EVO
LVE

Scripts Comerciais Precatórios

Atendimento de leads de tráfego pago no Instagram. WhatsApp, ligação e reunião, do primeiro contato ao pagamento confirmado.

ANTES DE COMEÇAR

Mapa de uso rápido

Este guia tem dezoito blocos, mas você nunca precisa deles todos ao mesmo tempo. Cada bloco é autônomo: encontre a situação que está vivendo agora na lista abaixo e vá direto para lá.

Se é a sua primeira semana na operação, uma leitura completa do início ao fim ajuda a fixar a lógica do funil. Depois disso, esta página é o seu atalho.

FASE 1 — CONTATO INICIAL

O lead acabou de entrar, é a primeira tentativa de contato	Bloco 04
Já liguei e mandei mensagem, ele ainda não respondeu	Bloco 05
Quero confirmar se esse crédito tem perfil antes de investir tempo na ligação	Bloco 03

FASE 2 — DESCOBERTA E ARGUMENTAÇÃO

Estou com o credor ao telefone, na ligação de descoberta	Bloco 06
Preciso de um argumento para reforçar por que agora é melhor do que esperar	Bloco 07

FASE 3 — REUNIÃO

A reunião está marcada, preciso manter o credor até lá	Bloco 08
Vou entrar na reunião de proposta agora	Bloco 09

FASE 4 — NEGOCIAÇÃO E FECHAMENTO

O credor é idoso, tem saúde debilitada, ou só precisa de parte do valor	Bloco 10
Ele não recusou, mas também não decide, fica no "vou pensar"	Bloco 11
Ele aceitou, preciso coletar os documentos	Bloco 12
Ele reclamou do valor, quer negociar	Bloco 13
Vamos assinar	Bloco 14

FASE 5 — QUANDO NÃO FECHA, E REFERÊNCIA

Ele disse não, ou sumiu	Bloco 15
Ele levantou uma objeção específica (preço, concorrência, confiança, advogado)	Bloco 16
Tenho dúvida sobre dado sensível, gravação, ou o que não pode ser dito	Bloco 17
Quero relembrar as regras gerais do funil, ou como este script evolui com o tempo	Blocos 02 e 18

Cada bloco traz o roteiro pronto para uso. Não é preciso ler os anteriores para entender o que está na sua frente agora.

01 Como usar este material

Este documento reúne os textos e roteiros do atendimento comercial de precatórios, na ordem em que acontecem. É companheiro do playbook do funil: lá está a lógica das etapas, aqui está o que dizer.

Como ler os roteiros. Reticências indicam pausa para a resposta do credor. Colchetes indicam campo a preencher. Trechos sem aspas são direção de conduta, não fala. Nada aqui é para ser lido literalmente: o script garante que nenhuma pergunta essencial fique de fora e que a sequência não se perca, mas a fala precisa soar como sua.

02 O que evitar, e o que fazer no lugar

Orientações que valem em qualquer etapa. Não são proibições: cada uma diz o que evitar e o que fazer no lugar, porque o consultor precisa de uma saída, não de um muro.

Evite número do caso dele antes da análise. No lugar, conte um caso parecido. O credor vai perguntar quanto vai receber, e "não posso dizer" sozinho soa como esconder. A resposta tem quatro passos: a ressalva honesta, um caso real parecido com o dele, o diferencial da operação e a ponte para a análise.

> "Eu não tenho como te dizer um número agora, porque isso sai da análise e depende de coisas que ainda não vi. Mas eu já tive casos de precatório muito parecidos com o seu, [mesmo ente devedor, faixa de valor e ano parecidos], e a gente conseguiu [oitenta por cento] do valor, com o dinheiro na conta em [prazo real]. A gente é especialista em buscar a melhor condição, é isso que fazemos. E assim como conseguimos para essa pessoa, vamos buscar para você. O valor exato eu te mostro na tela, depois da análise."

O caso é real, do próprio escritório, sem nome e sem detalhe que identifique o credor. O número e o prazo são os que aconteceram, sem arredondar para cima. E a proposta em si continua sendo apresentada em reunião, na tela, condicionada à validação documental: o caso abre a conversa, a análise fecha o número. Tenha três casos na manga, um por ente devedor, revisados pelo sócio. Os cuidados estão no bloco 17.

Evite prometer data. Estimativa de fila é estimativa. No lugar, diga o ano estimado e por que ele pode mudar, e evite sugerir que o prazo possa encurtar.

Evite cobrar qualquer coisa do credor. Ele não paga nada em nenhuma etapa, e isso se diz em voz alta.

Faça as três divulgações em voz alta, na reunião, com o acompanhante presente. Que ao ceder ele recebe agora e não recebe mais nada quando o tribunal pagar; que a cessão é definitiva e não tem arrependimento contratual depois de homologada; e, quando for o caso, que a superpreferência dele não passa para o comprador.

Evite levantar objeção que o credor não levantou. No lugar, responda quando ela aparecer, com o bloco 16.

Evite conceder valor sem sustentação prévia e sem contrapartida. No lugar, siga a escada do bloco 13.

Ofereça sempre a saída. Aguardar é decisão legítima, e existe um perfil de credor para quem aguardar é a decisão certa.

Evite fechar com credor idoso ou com condição de saúde relevante sem conseguir explicar, em uma frase, por que ceder é melhor para ele do que esperar. No lugar, marque nova conversa com a família. Contrato assinado por credor idoso que depois se sente lesado é o único risco capaz de encerrar a operação do cliente, e ele não vale nenhum negócio isolado.

03 Gate de perfil, os primeiros noventa segundos

Antes da descoberta, três perguntas definem se este crédito entra no funil. São rápidas, o credor responde sem esforço e elas evitam que o consultor invista quinze minutos em algo que nunca virou proposta.

Pergunta 1, o instrumento. “É precatório mesmo ou é RPV, aquele de valor menor que sai mais rápido?” Se for RPV federal, o pagamento sai em torno de sessenta dias e não faz sentido antecipar. Descarte com orientação honesta.

Pergunta 2, a titularidade. “O precatório está no seu nome ou está em inventário, ou dividido com outros herdeiros?” Espólio e litisconsórcio não inviabilizam, mas mudam completamente o prazo e o esforço documental. Marque para a fila lenta, não para a janela de [prazo da análise].

Pergunta 3, cessão anterior. “Você já vendeu esse crédito, ou parte dele, para alguém antes?” Cessão parcial anterior muda o ativo. Penhora e bloqueio entram aqui também.

Sobre idade e condição de saúde. O gate de perfil não pergunta isso, e o roteiro de descoberta também não. A operação optou por não coletar esse dado de forma ativa.

Ainda assim, ele importa: um credor com sessenta anos ou mais, doença grave ou deficiência tem direito a pagamento preferencial sobre crédito de natureza alimentar até o limite do triplo do valor da RPV do ente, e essa preferência não acompanha a cessão. Se o credor mencionar isso por conta própria, em qualquer momento da ligação ou da reunião, pare e aplique o bloco 10: a fração preferencial fica com ele, só o excedente entra na análise.

> “[Nome], antes de a gente seguir, tem uma coisa que preciso te falar e que joga contra mim. Já que você me disse que tem [idade/condição] e o crédito é alimentar, a lei te dá uma preferência de pagamento até um certo limite, e essa preferência é sua, ela não passa para quem compra. Então a parte do seu crédito que está dentro desse limite tende a sair antes, e vender essa parte seria ruim para você. O que faz sentido no seu caso é olhar só o que fica acima disso, que é a parte que vai mesmo esperar a fila comum. É isso que eu vou analisar.”

É informação que se usa quando aparece, não que se vai buscar. O credor acabou de ouvir o consultor abrir mão de parte da venda para protegê-lo, e a partir daí tudo o que ele disser sobre preço tem crédito.

04 Primeira abordagem

Sequência inteira nos primeiros minutos após a entrada do lead: ligação, mensagem única se não atender, chamada pelo WhatsApp em seguida. Telefone e WhatsApp são o mesmo número. O relógio é o que decide: ligar em até cinco minutos, em vez de trinta, multiplica por cem a chance de falar com o lead e por vinte e uma a chance de qualificá-lo, e é o indicador que mais pesa no funil inbound.

