

Negociação e argumentação

Parte 2

Argumentação

Agora vamos à parte mais intrigante da negociação:
A Argumentação!

Nessa parte entram as armas do bom **negociador**.
Antes de prosseguirmos com o atendimento, vamos ver
o que podemos fazer para convencer nosso cliente a
fechar um negocio.



Armas para negociação

1. Benefícios do Pagamento;
2. Não acréscimo de mais juros no pagamento imediato;
3. Interromper o processo de negativação do nome;
4. Evitar o cancelamento do Cartão;
5. Evitar acúmulo de valores em atraso;
6. Parcelamentos;
7. Liberação do cartão para compras;
8. Oferta gradativa;
9. Regras na ordem de Oferta.



Benefícios do pagamento

Mostrar para o cliente os benefícios de realizar o pagamento do cartão em atraso.

Exemplo: Não receber mais ligações de cobrança / Restabelecimento de crédito após o sistema reconhecer o pagamento / Paralisação dos juros e multas.



Não acréscimo de mais juros no pagamento imediato

Reforçar com o cliente que ao efetuar o pagamento, juros e multas serão paralisados no momento em que o sistema der baixa.

Evitando assim que o cliente tenha maiores acréscimos na próxima fatura, e que quanto antes o pagamento for realizado, menor o valor a ser pago de JUROS na próxima fatura.



Interromper o processo de negativação do nome.

Importante sempre mencionar ao cliente o risco de negativação junto aos órgãos de restrição, que ocorre a partir do 10º dia, podendo cancelar sua liberação de crédito.

Para os casos onde já houver a negativação informar que ao efetuar o pagamento o nome sai de restrição de 5 a 7 dias após a baixa.



Evitar o cancelamento do Cartão

O cartão Pernambucanas é destinado a um público de menor renda, que normalmente não teria acesso a crédito em outros bancos. Portanto, é importante reforçar que, para o cliente não perder o cartão e manter seu limite de crédito com a Pernambucanas, o pagamento deve ser efetuado o quanto antes.



Evitar acúmulo de valores em atraso

Sempre que estivermos negociando, é importante explicar ao cliente que, ao realizar o pagamento da fatura, ele evita o acúmulo de valores, o que pode dificultar o pagamento no futuro. Vamos a um exemplo:



Evitar acúmulo de valores em atraso

O cliente está em atraso com uma fatura no valor de R\$200,00. Caso ele não pague antes do fechamento da próxima fatura, além dos R\$200,00 haverão os juros e multas, mais os valores que serão cobrados de compras parceladas ou de novas compras que realizadas.



Parcelamento

O parcelamento é uma arma muito útil e de grande variedade no parcelamento. Podemos ofertar para o cliente a possibilidade de realizar um pagamento de acordo com sua necessidade financeira atual.



Parcelamento

O cliente pernambucanas possui 3 modalidades de Parcelamento de acordo com o seu perfil de atraso.

1. Parcelamento de Fatura;
2. Parcelamento Saldo Total;
3. Parcelamento Bacen.



Parcelamento

O Parcelamento de Fatura está disponível para clientes com apenas uma fatura em atraso, no caso até 25 dias, vamos entender melhor essa opção...



Parcelamento de fatura

O cliente recebe esta opção enquanto estiver em dia até que entre a segunda fatura em atraso.

Ao aceitar esta opção de parcelamento, o cartão fica disponível para compras desde que o limite não seja totalmente comprometido.



Parcelamento de fatura

Ficam disponíveis as opções de parcelamento em 5x, 8x, 10x, e 12x.

Para adesão do parcelamento fatura o cliente deve pagar o valor exato da parcela (inclusive os centavos iguais) antes do fechamento da próxima fatura – que ocorre 5 dias antes do vencimento.

* O parcelamento de fatura fica disponível até 24 dias de atraso.



Parcelamento de fatura

Vamos consultar em sistema as opções de parcelamento:

PARCELE SUA FATURA!

