

15 EXPRESSÕES QUE ENFRAQUECEM

a sua proposta sem você perceber

As janelas de horário para testar no seu próprio funil e as quinze expressões, cada uma com o que dizer no lugar.

ANTES DE ABRIR A BOCA

Pedir desculpa por ligar é começar perdendo.

Duas coisas custam venda antes do argumento: falar na hora em que ninguém decide, e usar palavras que pedem licença. Nenhuma das duas aparece na gravação como erro: aparecem como conversa que não foi para lugar nenhum.

01

AS JANELAS SÃO HIPÓTESE, NÃO DADO

O mapa de horários deste guia serve para o seu time testar com a própria amostra. Um setor não se comporta como o outro, e a sua base é a única que importa.

02

TROQUE A EXPRESSÃO, NÃO SÓ EVITE

Saber que "só passando pra ver" enfraquece não ajuda no meio da ligação. Ter a frase substituta na ponta da língua ajuda.

03

MEÇA ANTES DE MUDAR TUDO

Anote horário e resposta por duas semanas antes de reorganizar a agenda do time. Sem a linha de base, qualquer mudança parece ter funcionado.

REGRA DE OURO

Firmeza não é agressividade. Trocar "se quiser, me avise" por um próximo passo com data é ser claro, não insistente.

O mapa de janelas por setor

01

Segunda-feira de manhã é quando a semana está desabando em cima do cliente, não ligue nesse horário.

02

Terça a quinta, no fim da manhã, é quando ele tem calma para decidir.

03

Terça a quinta, no meio da tarde, é outra janela boa para conversa.

04

Sexta-feira à tarde o cliente já foi embora mentalmente, evite ligar nesse horário.

05

Durante a semana de feriado, ninguém decide nada, remarque para depois.

06

Dezembro inteiro é conversa para janeiro, não force fechamento nesse mês.

Teste essas janelas no seu funil com a sua própria amostra para descobrir o que funciona no seu setor.

As 15 expressões que enfraquecem

01

“Só passando pra ver.”

Abre a conversa como se você não tivesse certeza do que quer.

Troque por “Tenho uma informação que pode ajudar você a acelerar o processo.”

02

“Desculpa incomodar.”

Comunica insegurança e falta de confiança.

Troque por “Quero compartilhar algo que pode fazer diferença para você.”

03

“Seria mais ou menos isso.”

Mostra falta de clareza no que está oferecendo.

Troque por “Esta é a proposta que entrego para você.”

04

“Acho que consigo.”

Passa dúvida sobre a capacidade de entrega.

Troque por “Entrego dentro do prazo combinado.”

05

“Quando você tiver um tempinho.”

Deixa o cliente no controle demais e adia a decisão.

Troque por “Vamos agendar um momento para conversarmos.”

06

“Qualquer coisa estou à disposição.”

Faz parecer que você não tem urgência nem prioridade.

Troque por “Estou aqui para ajudar a avançar a sua decisão.”

As 15 expressões que enfraquecem

Continuação

07

“Se quiser, podemos conversar.”

Coloca a iniciativa toda no cliente.

Troque por “Quero mostrar como podemos ajudar você.”

08

“Talvez seja interessante.”

Diminui o valor da sua oferta.

Troque por “Esta solução resolve o problema que você tem.”

09

“Eu acho que.”

Passa incerteza sobre o que fala.

Troque por “Tenho certeza que.”

10

“Pode ser que.”

Deixa a proposta vaga e condicional.

Troque por “Esta é a melhor opção para você.”

11

“Se for possível.”

Pede permissão demais e enfraquece a mensagem.

Troque por “Vamos avançar com isso.”

12

“Só queria saber.”

Parece que você está pedindo um favor.

Troque por “Quero entender melhor sua necessidade.”

As 15 expressões que enfraquecem

Continuação

13

“Se não for incômodo.”

Comunica que você não tem certeza se é bem-vindo.
Troque por “Quero ajudar você a resolver isso.”

14

“Eu imagino que.”

Passa suposição, não certeza.
Troque por “Sei que.”

15

“Se quiser, me avise.”

Deixa o cliente decidir tudo sozinho.
Troque por “Vou entrar em contato para alinharmos os próximos passos.”

O QUE FAZER COM ISSO AMANHÃ

Não mude a agenda inteira. Meça duas semanas antes.

Peça para o time anotar os horários das ligações e as respostas que recebem. Compare com o mapa de janelas e as expressões da lista. Ajuste as ligações para testar as janelas recomendadas e substitua as frases enfraquecidas pelas versões fortes. Avalie a mudança na resposta do cliente.

CHECKLIST DA PRÓXIMA LIGAÇÃO

- Anotei o horário e a resposta que recebi?
- Comecei pedindo desculpa por ligar?
- Usei alguma das quinze expressões da lista?
- Deixei a próxima decisão na mão dele, sem data?
- A abertura soou como conversa, ou como roteiro?

Palavra fraca não aparece na gravação.

Ela aparece como conversa que não foi para lugar nenhum. A ScaleBook ouve as conversas do time, escreve o método de quem já vende bem na sua empresa e corrige o que ainda escapa na call real.

scalebooklab.com