LIGAÇÃO — Imediata, até cinco minutos após a entrada do lead

"[Nome]? Aqui é [consultor], da [Empresa]. Você acabou de pedir informação sobre antecipação de precatório aqui pelo Instagram, certo? … Isso mesmo. Estou te ligando agora para já resolver isso com você.

São dez minutos de conversa. Nesses dez minutos eu levanto a situação do seu precatório e já vejo se o seu caso tem perfil, porque tem caso em que antecipar não compensa e eu vou te dizer isso na hora. Se tiver perfil, [prazo da análise] a nossa equipe calcula quanto dá para antecipar. Você tem esses dez minutos agora?"

O tempo prometido é o tempo real, porque prometer cinco minutos e usar quinze é a primeira quebra de confiança da relação, e o credor registra isso. A promessa também não é só o número: é um diagnóstico honesto, incluindo o cenário em que a resposta é não. Isso baixa a defesa de quem já foi abordado por outras empresas na mesma semana.

Se disser que não pode falar agora, não desligue sem data: "Sem problema. Prefere que eu te ligue hoje às [hora] ou amanhã de manhã?"

WHATSAPP — Só se não atender, mensagem única, termina em pergunta

"[Nome], aqui é [consultor], da [Empresa]. Acabei de te ligar por causa do pedido de informação sobre antecipação de precatório que você fez pelo Instagram.

Já estou com o seu caso aqui: vou levantar a situação do precatório e colocar na análise [prazo da análise], como já fiz com dezenas de pessoas na mesma situação que a sua. Para eu adiantar, me diz uma coisa: esse precatório é contra o INSS, a União, o estado ou o município?"

A primeira frase explica o número desconhecido que acabou de ligar, e é isso que faz a próxima chamada ser atendida. A referência ao Instagram é o gatilho de origem: o credor reconhece a própria ação e a suspeita cai. A mensagem termina em uma única pergunta, que se responde com uma palavra: é o primeiro item do gate de perfil na língua do credor, que sabe se o precatório é do INSS ou da prefeitura e não sabe se é "federal". Se o formulário da campanha já captura o ente devedor, a pergunta passa para o item seguinte do gate: "o precatório está no seu nome ou de um familiar?". Nenhum pedido de ligação por escrito: ele vem depois da resposta.

Chamada pelo WhatsApp, depois da resposta ou em três minutos sem resposta

Não é script de fala, é ação. Se o credor responde a pergunta, devolva em uma linha (“Certo, INSS então. Vou te ligar agora por aqui, são dez minutos”) e faça a chamada pelo WhatsApp na sequência: o pedido de ligação chega depois de uma resposta dele, que é onde ele funciona. Se não responde em três minutos, a chamada sai mesmo assim. Muitos credores não atendem número desconhecido no telefone, mas atendem a chamada do aplicativo depois de ver a mensagem com seu nome. Ao ser atendido, use a mesma abertura da ligação.

O que não fazer nesta etapa. Não explique por que prefere ligar em vez de escrever, isso desloca a conversa para o canal e tira o foco do problema dele. Não mande sequência de mensagens, uma mensagem e uma chamada. Não dê valor, faixa, percentual ou estimativa por escrito, nem “costuma ficar em torno de”. Não use vocabulário de “boa notícia”, “valores a receber” ou urgência em mensagem de texto: é o vocabulário das abordagens fraudulentas contra credores, e a mensagem precisa ser reconhecível como resposta ao pedido que ele fez, não como oferta.

05 Cadência de recuperação

Para quem não atendeu nem respondeu no primeiro dia. Cinco tentativas em sete dias, variando horário e canal. Credor aposentado costuma atender cedo, credor na ativa depois das dezoito horas.

D + 1 — Ligação, horário diferente do primeiro contato

"[Nome], aqui é [consultor], da [Empresa], falo sobre o seu precatório. Te liguei ontem e não consegui te encontrar.

Vou ser objetivo: preciso de dez minutos para levantar a situação do seu processo e ver se o seu caso tem perfil. Consigo esses dez minutos agora, ou prefere que eu te ligue [dia] às [hora]?"

D + 3 — WhatsApp, mensagem única, pergunta de gate por texto

"[Nome], sou [consultor], da [Empresa]. Continuo com o seu caso aqui para analisar.

Para eu adiantar a análise sem te tomar tempo: esse precatório é contra o INSS, a União, o estado ou o município?"

Varie o pedido, não só o horário. Quem não respondeu duas vezes ao convite de ligação tem mais chance de responder a uma pergunta de uma palavra, e qualquer resposta reabre a conversa: devolva em uma linha e faça a chamada pelo WhatsApp na sequência.

D+5, ligação, terceiro horário diferente

Sem script novo. Repita a abordagem de D+1 ajustando o horário. Se cair em caixa postal, recado curto com nome, empresa, motivo e aviso de que vai mandar mensagem, e a mensagem traz dois horários fechados para ele escolher: "[dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Se nenhum servir, me diz o melhor momento que eu me adapto."

D + 7 — Encerramento da cadência

"[Nome], tentei falar com você algumas vezes sobre o seu precatório e imagino que não seja o momento.

Vou parar de te procurar para não incomodar. Deixo meu contato guardado: se quiser retomar, é só me chamar aqui que eu analiso o seu caso sem compromisso."

Depois desta mensagem, mover para Repescagem MQL no CRM, com data para reabordagem quando houver fato novo.

06 Ligação de descoberta

O script central do funil. Dura de dez a quinze minutos e segue os quatro movimentos do método: situação, problema, implicação e necessidade de solução.

O que cada movimento faz. Situação levanta os fatos do crédito, que é o que a análise precisa para existir. Problema faz o credor descrever a espera com as palavras dele. Implicação transforma a espera em custo, e é o movimento que a maioria pula. Necessidade de solução faz o próprio credor dizer o que ganha resolvendo agora, e é a fala que volta na reunião de proposta.

Como cada movimento está montado aqui. Primeiro o roteiro, marcado como tal: é o que se pergunta sempre e nessa ordem. Depois o top 5, as cinco perguntas do movimento que mais rendem, para quando só der tempo de cinco. Depois as pontes, que dizem qual pergunta fazer logo depois de cada coisa que ele responder. Por último o banco, com todas as opções por eixo. Roteiro inteiro, sempre; top 5, pontes e banco, conforme a conversa.

Esta ligação alimenta a análise. Sem número de processo e tribunal não existe consulta, e sem consulta não existe proposta em [prazo da análise]. Se o credor não tiver o número na hora, não encerre sem combinar como ele vai conseguir: foto da última petição, print do aplicativo do tribunal, contato do advogado. É o único item que não pode ficar em aberto.

Abertura e contrato da conversa

> “[Nome], obrigado por esses minutos. Funciona assim: eu vou te fazer algumas perguntas sobre o seu processo, algumas você vai saber de cabeça e outras não, e tudo bem. Com essas respostas a nossa equipe calcula a proposta para o seu caso, e a gente marca uma conversa por vídeo para eu te mostrar o resultado. Pode ser?”

Se a operação grava chamadas, o aviso vem aqui, em uma linha, sem cerimônia: “Uma informação: essa ligação é gravada para o registro do seu atendimento, tudo bem?”

SITUAÇÃO Os fatos do crédito

O que a análise precisa para existir. São perguntas de fato, sem juízo: quanto mais rápido e mais leve for este movimento, mais fôlego sobra para os três seguintes.

ROTEIRO situação: o que se pergunta sempre, nessa ordem

"Vamos começar pelo básico. Contra quem é a ação: União, Estado ou Município? … E qual o tribunal? …

Você tem o número do processo aí? …

O precatório já foi expedido e inscrito no orçamento? Sabe de qual ano? …

Esse valor veio de que tipo de ação: trabalhista, salarial, aposentadoria, desapropriação? …

E qual o valor aproximado? Não precisa ser exato. …

Por último: o seu advogado tem honorários destacados nesse mesmo precatório?"

