

Treinamento Corporativo Integrado **Platino**

Capacitação avançada abrangendo a esteira de processos: Comercial,
Administrativo e Jurídico, visando a padronização e excelência operacional.



Setor Comercial

Quebra de objeções, conversão assertiva e fortalecimento da segurança do cliente no primeiro contato.

Pilares da Quebra de Objeção



Ouça

O cliente não confia no que não entende. Escute ativamente para identificar a dor real antes de oferecer a solução. Objeção não é um "não", é um pedido de esclarecimento.



Compreenda

Defina a necessidade. Transforme a dúvida em oportunidade, mostrando o benefício financeiro. O cliente chega curioso e com medo; transforme isso em decisão.



Responda

Use dados e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como argumento. Tenha 2 ou 3 respostas prontas para cada objeção comum e fale apenas o necessário com objetividade.

Mapeamento de Objeções Financeiras

"A parcela cabe no meu bolso"

O fato de caber no bolso não significa que o banco pode cobrar o que quiser.

A revisão não é para quem não consegue pagar, é para quem **não aceita pagar mais do que deve.**

O justo é pagar o valor correto. Manter as parcelas sem análise é permitir lucros abusivos em cima do seu esforço.

"Não tenho dinheiro"

Você não tem dinheiro justamente porque o banco está retirando-o com juros abusivos ocultos.

O valor investido na revisão não é um gasto, é uma estratégia para **estancar o prejuízo.**

Pequenos investimentos agora previnem a perda de milhares de reais ao longo do financiamento.

Garantindo Segurança e Confiança

-  **"É Golpe?"** Trabalhamos com contrato formal, atuação extrajudicial legal e equipe setORIZADA (ADM e Jurídico) acompanhando 100% do processo.
-  **"Posso perder meu bem?"** Nossa assessoria atua de forma administrativa. Não há risco de busca e apreensão por solicitar revisão de juros abusivos.
-  **Apoio Legal:** Baseamos nossas tratativas no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil, protegendo os direitos do financiado.
-  **Reclame Aqui:** Reclamações mostram que estamos ativos e combatendo grandes instituições. Nosso foco é resolver e gerar economia real.

