



Prudential

COMERCIALIZAÇÃO POR TELEFONE & OUTRAS MÍDIAS

DICAS RÁPIDAS



DICAS RÁPIDAS

PARCERIAS COMERCIAIS



Nada é mais importante do que manter uma boa ligação com o cliente.

O objetivo deste material é ajudar você a conduzir da melhor maneira a venda de produtos por telefone. Incluímos aqui uma série de dicas e orientações importantes para você se preparar para conseguir os melhores resultados antes mesmo de dizer “alô”.



PREMISSAS RELEVANTES NA COMERCIALIZAÇÃO POR TELEFONE:

- > Conheça profundamente os produtos de seguros e as boas práticas comerciais.
- > Tenha em mãos os materiais e sistemas necessários para conduzir a venda de seguros no momento da ligação.
- > De maneira geral, a venda já poderá ser realizada em uma ligação.
- > Mesmo que breve, é importante utilizar-se da “**Estratégia Financeira Bem-Sucedida**” para conscientizar e motivar o cliente a passar informações.

SUGESTÃO

DE ABORDAGEM

1. O assunto que vamos conversar é sobre soluções inteligentes que você pode usar para proteger financeiramente seu patrimônio e os interesses de sua família.
2. Imagine que estamos diante de uma escada de 4 degraus. Vamos chamá-la de “Estratégia Financeira Bem-Sucedida”. No primeiro degrau, encontra-se a renda gerada pelo seu trabalho. É a base que sustenta essa escada da vida. O segundo, motivo de nossa conversa, é justamente proteger a própria renda gerada pelo nosso trabalho e também as necessidades individuais e familiares diante de eventos aleatórios ou imprevisíveis ao nosso controle **(discutir brevemente que eventos podem interromper a geração de renda)**. Aí devem entrar produtos de seguros que afastem o risco de perda prematura do equilíbrio financeiro, correto? O terceiro degrau, o que já vimos fazendo com suas aplicações, é justamente o processo de acumulação para então chegar ao quarto degrau, que é o da independência financeira. Faz sentido



isso para você? Se pensarmos bem, na prática, o homem está exposto a dois grandes riscos. O risco de morrer cedo demais e o risco de se viver demais. É por isso que para qualquer uma dessas possibilidades nossa instituição está preparada para auxiliar seus clientes, entende?

3. Para elaborar um planejamento adequado, preciso confirmar/atualizar algumas informações, ok?
(seguir com o preenchimento do Diagnóstico Digital no Sistema Conexão Prudential)
4. Seguir com a confecção e apresentação do plano de seguro ao cliente.
5. Preencher proposta e, se necessário, lidar com as objeções.
6. Explicar ao cliente quais os passos que se seguirão até a emissão da apólice.
7. Orientar o cliente quanto ao aceite digital.
8. Alinhar expectativas explicando ao cliente os cenários possíveis após a análise de risco.
(proposta aceita, proposta aceita com ajuste de prêmio, proposta aceita com cobertura excluída ou proposta rejeitada)

LIDANDO COM *OBJEÇÕES*

Exemplos práticos

1 | NÃO TENHO DISPONIBILIDADE FINANCEIRA!

Entendo que a situação hoje esteja apertada, sendo você o principal provedor ativo da família. Imaginemos como ficariam seus dependentes se acontecesse algo com você. O aperto seria maior ainda, não é verdade?

2 | O PRÊMIO ESTÁ ELEVADO, ESTÁ CARO DEMAIS!

Posso compreender perfeitamente seu posicionamento. Entretanto, é preciso realçar que o prêmio proposto é proporcional ao tamanho das necessidades/demandas por ele protegidas, e essas sim são bem elevadas. Podemos reduzir o prêmio no valor que desejar, mas, diga-me, qual necessidade devemos cortar ou reduzir?

3 | É MAIS UMA CONTA PARA PAGAR, JÁ TENHO MUITAS DESPESAS!

Se avaliarmos o seguro de vida como mais uma conta para pagar, concordo plenamente com você. Entretanto, se considerarmos eventos incontroláveis que podem acontecer, como um acidente, invalidez ou mesmo a morte prematura, o seguro de vida torna-se a principal garantia de que todas suas contas serão pagas.

4 | PREFIRO APLICAR EM FUNDOS QUE DEEM MAIOR RENDIMENTO!

Não tenha dúvidas de que a melhor estratégia para rentabilizar seus recursos é aplicando em fundos específicos de acumulação e é por isso que também estou aqui. Porém, o seguro é capital que se compra no ato da emissão da apólice, dinheiro este que não foi ainda acumulado, mas extremamente necessário diante dos imprevistos da vida. Não se pode confundir a evolução dos valores de resgates com um investimento, pois eles não têm esse propósito e são apenas uma característica específica do seguro de vida que estou te apresentando. E que pode ser usado no futuro, no caso de cancelamento da apólice ou outras possibilidades contratualmente previstas.

