

BOOK DE OBJEÇÕES E ARGUMENTAÇÕES		
	PRE-VENDAS	
OBJEÇÕES DE CONTATO	ARGUMENTAÇÕES KEDU	ITENS NEGOCIÁVEIS
	<p>Falar sobre os nossos diferenciais em relação ao outros concorrentes: 2 tipos de contratos de diferente modelos de taxa, que se adequa a realidade do cliente. Serviços agregados, tais como: Captação de novos alunos através do marketing digital, serviços jurídicos, cobrança de dívida dos anos anteriores, sem a necessidade de buscar terceiros, pois todos os serviços já estarão em uma só empresa.</p> <p>Não somos uma startup, somos uma spin off de um Grupo Econômico com experiência de 45 anos em relacionamento com cliente e gestão de recebíveis, fazendo com que o contato com os responsáveis financeiros fiquem adimplentes, o que evita a evasão escolar. Oferecemos um atendimento humanizado via call, com uma taxa de satisfação acima de 95% e tempo médio de resolução de até 60 segundos. Isso reflete nosso compromisso em atender com respeito pais e responsáveis financeiros, orientando-os a priorizar a mensalidade escolar e, consequentemente, reduzindo a inadimplência, reforçanco a manutenção do vínculo com a nossa base de clientes, com uma excelente retenção desde o início do projeto.</p> <p>Apresentamos aos nossos clientes total transparência, de modo que eles possam acompanhar os relatorios de inadimplência. Indagar ao cliente se existe o acompanhamento e transparência dos dados de acompanhamento da movimentação da inadimplência. Mencionar que não ocorre conflito de interesse, pois fazemos parte de um grupo econômico com foco e experiência em gestão de recebíveis, não havendo risco de vazamento de dados para escolas concorrentes. Mencionar questionamento sobre a cobrança adicional à família que possa existir no contrato com esse concorrente. Perguntar à escola sobre o contrato atual e seu período de fidelidade, destacando que uma extensão para 36 meses pode não ser vantajosa, pois limita a liberdade da instituição de optar por uma solução mais adequada no futuro, Além da empresa solicitar análise de taxa dentro do período de vigência contratual a cada 12 meses. Ao longo do contrato, dentro da cultura de um bom pagador, sua taxa é reduzida anualmente. Qual foi a redução percentual que você obteve? Aqui, conseguimos uma média de redução de 25% ao ano.</p> <p>ATENÇÃO: Embora a kedú também tenha esse modelo de contrato extenso, não devemos mencionar para o lead no primeiro contato.</p>	
Já possuem outros fornecedores como nós		É possível reduzir a taxa caso tenhamos um tempo fechado de contrato
Já possuem uma empresa de cobrança	<p>A kedú realiza a garantia de recebíveis, que gera a previsibilidade e fluxo de caixa garantido e a empresa de cobrança não, pois vai depender do resultado e pagamento dos responsáveis financeiros.</p> <p>A maior diferença entre a kedú e uma empresa de cobrança é que nós temos uma forma de cobrar de forma especializada fovorecendo a retenção do aluno e proporcionando a reeducação financeira afim de diminuir os comportamentos de atrasos.</p> <p>Com a empresa de cobrança, a escola continua com o risco e com a falta da previsibilidade, já com a kedú, independente do pagamento dos responsaveis financeiros, o valor estará garantido para a escola. A empresa de cobrança se beneficia com os atrasos pois os encargos, juros e multas ficam para elas, enquanto a kedú trabalha com a cultura da adimplência garantindo a sustentabilidade financeira da escola. Atuamos em diversas frentes de contato e possibilidade de negociações flexíveis, cartão, pix e boleto.</p> <p>Somos referência no segmento com mais de 27 anos de atuação e expertise em se relacionar com o inadimplente, sejam eles os valores perdidos e que a escola não recuperou, mas também a gestão dos boletos atuais. Diminuindo os custos administrativos com a geração de boletos e otimizando os processos em um sistema completo de gestão financeira.</p>	

<p>Não tem interesse</p>	<p>Nessa objeção instigar o lead a passar respostas claras que justifiquem o desinteresse, tais como:</p> <p>Sugestão 1:</p> <p>[Contato], aqui na Kedu gostamos de entender todos os cenários para oferecer a melhor solução para você. Poderia me dizer qual seria a principal razão do seu desinteresse? Questionar sobre os motivos de não-priorização desse passo, do porquê eles acreditam que não é o momento ideal para esse investimento e como eles estão fazendo hoje para realizar as cobranças.</p> <p>Relatar dado de que, em média, 70% dos esforços da escola são dedicados à gestão financeira. Proporcionando uma reflexão se não é o momento de focar na estratégia pedagógica, deixando a kedu ajudar nas finanças em parceria com a escola. Favorecendo a melhora contínua no relacionamento da família com a escola, tirando da relação escola- pais um assunto tão delicado.</p>	<p>Imprimir carnê para o ano todo, pix, cartão in loco, boleto, portal...</p>