Se não tiver o número do processo, resolva agora: "Consegue me mandar uma foto de qualquer documento do processo pelo WhatsApp assim que a gente desligar? Ou o contato do seu advogado, que eu peço direto para ele."

Penhora e cessão anterior já foram capturadas no gate de perfil. Não repita. Idade e condição de saúde não fazem parte do roteiro; se o credor mencionar por conta própria, siga a orientação do bloco 03.

TOP 5 situação: as cinco do banco que mais rendem

- "Esse precatório está no seu nome ou no nome de outra pessoa?"
- "Você chegou a receber alguma parte antes, um RPV ou um valor menor?"
- "O seu advogado ainda acompanha o processo, ou vocês perderam contato?"
- "Alguém já te procurou antes oferecendo antecipação? Chegaram a mandar proposta por escrito?"
- "Você chegou a assinar alguma coisa com alguém sobre esse crédito?"

SE ELE DISSER

a pergunta que vem a seguir

• **“Não sei o número, quem cuidou disso foi o advogado.”** “Sem problema, isso é comum. Você tem o contato dele aí? Eu falo direto com ele e não te tomo mais tempo. Pode ser?”

• **“O precatório é do meu pai, que faleceu.”** “Entendi. O inventário já foi aberto? … E o precatório entrou nele, ou ficou de fora?”

• **“Acho que é do Estado, mas não tenho certeza.”** “Tudo bem. No documento que você tem aí, aparece o nome de qual órgão como devedor?”

• **“Não faço ideia do valor.”** “Sem problema. Um chute grosso: é mais perto de dez mil, de cem mil ou de quinhentos mil?”

• **“Já me ofereceram antes.”** “Que bom, então você já tem parâmetro. Chegaram a te mandar o valor por escrito? … E por que você não seguiu com eles?”

• **“Meu advogado disse para eu não mexer nisso.”** “Faz sentido ele te orientar. Ele chegou a te explicar o motivo? … Ele participa da conversa comigo, se eu convidar?”

BANCO DE PERGUNTAS

situação: todas as opções, por eixo; escolha, não faça todas

Quem é o titular.

• “Esse precatório está no seu nome ou no nome de outra pessoa?”

• “Você é o titular ou está resolvendo isso por um familiar?”

• “O crédito é só seu, ou é dividido com outras pessoas do mesmo processo?”

O andamento do processo.

• “Você sabe se o cálculo já foi homologado, ou o valor ainda está em discussão?”

• “Houve alguma atualização de valor depois que o precatório foi expedido?”

• “Você chegou a receber alguma parte antes, um RPV ou um valor menor?”

• “Sabe se o ente devedor entrou em algum regime especial de pagamento?”

Quem acompanha.

• “O seu advogado ainda acompanha o processo, ou vocês perderam contato?”

• “Quando foi a última vez que alguém te deu notícia desse processo?”

• “Você consegue acessar o andamento pelo site do tribunal, ou nunca mexeu nisso?”

O que já passou por aqui antes.

• “Alguém já te procurou antes oferecendo antecipação?”

• “Chegaram a te mandar alguma proposta por escrito? De quanto foi?”

• “Você chegou a assinar alguma coisa com alguém sobre esse crédito?”

PROBLEMA

O que a espera já significou

Este movimento não resolve nada e não é para resolver: ele existe para o credor dizer em voz alta o tamanho da espera. Não corrija, não explique a fila e não antecipe conteúdo da reunião. Só pergunte, escute e anote.

ROTEIRO — problema: o que se pergunta sempre, nessa ordem

"Agora me conta: há quanto tempo você está esperando esse recebimento? …

Nesse tempo, alguém já te deu alguma previsão de quando sairia? …

E essa previsão se confirmou? …

Você sabe hoje em que posição da fila o seu precatório está?"

Quase sempre a resposta da última é não. Não corrija nem explique a fila agora, isso é conteúdo da reunião e é a razão pela qual ele vai comparecer. Registre e siga.

TOP 5 — problema: as cinco do banco que mais rendem

- "Quantas vezes você já ouviu uma data que não se cumpriu?"
- "Se eu te perguntasse hoje quando você vai receber, você conseguiria me dar uma data?"
- "Quando você pergunta ao seu advogado, que resposta você recebe?"
- "Você chegou a se programar contando com esse dinheiro em algum momento?"
- "Já teve que explicar para alguém da família por que esse dinheiro não chegou?"

SE ELE DISSER

a pergunta que vem a seguir

• **“Já faz uns dez anos.”** “Dez anos. E nesses dez anos, quantas vezes te deram uma previsão?”

• **“Todo ano falam que vai sair no ano que vem.”** “E a última vez que te falaram isso, você chegou a se programar para receber?”

• **“Meu advogado sumiu.”** “Isso é mais comum do que parece. E hoje, quem te dá notícia do processo?”

• **“Não sei em que posição estou.”** “Entendi.” Não explique a fila. Anote e siga: essa resposta é o motivo pelo qual ele vai à reunião.

• **“Já desisti de acompanhar.”** “Você desistiu em que momento? Aconteceu alguma coisa que te fez parar de olhar?”

• **“Está tudo certo, é só questão de tempo.”** “Certo. E esse tempo, na sua cabeça, é mais um ano, mais cinco, mais dez?”

• **“Estou tranquilo, não tenho pressa.”** “Ótimo, isso é bom sinal. Só para eu entender o seu caso: se demorar mais dez anos, muda alguma coisa para você?”

BANCO DE PERGUNTAS

problema: todas as opções, por eixo; escolha, não faça todas

O tamanho da espera.

• “Quando essa ação começou, o que te disseram sobre prazo?”

• “Quantas vezes você já ouviu uma data que não se cumpriu?”

• “A última previsão que te deram foi quando?”

• “Se eu te perguntasse hoje quando você vai receber, você conseguiria me dar uma data?”

A informação que ele não tem.

• “Você acompanha o andamento hoje, ou já desistiu de acompanhar?”

• “Quando você pergunta ao seu advogado, que resposta você recebe?”

• “Você sabe quanto o Estado está pagando por ano de precatório hoje?”

• “Já aconteceu de alguém que ganhou depois de você receber antes?”

O desgaste.

• “Você chegou a se programar contando com esse dinheiro em algum momento?”

• “Já teve que explicar para alguém da família por que esse dinheiro não chegou?”

• “Como você se sente quando o assunto vem à mesa em casa?”

• “Tem alguma coisa nesse processo que te incomoda mais do que a demora em si?”

IMPLICAÇÃO **O que a espera custa**

O movimento que a maioria dos operadores pula e o único que faz o deságio parecer razoável. Aqui o credor calcula sozinho o custo do tempo. Sem esta etapa, qualquer proposta parece cara, porque nada foi colocado do outro lado da balança.

ROTEIRO implicação: o que se pergunta sempre, nessa ordem

"Deixa eu te fazer uma pergunta diferente. Nesse tempo todo esperando, teve alguma coisa que você precisou deixar para depois por causa desse dinheiro que não chegou? …

E hoje, tem alguma coisa que continua parada esperando esse valor? …

Quando esse processo começou, o que você imaginava fazer com esse dinheiro? …

E isso ainda faz sentido para você hoje, do mesmo jeito? …

Tem alguém na sua família que depende desse dinheiro junto com você? …

Se você recebesse esse valor hoje, ele mudaria alguma decisão que você está adiando, ou entraria na poupança e ficaria lá?"

A última pergunta vale por si só. Ela separa o credor com uso definido para o dinheiro, que fecha, do credor que só quer saber quanto vale, que não fecha. Além disso ela é o argumento honesto: quem vai deixar o dinheiro parado não tem por que aceitar deságio, e o consultor precisa saber disso antes de investir uma reunião.

O movimento inteiro não pode ser abreviado. Faça todas as perguntas mesmo que a primeira já traga resposta, e não preencha o silêncio depois de cada uma. Anote com as palavras exatas dele, principalmente o que ele planejava fazer com o dinheiro. É o que volta na reunião.

