comunidade de sucesso juntos! #VocêTambémPode

Agradeço de coração por dedicar seu tempo a este eBook. Que cada página lida se traduza em mais vendas e na realização dos seus próprios sonhos no mercado imobiliário. Com gratidão,

Luan Vieira.



@corretorluanvieira