<p>O momento não é propício, possuem outras urgências</p>	<p>A kedu reduz 68% do tempo que a gestão da escola dispõe com questões administrativas e financeiras. Isso permite que você, como gestor, consiga investir tempo em outras frentes que são tão importantes e fundamentais para o crescimento da escola.</p> <p>Você se sente confortável em me passar quais são essas urgências que hoje te impendem de ter tempo para se programar e planejar melhor os investimentos da escola?</p>	
<p>Não possui inadimplência / Inadimplência baixa</p>	<p>A kedu além de garantir a receita e os repasses das mensalidades, reduz os custos administrativos, como: taxa de boleto, maquinetas e pix. Todos esses gastos são assumidos pela nossa equipe contribuindo para que esses fluxos estejam cada vez mais estruturados contando com a expertise de uma empresa especializada no relacionamento com as famílias. Reduzindo as flutuações de receita no mês e os meses de sazonalidade. Além de realizarmos a recuperação dos valores que estão em aberto nos últimos cinco anos. Inclusive, hoje o potencial de conversão é superior a 60%. Garantindo que sua escola cresça de forma sustentável e eficiente.</p> <p>Nossa ideia é apresentar o portfólio de serviços da kedu e como podemos apoiar a sua escola no crescimento e profissionalização de outros setores, como: marketing, jurídico, antecipação dos recebíveis.</p> <p>Oferecemos uma consultoria financeira personalizada utilizando os dados da escola. Dessa forma, poderemos compreender melhor esse índice e desenvolver estratégias eficazes para otimizar sua gestão e impulsionar melhorias. Podemos conversar melhor sobre o que seria necessária para essa construção?</p>	
<p>Não é a pessoa que decide por essa compra</p>	<p>Sugestão de abordagem: Entendo perfeitamente! Nessas situações, é fundamental que a análise seja feita com quem conduz essa decisão, mas sua participação também é essencial, já que você conhece a realidade financeira da escola no dia a dia. Podemos organizar essa conversa de forma que todos os pontos importantes sejam abordados e a melhor solução seja avaliada com segurança.</p> <p>Sugestões de ações: Pedir apoio para falar com o decisor, solicitar e-mail/ contato ou melhor horário para falar com o diretor. Mater contato e criar um relacionamento com o gatekeeper, facilitando a abertura das portas. Buscar nas redes sociais e sites como inep para buscar informações de quadro societário e ligar para a escola solicitando falar com um dos sócios. Se houver nas redes sociais informações de quadro dos parceiros, verificar se temos parcerias em comum com a escola ou se ela é afiliada algum sinepe parceria kedu.</p>	

	<p>Descobrir quando é a finalização dos contratos das concorrentes para ter uma previsão de fechamento (deixar todas as informações registradas no CRM). Alimentar o relacionamento com o envio de conteúdos e demais materiais sobre a kedú. Entender qual o motivo que ele acredita ser arriscado, qual o medo do cliente, e chegar junto dele para buscar soluções dentro e fora da kedú para minimizar esse medo.</p> <p>Incentivar que o cliente ao menos escute nossa proposta como forma de ter, pelo menos, um compartio de mercado para com o seu fornecedor atual. Nossa proposta não tem custo, e, dentro dela, oferecemos uma consultoria sem compromisso. Incentivar o aproveitamento dessa oportunidade para entender mais sobre a inadimplência da escola, as taxas ideais, etc.</p> <p>Entendemos perfeitamente o seu receio, e essa cautela é mais do que justificável. Muitas instituições de ensino que passaram a contar com nossos serviços perceberam que a transição para a Kedú é uma mudança positiva, sempre conduzida com o máximo de cuidado para preservar o relacionamento com as famílias.</p> <p>Nossa experiência em cobrança educacional é um dos pilares que nos diferencia no mercado. Com uma trajetória de mais de 45 anos no setor financeiro - sendo os últimos 28 anos especializados exclusivamente no segmento educacional - desenvolvemos uma metodologia de cobrança que equilibra eficiência e relacionamento. Conseguimos resolver 95% dos casos de forma satisfatória, mantendo intacta a relação entre família e escola.