TOP 5 implicação: as cinco do banco que mais rendem

- "Nesse tempo você chegou a pegar empréstimo ou usar cartão para resolver algo que esse valor resolveria?"
- "Tem alguma dívida que você quitaria no dia em que esse valor entrasse?"
- "Se esse dinheiro tivesse chegado há cinco anos, o que seria diferente hoje?"
- "Tem alguém na sua família que conta com esse dinheiro junto com você?"
- "Esperar mais um ano te custa alguma coisa concreta, ou é indiferente?"

SE ELE DISSER	a pergunta que vem a seguir

• **“Estou pagando um empréstimo caro.”** “Quanto sai de parcela por mês? … E você pegou esse empréstimo por causa desse dinheiro que não chegou?”

• **“Precisei adiar a reforma da casa.”** “Faz quanto tempo que ela está parada? … E o que muda na sua casa no dia em que ela sair?”

• **“Minha esposa está esperando isso também.”** “O que vocês combinaram de fazer com esse valor quando saísse? … Isso ainda está de pé?”

• **“Eu ia comprar um imóvel.”** “E hoje você está pagando aluguel? … Quanto?”

• **“Eu já nem conto mais com esse dinheiro.”** “Entendo. E no dia em que você parou de contar, o que você deixou de fazer que ia fazer com ele?”

• **“Ajudaria meu filho a montar o negócio dele.”** “Faz tempo que ele está esperando? … O que trava hoje?”

• **“É só uma reserva, eu não preciso.”** “Certo, e isso é bom. Então me ajuda a entender: se ele ficasse parado na conta, esperar mais alguns anos não te custa nada, é isso?” Registre a resposta como está. Credor sem uso definido para o dinheiro raramente fecha, e é melhor saber agora.

• **“Não sei, nunca parei para pensar.”** “Pensa comigo: se caísse na sua conta amanhã, o que você faria na primeira semana?”

BANCO DE PERGUNTAS implicação: todas as opções, por eixo; escolha, não faça todas

O que ficou parado.

• “Tem alguma reforma, tratamento, curso ou viagem que ficou para depois por causa disso?”

• “Faz quanto tempo que essa coisa está esperando?”

• “O que precisaria acontecer para ela sair do papel?”

• “Se esse dinheiro tivesse chegado há cinco anos, o que seria diferente hoje?”

O que a espera custou em dinheiro.

• “Nesse tempo você chegou a pegar empréstimo ou usar cartão para resolver algo que esse valor resolveria?”

• “Você está pagando juros hoje em alguma coisa?”

• “Quanto sai por mês nessas parcelas?”

• “Tem alguma dívida que você quitaria no dia em que esse valor entrasse?”

• “Fazendo a conta grosseira, quanto você já pagou de juros esperando esse dinheiro chegar?”

Quem mais está esperando.

• “Tem alguém na sua família que conta com esse dinheiro junto com você?”

• “Vocês já combinaram o que fariam com ele?”

• “Você já contou para alguém que ia receber?”

• “Como essa pessoa reage quando o assunto volta sem novidade?”

O custo de continuar esperando.

• “Se nada mudar, o que acontece com esse cenário nos próximos cinco anos?”

• “Esperar mais um ano te custa alguma coisa concreta, ou é indiferente?”

• “O que você faria hoje que não vai poder fazer daqui a dez anos?”

• “Quando você imagina esse pagamento saindo, você se imagina com que idade?”

Quando ele mesmo trouxe saúde ou idade. Só entre aqui se ele levantou por conta própria, e siga a regra do bloco 03.

• “Você falou da sua saúde. Quando você diz que precisa disso agora, precisa para o quê, exatamente?”

• “Tem algum custo de tratamento hoje que esse valor cobriria?”

NECESSIDADE Ele descreve a solução

O movimento que fecha o círculo: quem diz o valor da solução é o credor, não o consultor. Toda frase que sair daqui volta na reunião de proposta, com as palavras dele.

ROTEIRO necessidade de solução: o que se pergunta sempre, nessa ordem

"E se você pudesse resolver isso ainda este mês, recebendo agora em vez de esperar a fila, o que você faria com esse valor? …

Entendi. Então, resumindo o que você me contou: você espera há [X] anos, já recebeu previsão que não se cumpriu, e tem [situação relatada] parada por causa disso. É isso mesmo?"

O resumo em voz alta não é formalidade. Ele confirma que você escutou, corrige o que você entendeu errado e faz o credor ouvir o próprio caso de fora, que é quando ele decide comparecer à reunião.

TOP 5 necessidade de solução: as cinco do banco que mais rendem

- "Se você recebesse ainda este mês, qual seria a primeira coisa que você faria?"
- "Quanto sobraria por mês no seu bolso se essa dívida saísse?"
- "Ter uma data certa, em vez de uma fila sem previsão, teria valor? Por quê?"
- "Fora o valor em si, tirar esse processo das suas costas faria diferença para você?"
- "Você quer resolver isso de uma vez, ou resolver uma parte já ajudaria?"

SE ELE DISSER a pergunta que vem a seguir

- **"Eu quitaria o financiamento do carro."** "Quanto falta nele? … E o que sobraria por mês no seu bolso sem essa parcela?"
- **"Ia ajudar meu filho."** "Ajudar em quê, exatamente? … Isso tem prazo?"
- **"Ia colocar na poupança."** "Certo. E aí ficaria parado, ou você tem algum plano para ele depois?" Se a resposta for "ficaria parado", anote: este caso é de convencimento por segurança, não por urgência.
- **"Ia comprar um imóvel para alugar."** "Você já olhou algum? … Quanto ele renderia por mês?"
- **"Não sei, é muito dinheiro para pensar."** "Entendo. Vamos por outro lado: o que hoje te incomoda e que dinheiro resolve?"
- **"Depende de quanto for."** "Justo, e é por isso que a gente marca a conversa por vídeo com o número na tela. Antes disso, só para eu entender: se o valor fizesse sentido, o que você faria com ele?"

BANCO DE PERGUNTAS necessidade de solução: todas as opções, por eixo; escolha, não faça todas

O que muda com o dinheiro.

• “Se você recebesse ainda este mês, qual seria a primeira coisa que você faria?”

• “O que muda na sua rotina no dia seguinte ao pagamento?”

• “Resolver isso agora te tira de alguma situação específica?”

• “Quanto sobraria por mês no seu bolso se essa dívida saísse?”

O que muda sem o dinheiro.

• “Fora o valor em si, tirar esse processo das suas costas faria diferença para você?”

• “Ter uma data certa, em vez de uma fila sem previsão, teria valor? Por quê?”

• “O que você diria para a sua família no dia em que isso estivesse resolvido?”

O tamanho da solução.

• “Você quer resolver isso de uma vez, ou resolver uma parte já ajudaria?”

• “Se desse para resolver só o suficiente para [o que ele citou], já valeria a pena?”

Mapeamento da decisão

> “[Nome], antes de eu marcar a nossa conversa, me tira uma dúvida: uma decisão como essa você toma sozinho, ou tem mais alguém que participa com você? …
>
> E quem é essa pessoa: sua esposa, um filho, o seu advogado? … Qual o nome dela? …
>
> Então vamos fazer o seguinte: eu convido os dois para a mesma conversa. Me passa o WhatsApp do [nome] que eu mando o convite agora, junto com o seu. …
>
> Perfeito. Vou mandar para os dois e confirmo com você antes.”

Se disser que decide sozinho, confirme uma vez, sem insistir: “Certo. E depois de decidir, você costuma comentar com alguém da família antes de assinar? Pergunto porque é comum, e é melhor essa pessoa ouvir de mim do que de segunda mão.”

Não aceite “depois eu falo com ele”. O contato precisa sair nesta ligação: quem não está na reunião vira objeção depois, e você não tem como responder a uma pessoa com quem nunca falou. Registre nome, relação e WhatsApp no CRM.

Se o terceiro for o advogado do processo, trate como aliado: “Ótimo que ele participe, inclusive tem pontos técnicos que ele vai querer conferir comigo direto.”