Prezada(o) FERNANDA,

Agora para facilitar a sua vida, você pode parcelar o valor da sua fatura de R\$ 159,44 com vencimento em 25/01/2025.

Veja como é fácil:

1. Escolha a opção que melhor se ajusta a seu orçamento:

12X R\$ 26,45

10X R\$ 30,07

8X R\$ 33,51

5X R\$ 43,51



Parcelamento de saldo total

Oferecido aos clientes acima de 26 dias em atraso, a partir do momento em que ocorre o fechamento da 2ª fatura, 5 dias antes da data de corte, após o início da inadimplência, estes terão o parcelamento de saldo total disponível para regularizar a pendência financeira.



Parcelamento de saldo total

O cartão fica bloqueado até o término do acordo. O **acordo de saldo total** é realizado com o saldo atual mais os lançamentos futuros dos cartão de crédito (compras, empréstimos, e qualquer outra compra parcelada).
Muito Importante: não são inclusos neste critério, cobrança de anuidade, seguro cartão etc...



Parcelamento de saldo total

Ficam disponíveis as opções de parcelamento em 7x, 10x, 15x, e 20x.

Para adesão do parcelamento Saldo Total o cliente deve pagar o valor exato da parcela (inclusive os centavos iguais).



Parcelamento de saldo total

Vamos consultar em sistema as opções de parcelamento:

Acordo Total

Prezada(o) MONICA,

Verificamos que sua última fatura está em atraso e para te ajudar a colocar as contas em dia, a

Pernambucanas está oferecendo um acordo diferenciado para o saldo total do seu cartão, no valor de R\$ 3.818,63.

Veja

como

funciona:

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Saldo Total} \\ \hline \text{R\$ 3.818,63} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Fatura Atual} \\ \hline \text{R\$ 3.366,03} \\ \hline \end{array} + \begin{array}{|c|} \hline \text{Compras e parcelas a vencer} \\ \hline \text{R\$ 452,60} \\ \hline \end{array}$$

1) Escolha entre as seguintes opções de parcelamento do saldo total do seu cartão:

20X R\$ 251,26 7X R\$ 711,36

15X R\$ 334,23

10X R\$ 498,77



Parcelamento Bacen

O parcelamento Bacen ocorre quando o cliente efetua o pagamento do mínimo ou intermediário duas faturas seguidas, e não quita o saldo total do cartão, assim ele entrará em um parcelamento automático liberado pelo Bacen (Banco Central do Brasil).



Parcelamento Bacen

A partir do momento que o cliente efetuar o 2º pagamento mínimo ou intermediário abaixo do mínimo, para a próxima fatura do cliente terá disponível a quitação do cartão e o **Parcelamento Bacen**.
E ficará disponível a opção de uma entrada e o valor restante será automaticamente parcelado em 11x.



Parcelamento Bacen

Vamos ver um exemplo de como funciona:



Parcelamento

Com exceção do parcelamento **Bacen** que nos restringe a **apenas uma oferta**.

Tanto o Parcelamento de Fatura quanto Saldo Total, ambos devem ser utilizados, com ofertas gradativas. Nunca ofereça a última opção do parcelamento de cara, pois fazendo isso se o cliente recusar você não vai ter nenhuma outra oferta mais “**Atrativa**” para o cliente!



Parcelamento

Então sempre ofereça a primeira opção e veja se o cliente consegue aderir a este pagamento, e melhor, insista para ver até onde você consegue ir com o cliente, vou mostrar para vocês dois exemplos de como ofertar as opções de parcelamento;



Vamos ver agora um exemplo de parcelamento fatura!



João conforme falamos seu cartão está com o valor de R\$1000,00 em atraso a 7 dias, consegue pagar o valor total entre hoje e amanhã?

Não consigo!



Consegue fazer o pagamento total até sexta?

Não.



Certo, Sr. João tenho disponível em sistema a opção do Parcelamento Fatura em 3x de R\$350,00 este valor o senhor consegue ?

Não, estou com pouco dinheiro.