</p> <p>Mas nosso trabalho vai além da simples cobrança: implementamos uma verdadeira cultura de bom pagador em sua instituição. Essa abordagem preventiva e educativa nos permite reduzir em média 20% dos índices de inadimplência já no primeiro ano de parceria. São números que transformam a saúde financeira da sua escola, enquanto preservam seu capital mais valioso: a confiança das famílias.</p> <p>Na Kedú, não apenas assumimos a gestão financeira, mas nos tornamos parceiros estratégicos no crescimento sustentável da sua instituição. Tudo isso com a tranquilidade de saber que cada ação é pensada para proteger tanto seu faturamento quanto sua reputação no mercado educacional.</p>	
Acham arriscado a troca de fornecedores		
Já possuem bons resultados com os fornecedores atuais	<p>Perfeito. É bom saber que já possuem bons resultados com o parceiro atual. Um dos nossos diferenciais é o fato de conseguir reduzir a inadimplência da escola e aumentar sua captação de alunos, por exemplo: nosso trabalho com as famílias, em que atuamos para que eles olhem para a escola em primeiro lugar, gera a redução da inadimplência em média 20%. Além disso, nosso trabalho de marketing aumenta a captação de novos alunos em média 24%. Vamos além de ser apenas uma garantidora, nós somos uma plataforma de crescimento escolar porque garantimos sua receita, aumentamos sua captação e reduzimos sua inadimplência.</p>	
Clientes não respondem	<p>Pesquisar outra pessoa da empresa para conseguir entrar por outras frentes / Envio automático de informações e conteúdos das empresas / Falar por email e por whatsapp e demais canais por horário diferente. Falar com executivo sobre a possibilidade de ele ir lá para conseguir ter um contato mais assertivo. Só descartar se ele tiver dito que não quer mais contato e nenhuma argumetação teve efeito.</p> <p>Tentar abordagem de questionar se ainda se matém como "diretor(a) da escola", para incentivar a resposta. Assim, iniciar abertura de diálogo.</p> <p>Buscar estratégias de busca pela pessoa correta para contato colocados na objeção 09.</p> <p>Passar uma abordagem de valorização do tempo da escola, como "Entendemos a demanda de tempo da escola, sabemos como é corrido. Seria possível tentar nos encaixar em uma janela de horário nos próximos dias?"</p> <p>Utilizar conteúdos educativos como gatilho de contato, para nutrição do lead.</p>	

<p>Não possuem perfil para fechamento atual, mas possui para as outras empresas</p>	<p>Entender qual o motivo de não ter perfil. Analisar os portfólio de produtos na empresa, para entender se realmente não temos como auxiliar.</p> <p>No caso de entender que é uma solução que as demais empresas do grupo consigam atender, fazer o repasse para a equipe das outras nossas empresas.</p> <p>No caso de entender que não faz sentido no quesito de perfil financeiro, indicar que não é benéfico para a escola assumir esse compromisso nesse momento. Deixar as portas abertas para oportunidades futuras.</p> <p>Atualmente, a Kedu trabalha com escolas de ensino básico nas modalidades infantil, fundamental e médio. Após uma análise interna, identificamos que, no momento, não conseguimos avançar com a solução Kedu Bank para a sua instituição de ensino. Podemos refazer essa análise nos próximos seis meses.</p> <p>Se tiver oportunidade para os novos negócios: Neste momento, podemos oferecer um planejamento assertivo para aumentar o número de alunos e, consequentemente, o faturamento da sua instituição. Caso tenha interesse, podemos agendar um bate-papo para falar sobre o produto Kedu Marketing, a única agência de marketing no Brasil dedicada exclusivamente ao segmento educacional. Contamos com uma equipe de profissionais altamente capacitados que, por meio de estratégias que alinham branding e growth marketing, foram responsáveis por um crescimento médio de 30% nas escolas que já são nossas parceiras.</p> <p>Se tiver oportunidades para a EGD: Neste momento, podemos oferecer um planejamento assertivo para desburocratizar sua gestão e otimizar seu tempo, permitindo que você se concentre no que é mais importante: o pedagógico. Gostaria de apresentar nosso parceiro, que oferece o sistema de gestão escolar mais completo do Brasil, com o melhor custo-benefício do mercado. Com ele, você simplificará a administração e a rotina escolar. Podemos marcar um bate papo rápido para que eu possa fornecer mais detalhes?</p>	