Regra de proteção ao credor idoso. Se ficar claro, pelo que o credor contou por conta própria, que ele tem sessenta anos ou mais ou uma condição de saúde relevante, ele não faz a reunião sozinho. Ofereça mesmo assim que ele insista em decidir sozinho: “Vou te pedir uma coisa, e é para o seu conforto, não para o meu: chama alguém da sua confiança para essa conversa. Prefiro que a decisão seja sua com

alguém do seu lado ouvindo tudo.” Recusa registrada em CRM, com a oferta documentada. Quando essa informação não aparece na conversa, o mapeamento de acompanhante já feito acima cobre a maior parte do risco de qualquer forma.

Agendamento da reunião

> “Então o próximo passo é o seguinte. Com o que você me passou, a nossa equipe vai consultar o seu processo direto no sistema do tribunal e calcular a proposta. Isso fica pronto em até [prazo da análise].
>
> Vamos marcar uma chamada de vídeo de uns trinta minutos, e nela eu já te mostro tudo na tela: a situação real do seu precatório, a posição na fila e quanto você recebe se decidir antecipar. Você não vai receber um número solto no WhatsApp sem entender de onde ele veio.
>
> Consigo te atender hoje às [hora] ou amanhã às [hora]. Qual funciona melhor para você e para o [nome do terceiro]? …
>
> Fechado. Você usa Google Meet, Zoom, ou prefere chamada de vídeo pelo WhatsApp mesmo? … Te mando o link para os dois agora e confirmo com você antes.”

Por que o decisor acompanhante muda o resultado. Reunião feita só com o credor, quando existe um terceiro que opina, quase sempre gera uma segunda rodada de convencimento que o consultor não conduz e não escuta. A pessoa que ficou de fora recebe a informação resumida, sem a tela, sem a explicação do preço, e a resposta que volta é “ele não gostou”. Vale mais atrasar a reunião em um dia do que fazê-la sem quem decide junto.

Se o crédito não tiver perfil

> “[Nome], pelo que você me passou, no seu caso não faz sentido antecipar. [Motivo concreto]. Minha orientação sincera é aguardar.”

Registre como perda qualificada e peça a indicação na hora, porque é o melhor momento: “Se você conhece alguém do mesmo processo, ou com precatório de estado ou município, aí sim faz diferença. Pode passar meu contato.”

07 Arsenal de argumentos

Cinco eixos, e eles voltam na reunião sempre conectados ao que o próprio credor relatou. Nenhum funciona solto. O objetivo não é assustar, é fazer o credor enxergar com clareza o que já está acontecendo com ele.

Eixo 1. O regime mudou e a fila deixou de ter fim previsto.

Este é o argumento mais forte da operação e é inteiramente factual. A EC 136/2025 substituiu o regime transitório, que tinha prazo final de quitação, por uma estrutura permanente. Estados, Distrito Federal e municípios passaram a poder limitar o pagamento anual de precatórios a um percentual da receita corrente líquida, entre 1% e 5% conforme o tamanho da dívida acumulada, e isso vale inclusive para precatórios já inscritos. A emenda também antecipou a data de corte para inclusão no orçamento, de 2 de abril para 1º de fevereiro, e os apresentados depois passam para o segundo exercício seguinte, sem juros de mora no intervalo.

> “Tem uma coisa que mudou em 2025 e que muita gente que tem precatório ainda não sabe. Antes existia uma data limite na Constituição para os estados e municípios quitarem essa dívida toda. Essa data acabou. O que existe hoje é um limite de quanto o ente pode pagar por ano, uma porcentagem da arrecadação dele, e isso vale inclusive para quem já está na fila há anos, como você.
>
> Na prática significa que a fila deixou de ter prazo final para ter ritmo. E o ritmo é o que a arrecadação do [ente devedor] permitir. Por isso eu não te dou data, eu te mostro a estimativa do tribunal e digo o que ela é: uma estimativa em um regime que acabou de mudar.”

Use como fato do sistema, sem dramatizar, e esteja preparado para o advogado do credor conferir. Ele vai conferir, e vai encontrar exatamente isso.

Eixo 2. Histórico de prorrogações, nunca promessa de encurtamento.

> “A estimativa que aparece aqui é do tribunal, não é garantia. Olhando o histórico, os prazos de precatório já foram adiados várias vezes por mudança de regra. Antecipar, eu nunca vi. Então quando eu falo em [ano], esse é o cenário otimista, não o pessimista.”

Eixo 3. Correção repõe, ela não faz o dinheiro trabalhar.

O argumento racional mais sólido e o que sustenta a conversa quando o advogado entra. Cuidado: precatório tem correção monetária, e dizer que o valor “vira pó com a inflação” é impreciso e derruba a credibilidade na hora.

> “Tem uma diferença que quase ninguém explica, [Nome], e ela é o coração dessa decisão. O seu precatório é corrigido, isso é verdade. Só que correção repõe o valor, ela não faz o dinheiro trabalhar para você.
>
> Dinheiro parado na fila do tribunal só repõe. Dinheiro na sua conta você usa: quita uma dívida que está te custando juros todo mês, resolve o que está parado, ou aplica e ele rende. São coisas diferentes, e essa diferença é o que você está deixando na mesa a cada ano que passa.”

Não prometa rentabilidade, não indique investimento e não cite percentual de rendimento. O consultor não é assessor financeiro. O argumento é sobre a diferença entre valor reposto e valor utilizado, e para aí.

Eixo 4. O plano que ele engavetou.

O fechamento emocional, construído com o que o credor disse, nunca com o que você imagina.

> “Você me disse que queria [plano que ele relatou]. Deixa eu te devolver uma pergunta: fazer isso agora é a mesma coisa que fazer daqui a [X] anos? … Porque o valor pode ser o mesmo. O momento não é.”

Aplicado de forma genérica soa como discurso pronto e perde todo o efeito.

Eixo 5. O que acontece com quem espera demais.

É a realidade mais dolorida do mercado de precatórios, e é real: parte de quem entra na fila não vê o pagamento chegar. A operação já viu casos assim mais de uma vez. Por isso ele continua no arsenal, mas é o eixo de maior peso emocional e também o de maior risco quando mal conduzido, então se usa raro, sempre em terceira pessoa, uma única vez por conversa, e só quando a oportunidade aparece naturalmente, normalmente puxada pelo silêncio do próprio credor depois do eixo 1.

> “Eu atendo pessoas com precatório todos os dias, [Nome], e existe um padrão que se repete nesse mercado: uma parte de quem espera não chega a ver esse dinheiro. Eu já vi caso de precatório que hoje está em nome do inventário, porque o titular não chegou a receber, e o crédito virou processo para os filhos resolverem. Não é raridade, é parte do que a gente vê todos os anos.
>
> Não estou te dizendo isso para te assustar, é para você levar em conta na hora de decidir.”

Quatro regras de uso, sem exceção. Fale sempre do mercado e de terceiros, nunca aponte para o credor à sua frente: “você pode não chegar a receber” é inadmissível, o que se descreve é um padrão do sistema, não uma previsão sobre a pessoa na chamada. Use apenas casos reais da operação, nunca invente número ou história. Coloque uma vez só e não volte ao assunto: repetição transforma reflexão em pressão. E se o credor for visivelmente idoso, ou mencionar por conta própria uma condição de saúde, reduza este eixo em vez de reforçá-lo: ele provavelmente já fez essa conta sozinho, muitas vezes de madrugada, e ouvir de um vendedor soa como ameaça, não como informação.

Se o próprio credor levantar o tema antes, o que acontece com frequência, acolha sem explorar: “Isso é uma preocupação real e eu entendo. O que eu posso te dizer é que o crédito não se perde, ele vai para o inventário. O que muda é quem resolve e quando.” Não desenvolva, não repita.

Este é o eixo de maior exposição jurídica do arsenal: toca o limite do art. 39, IV do CDC e do Estatuto do Idoso sobre aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor. A régua acima (raro, em terceira pessoa, sem repetição, recuado diante de idoso ou doente, sempre com a saída de aguardar reafirmada logo depois) é o que mantém o uso desse eixo do lado defensável da linha. Fora dela, deixa de ser reflexão e vira exatamente o que o art. 39, IV proíbe.