João, esta seria uma ótima opção, pois é a que você pagaria a menor quantidade de juros e multas, além de que, aceitando o parcelamento você paralisa os juros de atraso que são de 16% a.m!



Continuando...



O parcelamento fatura tem uma taxa menor que é de 9,8% desta forma é possível o pagamento para esta semana?

Olhando desta maneira, acredito que sim!



João, então vou deixar registrado em sistema que ocorrerá o pagamento da fatura até sexta-feira, na modalidade de parcelamento em 3x de R\$350,00!

Ok, vou fazer o possível para pagar o quanto antes.



Vamos ver agora um parcelamento de saldo total para reforçar!



João conforme falamos seu cartão está com o valor de R\$1000,00 em atraso a 50 dias, consegue pagar o valor total entre hoje e amanhã?

Não consigo!



Consegue fazer o pagamento total até sexta?

Não.



Certo, Sr. João tenho disponível em sistema a opção do Parcelamento do saldo total do seu cartão em 7x de R\$190,00 este valor o senhor consegue ?

Não, estou com pouco dinheiro.



João esta seria uma ótima opção pois é a que você pagaria a menor quantidade de juros e multas, além de que, aceitando o parcelamento você paralisa os juros de atraso que são de 16% a.m!



Continuando...



O parcelamento de saldo total tem uma taxa menor que é de 3,95% e você não corre risco de perder o cartão, desta forma é possível o pagamento para esta semana?

Olhando desta maneira, acredito que sim!



João, então vou deixar registrado em sistema que ocorrerá o pagamento da fatura até sexta-feira, na modalidade de parcelamento em 7x de R\$190,00!

Ok, vou fazer o possível para pagar o quanto antes.



Liberação do cartão para Compras

A final de contas, quem não gosta de fazer compras no cartão?
Venda esse benefício para o cliente, e lembre-se: o cliente fez o cartão para comprar, logo, ele vai precisar o usar o cartão novamente. Use isso como argumento, exemplo:



Liberação do cartão para Compras



“Efetuando o pagamento de sua fatura, você volta a ter o seu saldo liberado para realizar novas compras, o dinheiro que o senhor usou para pagar o cartão assim que ocorrer a baixa, ficará disponível para ser utilizado no seu cartão de crédito Pernambucanas”

Liberação do cartão para Compras

Essa é uma arma muito persuasiva para vocês utilizarem como argumento, pois o valor que o cliente utilizou para pagar o cartão “voltará” para ele como crédito disponível para uso!



Utilização da régua de até 5 dias

Todos nós temos uma régua de oferta de até 5 dias para negociar com nossos clientes, porém existem regras para ela ser utilizada, vamos a elas:

1ª Oferta

Priorizar o pagamento entre hoje e amanhã.

2ª Oferta

Verificar pagamento até o 3º dia da régua.

3ª Oferta

A última oferta deve ser entre o 4º e 5º dia.



Utilização da régua de até 5 dias

Devemos utilizar a régua de cobrança com inteligência, pois é através dela que vamos planejar o nosso recebimento e nossas metas. E o mais importante: a régua precisa se adequar a situação dos nossos clientes. Exemplo:



Utilização da régua de até 5 dias

Um cliente a 18 dias em atraso... quando e onde ele deve efetuar o pagamento?

O melhor cenário é: ele efetuar o Pagamento total entre hoje e amanhã, para que não corra o risco de fechar a segunda fatura!



Utilização da régua de até 5 dias

Um cliente a 21 dias em atraso... quando e onde ele deve efetuar o pagamento?

O melhor cenário é: ele efetuar o pagamento total hoje, em uma das lojas Pernambucanas ou via pix, pois a baixa é imediata e o cliente não corre o risco do pagamento não ser processado dentro do prazo.



Utilização da régua de até 5 dias

Um cliente a 85 dias em atraso... quando e onde ele deve efetuar o pagamento?

Nesta situação, ele deve efetuar o pagamento total entre hoje e amanhã. Isso é imprescindível, pois assim haverá tempo hábil para ocorrer a baixa do cartão antes de seu cancelamento.



