



PLATINO ASSESSORIA

SCRIPT DE ATENDIMENTO DE ALTA PERFORMANCE



Fase 1: Abertura e Apresentação

 **Postura:** Tom cordial, voz clara e segura. Confirme com quem está falando antes de se apresentar e passar credibilidade.

LEIA EXATAMENTE ASSIM

"Olá, bom dia! Por gentileza, eu falo com o **[Nome do Cliente / Sr. José]**?"

APÓS A CONFIRMAÇÃO DO CLIENTE

"Muito prazer, **[Sr. José]**. Meu nome é **[Seu Nome]** e falo em nome da Platino Assessoria. Nós recebemos a sua solicitação através das nossas redes sociais."

"O meu contato hoje é para iniciarmos a sua análise especializada, utilizando nosso sistema integrado às diretrizes do Banco Central (BACEN), instituição na qual somos devidamente credenciados."



Fase 2: Sondagem e Conexão



Passo 1: Confirme a titularidade para garantir que a negociação é válida.



Passo 2 (Crucial): Faça a pergunta e **FAÇA SILÊNCIO**. Deixe o cliente desabafar. Anote a "dor" dele (parcela alta, desemprego, etc).

PERGUNTA 1

"Para começarmos de forma correta, o senhor é o titular deste contrato de financiamento?"

PERGUNTA 2 (A DOR)

"Entendi. **[Sr. José]**, o que o levou a nos procurar hoje? Qual é a sua principal insatisfação ou dificuldade em relação ao seu financiamento?"

Fase 3: Validação e Transição



Objetivo: Validar a frustração do cliente gerando empatia, e impor autoridade citando regras de segurança (gravação e Bacen).

GERE EMPATIA

"Compreendo perfeitamente, **[Sr. José]**. É muito comum que os juros abusivos afetem diretamente o orçamento, e é exatamente para isso que estamos aqui: para ajudá-lo a resolver essa situação."

TRANSMITA SEGURANÇA

"A partir de agora, daremos início à sua análise técnica. Para a sua segurança e a nossa, informo que este atendimento é gravado e monitorado, seguindo as regulamentações bancárias e do BACEN."

"Um número de **protocolo** será gerado e enviado para o seu WhatsApp para

Fase 4: Coleta de Dados

 **Postura:** Faça as perguntas em tom de bate-papo consultivo. Não pareça um robô fazendo um interrogatório.

TRANSIÇÃO PARA AS PERGUNTAS

"Para que o nosso sistema processe a sua pré-análise com precisão, vou precisar de algumas informações rápidas sobre o seu contrato e veículo:"

 1. Qual é o banco financiado?

 2. Modelo e ano do veículo?

 3. Deu valor de entrada? Quanto?

 4. Valor total do veículo na época?

 5. Total de parcelas do contrato?

 6. Quantas parcelas já pagou?

 7. Alguma parcela em atraso?

 8. Nome completo e CPF?

Fase 5: Conclusão e Transferência



Ação: *Simule uma rápida digitação ou peça um breve momento na linha (5 a 10 segundos).*



Tom de voz: *Entusiasmo e alívio! Transmita a sensação de que o problema dele tem solução.*

A APROVAÇÃO

"Excelente notícia, **[Sr. José]**! Sua análise inicial foi processada e aprovada com sucesso em nossos sistemas de regularização."

A TRANSFERÊNCIA

"A nossa especialista **[Nome da Consultora]**, que é autoridade na área de negociações, vai assumir o seu caso e dar continuidade ao atendimento."

"Por favor, peço que o senhor aguarde só um instante na linha enquanto eu realizo a transferência. Foi um prazer falar com o senhor!"