A régua entre aguçar e manipular

Aguçar é fazer o credor enxergar com clareza um problema que já existe e é dele. Manipular é criar medo que não corresponde à realidade, ou usar a fragilidade da pessoa como alavanca.

Quatro linhas separam uma coisa da outra. Todo fato citado precisa ser verdadeiro e verificável. Nenhuma promessa de data, de rendimento ou de resultado. Nenhum argumento apontado para a pessoa à sua frente. E a saída fica sempre aberta.

Isso não enfraquece a venda, sustenta ela. Credor que decide pressionado desiste no dia seguinte, reclama e não indica ninguém. Credor que decide convencido assina, agradece e traz o vizinho do mesmo processo.

08 A janela de [prazo da análise]

Intervalo curto, mas é onde o credor esfria, recebe contato de concorrente ou esquece o compromisso.

LOGO APÓS A LIGAÇÃO WhatsApp

"[Nome], foi ótimo falar com você. Seu caso já entrou na análise agora.

Nossa conversa está marcada para [dia] às [hora]. Este é o link: [link]. Salva aí, é só clicar na hora.

Qualquer coisa antes disso, me chama neste mesmo número."

Se ficou pendente o número do processo, acrescente uma linha só: "Me manda a foto do documento do processo quando puder, é o que falta para eu finalizar."

UMA HORA ANTES WhatsApp

"[Nome], nossa conversa é daqui a uma hora, às [hora]. Análise concluída, está tudo pronto para eu te mostrar.

Link: [link]. Te espero."

No horário, se não entrar na sala

> "[Nome], aqui é [consultor]. Estou na sala te esperando, tudo bem por aí? … Sem problema. Consigo te atender agora em [alternativa] ou amanhã às [hora]. Qual prefere?"

Ligue no minuto seguinte ao horário marcado. Máximo de três tentativas de reagendamento antes de mover para repescagem.

09 Reunião de proposta

Chamada de vídeo de trinta e cinco minutos, a única do funil.

Preparação obrigatória. Tela montada em quatro telas na ordem exata: a situação do precatório no sistema do tribunal, a régua de valor presente, a composição do preço e a proposta com o valor líquido. Nada mais aberto. Notas da descoberta em mãos, especialmente a implicação com as palavras dele. Margem de negociação já autorizada. Câmera ligada, ambiente neutro, contrato modelo e checklist documental prontos.

1. Abertura e checagem, um minuto

> “[Nome], tudo bem? Consegue me ver e ouvir bem? … Ótimo. E [Nome do familiar ou advogado], obrigado por estar aqui também.”

2. Contrato da reunião, dois minutos

> “Vou usar uns trinta e cinco minutos com vocês, nesta ordem: primeiro eu retomo o que o [Nome] me contou, para confirmar que entendi certo. Depois eu compartilho a tela e mostro a situação real do precatório no sistema do tribunal. Em seguida eu explico como se calcula o valor de um crédito que só vai ser pago no futuro, para vocês avaliarem o número com critério e não no susto. Aí eu mostro a proposta. E no final vocês me dizem o que acharam. Pode ser assim?”

3. Retomada do diagnóstico, três minutos

> “[Nome], pelo que conversamos hoje de manhã, você espera esse pagamento há [X] anos, já recebeu uma previsão que não se cumpriu, e tem [situação relatada] parada esperando esse valor. Você me disse também que quando esse processo começou o seu plano era [plano relatado]. É isso? … Alguma coisa que você lembrou depois e queira acrescentar?”

Repetir o plano dele com as palavras dele é o que amarra a reunião inteira.

4. Situação real do precatório, seis minutos

> “Vou compartilhar a tela. Este é o seu processo, contra [ente devedor], no [tribunal]. Confere comigo se é esse mesmo. …
>
> Aqui aparece o valor de face de R$ [face], natureza [natureza], inscrito no orçamento de [ano]. Bate com o que você sabia? …
>
> E aqui está a informação que você me disse que não sabia: a sua posição na fila e a estimativa de pagamento, que é [ano].”

Em seguida entra o eixo 1, com a mudança de regime. Mostre o processo real na tela, não descreva. É o momento em que o credor percebe que a conversa tem substância técnica, e é o que nenhum concorrente que manda número por WhatsApp consegue fazer.

5. A régua antes do número, quatro minutos

Este é o bloco que mais afeta a reação ao preço: ele constrói a régua de avaliação antes de o número aparecer, para que o credor tenha critério para julgar a proposta em vez de compará-la direto com o valor de face.

> “Antes de eu te mostrar a proposta, quero que você tenha critério para julgar se ela é boa ou ruim. Senão você vai comparar com o valor de face, e valor de face não é o que está em jogo aqui.
>
> Pensa assim. Se eu te oferecesse hoje mil reais, ou mil reais daqui a oito anos, você pegaria hoje, certo? Todo mundo pega. A pergunta que importa não é essa, é outra: por quanto você abre mão de esperar oito anos? Essa é a única pergunta desta reunião.
>
> E ela não é uma pergunta de precatório, é como funciona qualquer dinheiro com data no futuro. É a mesma conta que um banco faz quando antecipa recebível de uma empresa ou quando alguém vende um imóvel financiado. Só que aqui tem um agravante que não existe nesses outros casos: a data não é firme, ela depende do orçamento do [ente devedor].”

Faça a pergunta e espere. Alguns credores dão um número aqui, e esse número é a informação mais valiosa da reunião inteira, porque revela a expectativa real antes de você revelar a sua.

6. Os dois caminhos, quatro minutos

> “O primeiro caminho é esperar. Nesse caminho o seu crédito é corrigido, e isso é verdade. Só que correção repõe o valor, ela não faz o dinheiro trabalhar para você. Ele fica parado na fila, e [situação relatada] fica parada junto.
>
> O segundo caminho é ter esse dinheiro na mão agora. Aí ele resolve o que precisa ser resolvido, quita o que está te custando juros todo mês, ou você aplica e ele rende. É a diferença entre um valor que repõe e um valor que trabalha.
>
> Você me disse que queria [plano relatado]. Fazer isso agora é a mesma coisa que fazer daqui a [X] anos?”

Escolha dois eixos, não cinco. Dois bem aplicados valem mais que uma sequência que soa decorada. Depois desta fala, pause antes de seguir.

7. Composição do preço, três minutos

> “Agora, como o valor se forma. Quem compra o seu crédito passa a esperar esse mesmo tempo no seu lugar, correndo o risco de atraso do [ente devedor] e de mudança nas regras ao longo do caminho, que é justamente o que aconteceu no ano passado.
>
> O que você tem hoje é um valor futuro e incerto. O que a proposta oferece é valor presente, com data.”

8. A proposta, dois minutos

> “E aqui está o resultado: você recebe R$ [valor líquido] na sua conta, em até [prazo] depois da assinatura.
>
> Essa proposta vale mediante a conferência dos documentos, que é a etapa seguinte se você decidir seguir. Não é uma condição para complicar, é o que garante que está tudo certo com a titularidade antes de qualquer transferência.”

9. Ponto de clareza obrigatório

> “Antes de seguir, preciso que três pontos fiquem cristalinos para vocês dois. Primeiro: ao ceder, você recebe agora e não recebe mais nada quando o tribunal pagar, porque o direito passa para quem comprou. Segundo: essa cessão é definitiva, não tem arrependimento depois de homologada. Terceiro: você não paga nada em nenhuma etapa, nem agora, nem depois, nem se desistir. Ficou claro? Quero que vocês decidam sabendo exatamente disso.”

10. Silêncio

Apresentou o número, pare de falar. Deixe o credor reagir primeiro, por mais desconfortável que a pausa pareça. Quem preenche o silêncio com justificativa enfraquece a própria proposta e entrega desconto que ninguém pediu.

11. Checagem e abertura, cinco minutos

> “O que ficou confuso ou incompleto até aqui? …
>
> [Nome do familiar ou advogado], da sua parte, o que você quer perguntar? …
>
> E considerando tudo o que a gente viu, como isso soa para você?”

12. Definição do próximo passo, cinco minutos

Se houver sinal positivo, avance direto para a documentação: “Então o próximo passo é o seguinte. Vou te pedir dois documentos simples agora, RG ou CNH e comprovante de residência, e a certidão do

processo, que seu advogado emite em minutos. Com isso a gente conclui a conferência e já emite o contrato.”