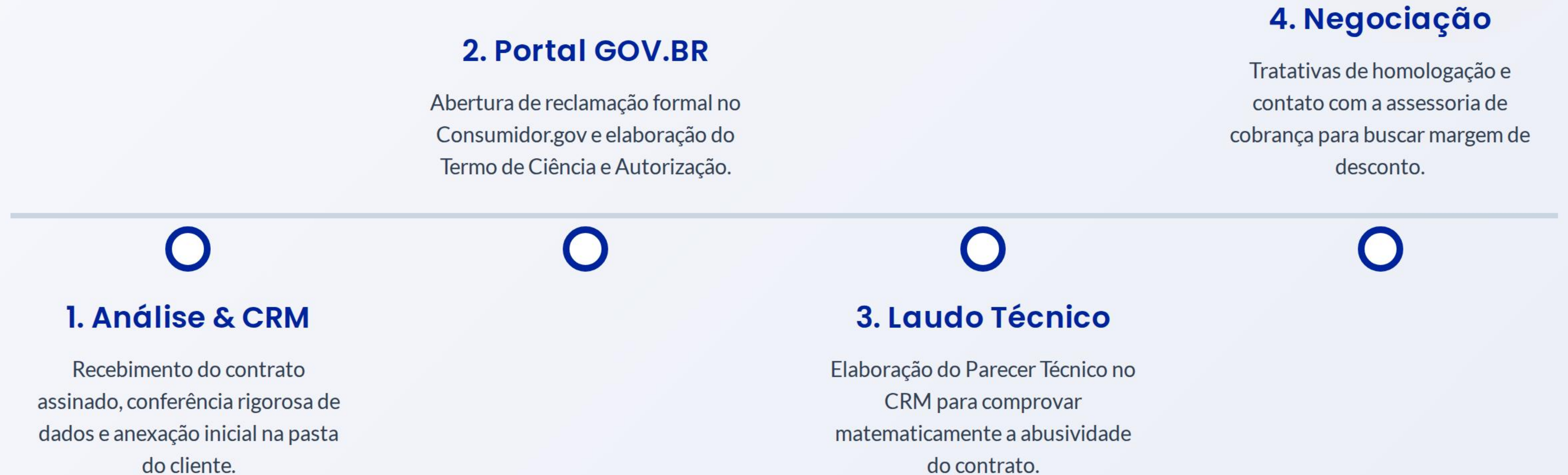




Setor Administrativo

A espinha dorsal da operação: gestão do CRM, interface GOV.BR, laudos técnicos e elaboração documental.

Esteira Operacional – Fluxo ADM



Preparação para a Esfera Judicial

3

Documentos Vitais

Requisitos Essenciais para o Processual

Quando a tratativa administrativa não avança, o ADM prepara a base documental para os advogados ajuizarem a ação. A ausência de qualquer documento trava a esteira:

- 1. Procuração Ad Judicia:** Autoriza a representação legal. O endereço deve bater exatamente com o comprovante.
- 2. Declaração de Hipossuficiência:** Essencial para requerer isenção de custas judiciais, declarando ausência de condições financeiras.
- 3. Declaração de Isenção:** Casos onde o cliente não possui IRPF declarado ou CTPS registrada, evitando entraves no juizado.



Setor Jurídico

Abertura de grupos, delegação de pastas, coleta de provas e procedimentos avançados.

Gestão Inicial de Pastas



Distribuição e CRM: A supervisão distribui a pasta pendente. O consultor a recebe e altera o status, iniciando o controle da operação no sistema.



Abertura de Grupos (SLA 2h): Criação obrigatória do grupo de WhatsApp contendo o Cliente, Consultora, ADM e Supervisão para garantir comunicação transparente.



Coleta de Provas: É imperativo solicitar RG/CNH, Comprovante de Residência (máx. 60 dias), Última Parcela, Contrato de Financiamento e CRV do veículo.



Movimentação de Status: O Consultor atua diretamente no CRM (Ex: encaminhando de "Laudo" para "Laudo Fechado"), permitindo que o ADM assuma as próximas fases.

Procedimentos e Tratativas Especiais



Citação Judicial / Extra

Intimação formal ao banco (prazo de 5 dias). O cliente acompanha via código A.R. O ADM deve identificar a esfera correta no CRM.



Audiência Extrajudicial

Mediação estratégica para processos morosos. Envolve agendamento via e-mail corporativo com advogados, preposto do banco e cliente.



Homologação / Quitação

Acordos firmados mediante pagamento de "aceite" para negociação de descontos altos no saldo devedor ou quitação do veículo.

Dúvidas?

A excelência na entrega depende da comunicação entre os setores.

 **Procure a Supervisão ou o Suporte ADM**

Image Sources



https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/076/000/918/non_2x/legal-lawyer-and-man-with-contract-consultation-or-signing-for-business-explain-or-conversation-in-workplace-female-employee-male-client-or-services-for-advice-consulting-or-documents-in-office-photo.jpg

Source: www.vecteezy.com



<https://cdn.outrank.so/c4d76e98-e678-49ec-a64a-ee74c1a618b3/e36899bc-e8da-4a41-b552-c0e6c2b151e7/how-to-prepare-a-legal-memorandum-legal-workspace.jpg>

Source: www.honeybear.ai



https://cmi.fi/wp-content/uploads/2025/10/website_horn.jpg

Source: cmi.fi



<https://media.istockphoto.com/id/2236658383/photo/black-car-key-with-calculator-and-toy-car-on-wooden-desk-concept-for-auto-finance-loan.jpg?s=612x612&w=0&k=20&c=ZAeGZEHLEqxitjpjphNKKID5PcRiW-510IRFF7wWD8E=>

Source: www.istockphoto.com