





**Seja confiante e direto.** Permita que o cliente assuma a liderança, mas esteja preparado para defender sua posição com argumentos sólidos. Respeite sua autoridade, mas mantenha o controle da conversa. **NUNCA O CLIENTE MANDARÁ NA CONVERSA, MAS ELE PRECISA SENTIR-SE ESCUTADO E RESPEITADO, O QUE NÃO PODE ACONTECER É ELE FALAR QUE VAI PENSAR E RETORNAR SEMANA QUE VEM E VOCÊ DEIXAR, MOSTRE TAMBÉM O SEU VALOR E QUE TRABALHAR COM VOCÊ TAMBÉM É EXEMPLO DE FORÇA E IMPOSIÇÃO.**



**Seja caloroso e amigável.** Estabeleça uma conexão pessoal através de conversas leves e perguntas abertas sobre seus interesses. **NÃO FALE SOBRE O NEGÓCIO, FALE SOBRE A VIDA DELE, SE ELE GOSTA DE FUTEBOL, CONVERSE SOBRE FUTEBOL, SE GOSTA DE VIAJAR, CONVERSE SOBRE VIAGENS E QUEBRE O GELO.** Demonstre empatia e interesse genuíno em ajudá-los.



**Seja paciente e forneça informações detalhadas e precisas.** Esteja preparado para responder a perguntas específicas e oferecer dados técnicos relevantes. **OFEREÇA INFORMAÇÕES QUE PASSE CONFIANÇA, PORÉM SEM DESLIGAR O TELEFONE.** Resultados de outros clientes, mensagens de outros clientes apoiando a corretora e acima de tudo demonstre seu conhecimento e expertise no assunto.



**Seja paciente e respeite sua independência.** Ofereça informações claras e objetivas, DE AO CLIENTE A FALSA ILUSÃO DE QUE É ELE QUE ESTÁ TOMANDO AS DECISÕES, SENDO TRANSPARENTE, por exemplo: para você, é inteligente ter essa renda extra investindo tão pouco tempo do seu dia em comparação com o tempo que você investe no seu trabalho? **PERGUNTAS QUE DEMONSTREM QUE É ELE QUEM TOMA DECISÕES, MAS DE ACORDO AO QUE VOCÊ ACREDITA.** Ganhe sua confiança ao ser transparente e honesto.



**Seja atencioso e confiável.** Demonstre seu compromisso em ajudá-los e oferecer soluções que atendam às suas necessidades específicas.

**MOSTRE QUE VOCÊ ESCUTA O CLIENTE E ESTÁ PRESTANDO MUITA ATENÇÃO NO QUE ELE TE FALA,** QUE A CONVERSA ESTÁ ENVOLVENTE, QUE VOCÊ SE INTERESSA POR ELE. Construa uma relação de confiança através de comunicação honesta e apoio contínuo.



**Seja entusiasmado e envolvente.** Compartilhe informações interessantes e emocionantes sobre sua oferta e como ela pode beneficiar o cliente.

**MODULAÇÃO DE VOZ, GRITEEEEEEE NO TELEFONE NO MOMENTO QUE VOCÊ FALA DE LUCROS, MOSTRE PAIXÃO PELO QUE VOCÊ FAZ.** Esteja preparado para responder a suas perguntas com entusiasmo e energia.



Precisa de tranquilidade e palavras de conforto como, "**vai dar certo - fica tranquilo - eu vou te ajudar - sem problemas**" esse cliente exige paciência, mas sem perda de tempo. (Foco na automação), se tem experiencia com tecnologia, mudar essas palavras para o mercado financeiro.