<p>Complicação em relação a sistemas e integrações</p>	<p>Esclarecer sobre processo e tempo de implantação. Se colocar à disposição, exaltando a equipe de implantação e suporte, pontuando cases de sucesso da nossa estrutura organizacional.</p> <p>Em caso de problemática de integrações e/ou acessos com os sistemas atuais da escola, se colocar à disposição da escola para auxiliá-la nesses acessos e comunicação com os fornecedores necessários.</p> <p>Direcionar esse debate para a reunião.</p>	
<p>Clientes se sentem ameaçado por contratar uma empresa de fora</p>	<p>kedu está presente em todo o território brasileiro, em todas as regiões do país sendo sua maioria capitais. Temos parceria com todos os SINEPES e a FENEP. Enviar artigos da exame ou informaney como prova social. Falar que na região já existem colégios em fase de fechamento e falar sobre os grandes colégios que já estão com a Meireles e Freitas e kedu. Enviar vídeo da sede, vídeo de depoimento do Master. Enviar vídeo de clientes que temos. Mais de 60 mil alunos e 150 escolas impactadas pela kedu.</p> <p>Pontuar sobre o executivo da região, que estará disponível para dar suporte presencial sempre que necessário. Disponibilizar o executivo para realizar reunião presencial.</p>	
<p>Os influenciadores querem, mas os decisores (diretoria e presidencia) não.</p>	<p>O que o influenciador acredita que está faltando para o produto não ser aceito? Dessa forma, contornar a objeção. Nós podemos ajudar no convencimento se eles facilitarem uma reunião unificada com os decisores, pois levaremos indicadores e resultados que os convencerão da necessidade do nosso produto. Fazer com que o influenciador seja um advogado do nosso produto. Se necessário, ligar diretamente para o diretor para identificar se realmente não é ele que quer.</p> <p>Retornar o contato posteriormente para entender se já estão dispostos a investir no nosso produto. Não abandonar o lead.</p>	
<p>Não possuem agenda no momento</p>	<p>Perguntar quando é possível fazer esse agendamento; Dar alternativas de contatos por outros canais; Sugerir uma data e horário com dias mais a frente;</p> <p>Buscar argumentos de valorização do tempo do especialista. Falar sobre agenda ocupada no próximo mês com implantação dos contratos fechados.</p>	

	É necessário recebermos as informações para que possamos oferecer a escola a taxa mais assertiva, que irá compensar para a escola. É realizada uma análise do perfil da escola, número de alunos, valor da mensalidade e a taxa vem dessas informações.	
Caso o cliente pergunte sobre as taxas no momento do primeiro contato	Indicar o uso da calculadora da kedu para calcular a inadimplência da escola;	
A kedu tem aporte financeiro? Há alguma instituição financeira apoiando a kedu?	Grupo econômico tem um aporte próprio e que temos um fidejussor que possui a disponibilidade de 300 milhões de reais para aportar nas escolas até o final do ano. Caso tenha mais alguma pergunta, pode marcar a reunião com o executivo para ele explicar melhor. Enviar matéria da Exame para respaldo.	
	Falar dos diferenciais da kedu para os outros. Não somos uma startup, somos uma spin off de um Grupo Econômico com experiência de 40 anos em relacionamento com cliente e gestão de recebíveis, fazendo com que o contato com os responsáveis financeiros fiquem adimplentes, o que evita a evasão escolar.	
Pessima experiência com outro fornecedor do mesmo serviço	Somos um hub de inovações escolares, com uma base de experiência de mercado e equipe sólida de acompanhamento e gestão do contrato com a escola.	
Não envio de Briefing	A kedu vai realizar um retrato da visão financeira atual da escola e de forma consultiva informar quais são os impactos reais que a inadimplência causa, o que é totalmente sem compromisso de adesão com a kedu. Há outra pessoa que possa ajudar a receber o briefing? Caso ele assine o termo ou autorize no email a empresa de gestão financeira, mandar as informações necessárias. Continuar a nutrição de leads.	
VENDAS		
OBJEÇÕES DE CONTATO	ARGUMENTAÇÕES	
Já possui empresa concorrente	Sondar o atendimento que o concorrente está fazendo para os responsáveis financeiros, se oferece outros serviços. Ir abordando sobre cada ponto dos nossos diferenciais...	