Se a resistência for ao valor, não conceda nada aqui, vá para a escada do bloco 12.

Se houver hesitação sem objeção clara, não pergunte “o que você precisa para decidir”. Vá para o bloco 11.

ENVIO DA PROPOSTA — WhatsApp, logo após a reunião

“[Nome], segue por escrito o que apresentei agora: valor de face de R$ [face], valor que você recebe de R$ [líquido], em até [prazo] após a assinatura, mediante conferência da documentação.

Leia com calma e mostre para quem quiser. Nossa conversa está marcada para [dia] às [hora], e qualquer dúvida antes disso é só me chamar.”

Anexe o resumo de uma página descrito no bloco 14. É o documento que sobrevive à leitura de um filho cético que não estava na reunião.

10 Cessão parcial, o caminho do meio

Este é um dos caminhos mais importantes deste guia.

O art. 100 §13 da Constituição admite a cessão total ou parcial do crédito. Ou seja, o credor pode vender uma fração e manter o restante na fila, no nome dele, na mesma posição cronológica.

Isso resolve três problemas ao mesmo tempo. Resolve o credor que quer resolver uma coisa específica, uma dívida, uma reforma, um tratamento, e não precisa do valor todo. Resolve o credor paralisado entre esperar e ceder, que na estrutura binária vira “vou pensar” e some. E resolve o credor superpreferencial do bloco 03, que deve manter a fração preferencial e ceder só o excedente.

Também reduz drasticamente o arrependimento pós-assinatura, porque ninguém se arrepende de ter mantido metade.

Quando oferecer. Nunca como primeira opção, porque ela reduz o ticket quando a cessão total fecharia. Ela entra em três momentos: quando o credor revela, por conta própria, que é superpreferencial, e aí é obrigatória; quando ele diz que só precisa de uma parte; e quando a hesitação persiste depois do bloco 11 e a alternativa real é perder o negócio.

Script

> “[Nome], deixa eu te apresentar uma terceira possibilidade, que quase ninguém sabe que existe.
>
> Você não precisa vender tudo. A lei permite ceder uma parte do precatório e manter o resto no seu nome, na mesma posição da fila. Então dá para você resolver [o que ele relatou] agora, com uma parte, e continuar com o restante esperando o tribunal pagar, exatamente como está hoje.
>
> Me diz o seguinte: quanto você precisa ter na mão para resolver o que está te apertando? … Então vamos calcular em cima disso.”

Para o credor superpreferencial, o enquadramento é diferente e mais forte, porque é uma recomendação contra o próprio interesse imediato da operação:

> “No seu caso eu não recomendo vender tudo, e vou te explicar por quê. A parte do seu crédito que tem a preferência de idade sai antes, e essa preferência é sua, ela não vai junto para quem compra. Então essa parte vale mais na sua mão do que na de qualquer comprador. O que faz sentido é você ficar com ela e a gente olhar só o excedente, que é o que vai esperar a fila comum de verdade.”

Cuidado operacional. A cessão parcial exige que o comprador final aceite a fração e que o pedido de habilitação parcial seja processado corretamente pelo tribunal. Confirme a viabilidade com a mesa antes de oferecer, e nunca ofereça um fracionamento que a operação não sabe executar.

11 Quando a objeção é indecisão

Tratar toda hesitação como falta de informação e responder oferecendo mais dados piora o quadro na maior parte dos casos.

A pesquisa recente sobre perdas comerciais mostra que a maioria dos negócios perdidos não vai para o concorrente nem para uma preferência clara pelo status quo, vai para a indecisão: o cliente quer comprar, acredita na proposta e mesmo assim não decide, porque teme errar. E a resposta instintiva do vendedor, que é reforçar o valor e oferecer mais dados, alimenta a paralisia em vez de resolvê-la.

Três movimentos funcionam, e nenhum deles é pressão.

Primeiro, pare de oferecer exploração. Nada de “me diz o que você precisa saber que eu te mando”. Isso cria mais material para adiar. Substitua por uma pergunta que estreita: “Você já tem toda a informação que eu tenho. Me diz uma coisa só: o que te faria dizer não hoje?”

Segundo, faça uma recomendação pessoal e assuma o lado. Este é o movimento mais poderoso deste bloco. O credor está pedindo, sem conseguir dizer, que alguém com experiência tire o peso dos ombros dele.

> “[Nome], você quer que eu te diga o que eu faria no seu lugar? Não como vendedor, como alguém que olha esses processos todos os dias. …
>
> No seu caso eu [recomendação concreta e específica: fecharia; cederia metade e manteria o resto; ou esperaria mais um ciclo orçamentário]. E o motivo é [motivo ligado ao que ele contou].
>
> Agora, a decisão é sua e eu vou respeitar qualquer uma delas. Mas você perguntou, e eu não ia ficar em cima do muro com você.”

Isso só funciona se a recomendação for verdadeira. Se em algum caso a recomendação honesta for esperar, diga esperar. É exatamente por dizer esperar em alguns casos que a recomendação vale alguma coisa nos outros.

Terceiro, tire o risco da mesa em vez de aumentar o incentivo. Desconto não cura medo. Segurança sim, e a operação já tem elementos de segurança que valem a pena usar como argumento:

> “Deixa eu tirar o risco disso para você. Você não paga nada em nenhuma etapa, nem agora nem se desistir no meio. Nada sai da sua mão antes de você receber o dinheiro na conta. E a transferência só se conclui dentro do processo, com homologação do tribunal, não é nada por fora. Se em qualquer momento antes da assinatura você achar que não é para você, é só me dizer e a gente encerra sem custo nenhum.”

Só depois destes três movimentos se cogita mexer no preço, e na maior parte das vezes não é preciso.

12 Documentação

A coleta acontece depois do aceite, com o credor já decidido. Mesmo assim é a etapa de maior evasão do funil, então se conduz por ligação, em blocos de dois itens, nunca com a lista inteira.

Primeiro bloco, logo após o aceite

> “[Nome], como combinamos, vou precisar de dois documentos para começar: seu RG ou CNH e um comprovante de residência. Eles servem só para confirmar que você é o titular do crédito, nada além disso.
>
> Você consegue me mandar hoje ainda pelo WhatsApp? … Perfeito. Assim que chegar, eu te aviso e já te digo qual é o próximo, que é a certidão do processo. Se preferir, eu falo direto com o seu advogado para agilizar.”

CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO — WhatsApp

“[Nome], recebi seus documentos, obrigado. Já estão no sistema.

Falta agora [próximo documento]. Prefere que eu te ligue para explicar como pedir, ou fala direto com o seu advogado e me retorna?”

Cobrança de pendência, sempre por ligação

> “[Nome], aqui é [consultor]. Está tudo pronto para emitir o seu contrato, falta só [documento].
>
> Você já conseguiu pedir? … Quer que eu fale com o seu advogado direto para resolver isso hoje? … Combinado, te retorno assim que tiver.”

Texto vira lembrete ignorado, ligação vira ação.

Se a conferência mudar a proposta

Comunique por ligação, com explicação técnica, antes de qualquer ajuste por escrito. Foi por isso que a proposta foi apresentada como condicionada. Mudar número sem explicar destrói a confiança que a reunião construiu, e é a origem mais comum de reclamação formal nesse mercado.

13 Defesa da proposta e negociação

A ordem é sempre a mesma: sustentar, diagnosticar, testar e só então conceder. Quem melhora o valor no primeiro sinal de resistência ensina o credor que o número apresentado não era real, e a partir daí tudo vira barganha.

A margem. A operação trabalha com uma margem de melhoria na casa de até cerca de 10% sobre o valor inicial. Não é padrão de mercado nem promessa ao credor, é o teto autorizado internamente, e varia conforme o ativo, o ente devedor, o prazo estimado da fila e o apetite do comprador final. A margem é conhecida pelo consultor antes da reunião, nunca consultada durante. Usa-se de uma vez só, porque conceder em duas rodadas ensina o credor a esperar a terceira. E sempre compra alguma coisa.