Utilização da régua de até 5 dias

Um cliente a 89 dias em atraso... quando e onde ele deve efetuar o pagamento?

Neste caso ele precisa fazer o pagamento **HOJE**, caso contrario o cartão dele pode ser cancelado!



Utilização da régua de até 5 dias

Como vimos nestes exemplos, precisamos pensar bem, em como e quando ofertar as datas que temos para negociar com os nossos clientes.



Utilização da régua de até 5 dias

Além de adequar a régua para negociar com nossos clientes, precisamos também entender que:
Se dermos tudo o que temos a ele no primeiro momento, não teremos armas para contra argumentar.



Agora vamos ver o porque NÃO ofertar toda nossa régua de pagamento de cara.



João, seu cartão Pernambucanas está em atraso a 7 dias!



Consegue pagar até dia 17?



EEEEEE hummm eeee



Não, obrigado um ótimo dia!

Sim, estou ciente!



Não.



Mais alguma coisa?



Utilização da régua de até 5 dias

Vixi! Nossa atendente se deu mal! Isso porque logo no início da negociação ela já ofertou a última data que tinha disponível para negociar, e terminou se perdendo. Nem ofertou parcelamento e nem passou os valores ao cliente. Então, cuidado!



Utilização da régua de até 5 dias

Sempre utilizem a régua de pagamento de forma gradativa, para que caso o cliente faça uma recusa na primeira oferta, vocês consigam ter outras datas para barganhar com o cliente!

Todo mundo entendeu?



Utilização da régua de até 5 dias

Vou dar mais um exemplo de como fazer a oferta!

Mas atenção! Este é só um modelo de como utilizar a “REGUA”, lembrem-se que antes de estender a régua devemos fazer as ofertas de valor e parcelamento dentro até 3 dias!



Agora vamos ver o porque NÃO ofertar toda nossa régua de pagamento de cara.



João, seu cartão Pernambucanas está em atraso a 7 dias!



Consegue efetuar este pagamento entre hoje e amanhã?



Até sexta-feira o senhor consegue?



Vou agendar o pagamento até dia 15 ok?

Sim, estou ciente!



Não.



Não.



Aqui vamos ver somente um **MODELO** de oferta.



Pois caso o cartão continue em atraso você pode ter seu nome negativado, e corre o risco de perder o cartão!

Até dia 15 eu consigo!



Ok senhor, vou agendar em sistema um pagamento até dia 15!

Perfeito, obrigado!



Utilização da régua de até 5 dias

Este foi apenas um modelo de como utilizar a régua de pagamento. Lembrem-se: essas técnicas devem ser utilizadas com sabedoria para transformar nossa negociação em um grande sucesso!



Regras na ordem de oferta

Para deixar claro que na negociação temos que ter alguns macetes, um deles é a Ordem das Ofertas. São elas:

1. Ofertar sempre em primeiro lugar o valor total do debito;
2. Pagamento parcelado;
3. Pagamento mínimo ou Parcial.



Regras na ordem de oferta

Oferecer o valor total

Oferecer o valor total é sempre a melhor opção para nós e para nossos clientes. Quanto maior o valor que recebemos, melhor o nosso resultado. Para o cliente, é vantajoso porque ele não pagará juros sobre o valor restante!



Regras na ordem de oferta

Pagamento parcelado

Esta é a segunda melhor opção. Dessa forma, o cliente consegue se planejar e ajustar o valor a ser pago de acordo com sua situação financeira atual.



Regras na ordem de oferta

Pagamento mínimo ou parcial

Esta é a última opção que devemos ofertar pois o cliente irá pagar “teoricamente” somente os juros e encargos, e na próxima fatura ele pagará o “Valor restante”, juros e multas, mais os débitos da próxima fatura!



Tem bastante coisa legal nesse treinamento né?
Estão gostando?

Vamos agora para a parte final deste módulo.

Até já, pessoal!