Possuem resistencia a terceirizar e fazer a antecipação de recebíveis	Ressaltar sobre a possibilidade de ampliar os canais e formato de relacionamento com os responsáveis financeiro. Falar sobre o grupo econômico, sua expertise e lastro financeiro. Ressaltar que o trabalho será feito em parceria com o time financeiro, que somos um braço de auxílio para toda a equipe.	
Não possuem perfil	Realizar a reunião e identificar se há algo estratégico naquele contato (Estar dentro de uma rede, outros contatos ou possuir uma rede de escolas).	
Competitividade de preço em relação a concorrência	Apresentar a proposta demonstrando todos os dados da planilha de precificação, solicitar taxa atual da concorrente e quando a taxa for muito diferente da nossa, solicitar contrato/proposta. Falar que temos possibilidade de cashback e cobrança dos anos anteriores. Ressaltar tempo de mercado e estarmos isento perante o mercado , pois sempre trabalhamos como prestador de serviços. Diferenciais de atendimento e pagamento dos clientes.	
Não enxergam valor agregado na oferta e Não entenderam que eles precisam da solução	A abordagem inicial deve ser para retirar o peso gerencial e administrativo da escola, além de contribuir para a previsibilidade e crescimento de alunos com os serviços agregados. Foco no core business. Sua inadimplência é zero? Sabe qual o custo que a sua inadimplência possui? Com o nosso produto você terá zero inadimplência e previsibilidade o ano todo. A escola pode estar capitalizada, porém, com a kedu, os investimentos poderão seguir para o crescimento da escola e o valor mensal dos recebíveis será utilizado para o caixa, com uma taxa abaixo do mercado. "Todo investimento tem um custo". O dono da escola está deixando de ganhar com o dinheiro parado na inadimplência dos pais - fazer um paralelo com a inflação.	
Não é o decisor ou precisa da opinião de influenciadores	Nós podemos ajudar no convencimento se eles facilitarem uma reunião unificada com os decisores, pois levaremos indicadores e resultados que os convencerão da necessidade do nosso produto.	
Pouco tempo disponibilizado para a apresentação	Focar nos pontos chaves da apresentação e sugerir um outro momento para apresentar melhor a empresa. Nas visitas frias, é importante falar do principal produto, com o foco no comercial.	SDR: Deixar o cliente curioso e interessado realmente no produto para evitar noshows ou reuniões com pouca qualidade. Usar gatinhos de escassez de agenda ou presença física apenas naquele momento - oportunidade única.
Falta de respostas após a reunião	Criar rotina de contato em diferentes meios, enviar conteúdos, informações relevantes sobre resultados de produtos, convites para eventos. Caso seja necessário, modificar o interlocutor para conseguirmos entrar por outras frentes.	
Falta de interesse em responder o briefing	Coletar as informações no momento da reunião para uma V1 de proposta e o que faltar, incentivar para que seja enviado após a reunião para a confecção de uma V2. Fazer uma reunião de tira dúvidas e preenchimento. Envio de cases de sucesso, vídeo de referência...	

Falta de interesse em enviar a documentação	Já tentar pegar a documentação na hora com os relatórios gerados. Caso não seja possível, diariamente cobrar a escola o envio da documentação. Envio de cases de sucesso, video de referência...Caso não esteja de acordo com o que precisamos, importante agendar um momento para auxiliar a retirada das informações ou tirar duvidas	
Aceita a reunião apenas por curiosidade para saber das novidades do mercado	Destacar os pontos de valor do produto para além de despertar a curiosidade, despertar o interesse de compra. Quando for influenciador, trabalhar com parceria para retirar qualquer sentimento de ameaça e destacar o quanto eles podem conquistar os objetivos com a parceria conosco. Em último caso, tentar abordar o decisor, buscando esse contato assetivo. Caso o contrato esteja vigente, propor uma rescisão do contrato. Caso esteja muito no início, reagendar com a escola quando estiver proximo da finalização do contrato.	
Complicação em relação a sistemas e integrações/Insegurança no dia a dia da operação	O processo de implantação é ágil e sem burocracia, consegue se adaptar as diferentes realidades das escolhas, nosso tempo de implantação. Podemos utilizar o nosso sistema e permanecer com o da escola.	
CONTEÚDOS		
LGPD - Falar sobre DPO e segurança da informação / Confiabilidade e segurança		
"Vender o almoço para comprar a janta". Despertar que o nosso produto é uma novidade única para a escola.		
Conteúdo com o produto "na prática"		