5

ESTOU TERMINANDO UMA OBRA, UM FINANCIAMENTO ETC. ME PROCURA DAQUI A TRÊS MESES!

Inicie o trabalho diante desta objeção desenhando o gráfico **Saúde x Idade**



Chegue à conclusão de que o melhor momento para se fazer um seguro de vida é o quanto antes e de que ter uma apólice de vida não se trata de quando se deseja, e sim enquanto se pode fazê-la. Mesmo porque, havendo uma proteção do seguro de vida e acontecendo algo ao segurado, a obra, o financiamento ou os projetos em andamento serão honrados e não paralisados ou interrompidos.

6

TENHO UMA DÍVIDA PARA QUITAR, DEPOIS PENSO NESTE SEGURO!

Proceder de maneira similar à da **objeção nº 5**.

7

POSSO PERDER MEU EMPREGO E AÍ NÃO PODER CONTINUAR PAGANDO ESTE COMPROMISSO!

Entendo que você tem a preocupação de honrar todos os compromissos que assume. Se refletirmos com atenção, o maior compromisso que temos é com a gente mesmo (ou com a família que formamos). A questão principal é saber que plano de contingência você tem se algo imprevisto acontecer?

8

VOU ESPERAR MAIS UM POUCO; VOU DAR UM TEMPO; VOU PENSAR MAIS.

Idem objeção nº 5. Deve-se acrescentar aí que o que compra um seguro de vida não é o dinheiro, e sim a saúde. Explorar o sentido de urgência em se adquirir um plano de contingência que não permite postergações.

9

ACHO QUE MINHA ESPOSA DEVE DAR CONTA SE ALGO ACONTECER COMIGO. ELES DEVEM SE VIRAR, EU SEMPRE FIZ ISTO SOZINHO!

Suas conquistas e vitórias são inegavelmente méritos de sua competência e esforço pessoal, parabéns! Tenho a certeza de que se seus pais tivessem acesso a essas informações e providências que trago hoje aqui, estas seriam bem avaliadas, não seriam? O seguro de vida proposto não se trata de deixar ninguém rico ou acomodado, mas sim prover as demandas para a esposa e filhos relativas ao tamanho de suas responsabilidades, ou seja, aquilo que ainda não foi construído.

10 | **EU SOU SOLTEIRO, NÃO TENHO NINGUÉM SOB A MINHA RESPONSABILIDADE. ACHO QUE NÃO PRECISO DE SEGURO.**

Entendo, mas a principal função do seguro é garantir o padrão de vida do próprio segurado em caso de invalidez. Mesmo que você venha a perder a condição de gerador de renda para o seu próprio sustento, por meio de uma doença ou acidente, não precisaria depender de ninguém.

11 | **NÃO PRECISO DE SEGURO DE VIDA. TENHO MUITAS RESERVAS.**

Parabéns, a gente sabe o esforço necessário para acumular patrimônio. Mas a contratação do seguro serve justamente para proteger o patrimônio já conquistado. Um inventário pode causar um imbróglio difícil de resolver, uma vez que mesmo os recursos líquidos aplicados são bloqueados até que o processo transcorra. Ou seja, o que se oferece aqui é liquidez imediata, que não entra no espólio do segurado.

12 | **NA VERDADE, NÃO GOSTO DE FALAR DE MORTE. VAMOS MUDAR DE ASSUNTO...**

Concordo com você em gênero, grau e número, mesmo porque ela é uma realidade inexorável, é fato natural da vida. Falemos de vida, de terceira idade, das contingências temporárias ou mesmo permanentes que determinados eventos alheios ao nosso controle acontecem e que esta solução apresentada atende.

13 | **RELUTAR EM ADQUIRIR SEGURO DE VIDA PORQUE SE ESPERA VIVER MUITO.**

Apesar de ser uma razão desprovida de muito sentido, como recurso necessário para o usufruto próprio na terceira idade gerado pela própria apólice, ou para uma rápida e adequada transmissão do patrimônio em um processo tranquilo de inventário.



Prudential

PRO AGORA. PRO AMANHÃ. PRO FUTURO.

Prudential Responde

Solicitações e esclarecimentos
específicos sobre produtos
e serviços contratados

De seg. a sex., das 8h às 20h
(Exceto Feriados)

3003 7783

(Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 200 7783

(Demais Localidades)

SAC

Sugestões, reclamações,
cancelamentos e informações
sobre a Prudential do Brasil

Atendimento 24h

0800 282 5907

0800 024 0025

(Atendimento a Pessoas
com Deficiência Auditiva
e/ou de Fala)

Ouvidoria

Atendimento a solicitações
não resolvidas já tratadas
pelos canais de atendimento

De seg. a sex., das 8h30 às 17h
(Exceto Feriados)

0800 200 0110

www.prudentialdobrasil.com.br



/prudentialdobrasil



/prudentialdobrasil



/company/prudentialdobrasil



Prudential do Brasil