Degrau 1, sustentar

Ao ouvir “está baixo”, a primeira coisa a fazer é não falar. Deixe a pausa. Muitas vezes o próprio credor completa o raciocínio e revela a objeção real.

> “Entendo, [Nome], e sua reação faz sentido. Deixa eu voltar naquela tela, porque esse número não é arbitrário.
>
> Quem compra o seu crédito passa a esperar [X] anos pelo mesmo pagamento que você está esperando hoje, correndo o risco de atraso do [ente devedor] e de mudança nas regras, que foi o que aconteceu no ano passado.
>
> E te devolvo a pergunta que importa: considerando [implicação que ele relatou], o que vale mais para você, resolver isso agora ou continuar aguardando?”

Se o credor aceitar depois desta fala, a margem fica intacta.

Degrau 2, diagnosticar

> “[Nome], me ajuda a entender. Quando você diz que está abaixo do que esperava, é comparado com o quê? Com o valor de face, com outra proposta que você recebeu, ou com um número que você tinha na cabeça? …
>
> E se o valor fosse outro, tem mais alguma coisa que te faria pensar antes de seguir? …
>
> Entendi. Então o ponto é [repetir o que ele disse], é isso?”

Se a âncora é o valor de face, o problema é entendimento do deságio e a resposta é a régua do bloco 09, não dinheiro. Se é outra proposta, vá para a objeção de concorrência antes de mexer no preço. Se é um número imaginado sem base, siga para o degrau 3. E se aparecer outra coisa, medo, prazo ou terceiro ausente, o valor nunca foi a objeção e conceder não resolve nada. Vá para o bloco 11.

Degrau 3, testar

> “Deixa eu te perguntar uma coisa direta, [Nome]. Se eu conseguisse melhorar esse valor, você fecharia comigo ainda esta semana, ou ainda assim ia querer pensar mais? …
>
> E qual valor faria você decidir hoje? …”

Só avance se a resposta for um sim claro. Se for “aí eu penso”, a concessão não compra decisão nenhuma. Deixe o credor dizer o número primeiro sempre que possível: se couber na margem, você fecha abaixo do teto, e se estourar, você já sabe a distância real antes de gastar a concessão.

Degrau 4, conceder

Dizer que o caso será levado à diretoria quando a margem já está autorizada antes da reunião é uma prática a evitar, por três razões.

É falso, e falsidade dita para induzir alguém a contratar é vício de consentimento, com o agravante de o outro lado ser frequentemente um consumidor idoso. É frágil, porque o credor está falando com outras empresas que usam o mesmo teatro e ele reconhece o roteiro. E é caro, porque quando ele percebe, perde-se a assinatura, a indicação e o histórico de confiança que a reunião inteira construiu.

O substituto é honesto e negocia igual ou melhor, porque a variação real de preço nesse mercado existe de fato:

> “[Nome], vou fazer o seguinte com você, e vou te explicar exatamente como funciona.
>
> O preço que eu te apresentei é o que a nossa mesa fecha hoje para um crédito com esse perfil. Eu tenho uma faixa autorizada acima disso, e ela existe para casos em que o negócio se resolve rápido, porque o que encarece a operação não é o seu crédito, é o tempo que ele fica pendurado enquanto o cenário muda.
>
> Então eu consigo chegar em R$ [novo valor] se a gente fechar até [data] e a documentação vier junto. Esse é o topo da minha faixa, [Nome], não tem terceira rodada. E eu prefiro te dizer isso agora do que ficar te devolvendo números a cada conversa. Fechamos assim?”

Isso entrega a mesma concessão, mantém a contrapartida, sinaliza que é final e não afirma nada que não seja verdade.

Quando não conceder

Quando a objeção real não é preço. Quando o credor não se comprometeu no degrau 3. E quando o valor pedido estoura a margem, e aí a resposta é honesta:

> “Nesse valor eu não consigo, [Nome], e prefiro te dizer isso agora do que te enrolar. O que eu tenho é [valor]. Se não fizer sentido para você, esperar a fila é uma decisão respeitável e eu não vou insistir.”

Nunca conceda por escrito antes de ter conversado. Contraproposta que chega por WhatsApp se responde marcando ligação, senão vira leilão.

Follow-up, D+1, D+3 e D+7

A função do follow-up é incluir quem decide junto, não pressionar quem já decidiu.

> “[Nome], conseguiu ver a proposta e conversar com a família? …
>
> E o que ficou de dúvida? …
>
> Se o [nome do novo interlocutor] não participou da chamada, eu faço uma nova de quinze minutos só para ele, mostrando exatamente a mesma tela. Prefiro que a decisão seja tomada com todo mundo entendendo do que com pressa.
>
> E se a conclusão de vocês for aguardar o tribunal, também está tudo certo, é uma escolha legítima.”

Em D+7, defina:

> “[Nome], não quero ficar te ligando sem necessidade, então vou ser direto: você chegou a alguma conclusão? … Se ainda falta alguma coisa, me diz o que é. E se for para deixar de lado por agora, também pode me dizer, sem problema nenhum.”

14 Fechamento

Resumo de uma página, enviado com a proposta

Um resumo de uma página, linguagem simples, sem jargão, contendo o valor de face, o valor líquido, o prazo de pagamento, a estimativa da fila, a informação de que a cessão é definitiva e a de que o credor não paga nada. Ele existe porque a decisão real acontece na cozinha da casa do credor, com um filho lendo por cima do ombro, e nessa hora o consultor não está presente. O material que sobrevive a essa leitura é o que fecha o negócio.

Assinatura acompanhada, por chamada

> "[Nome], documentação conferida, está tudo certo. Vou te acompanhar na assinatura agora mesmo, é rápido.
>
> Abre o e-mail que eu enviei e compartilha sua tela comigo, ou eu te guio pelo que estou vendo aqui. Quero conferir três pontos junto com você antes de assinar: seus dados pessoais, o valor de R$ [valor] e a conta bancária de destino. Confere aí comigo? …
>
> Perfeito. O pagamento sai em até [prazo] depois da assinatura. A partir daí cuidamos da comunicação ao tribunal e da habilitação, e eu te aviso a cada etapa."

Confirmação de pagamento e indicação

> "[Nome], passando para confirmar: o valor caiu na sua conta? …
>
> Que ótimo. Foi um prazer conduzir isso com você. A habilitação já foi protocolada e eu te mantenho informado até concluir.
>
> Uma última coisa: normalmente quem tem precatório conhece outras pessoas na mesma situação, muitas vezes do mesmo processo. Se fizer sentido, passa o meu contato para elas. A maior parte dos casos que eu atendo chega assim."

ACOMPANHAMENTO — WhatsApp, pós-fechamento

"[Nome], atualização do seu caso: [etapa concluída]. O próximo passo é [etapa seguinte], e eu te aviso assim que sair."

Cliente informado depois do pagamento é a principal fonte de indicação da operação. Duas ou três atualizações bastam.

15 Perda e repescagem

Encerrar bem é o que torna a repescagem possível. A maior parte dos credores que dizem não hoje continuam com o crédito parado amanhã.

Encerramento

> “[Nome], entendido e respeitado. Aguardar o pagamento é uma decisão legítima, e eu não vou ficar te ligando por causa disso.
>
> Só te peço uma coisa: guarda o meu contato. Se o cronograma do tribunal mudar, ou se a sua situação mudar, me chama que eu refaço a análise sem compromisso. Desejo que o seu recebimento saia logo.”

Repescagem, só com fato novo

> “[Nome], aqui é [consultor], da [Empresa]. Conversamos há [período] sobre o seu precatório e na ocasião você preferiu aguardar.
>
> Estou te ligando porque houve um fato novo: [gatilho concreto]. Isso mexe no cenário do seu caso.
>
> Como eu já tenho todos os dados do seu processo aqui, consigo refazer a análise hoje mesmo e te mostrar o cenário atualizado numa conversa rápida, sem compromisso. Quer comparar com a decisão de continuar esperando?”

Gatilhos válidos: publicação de novo orçamento do ente devedor, atualização da fila, atraso confirmado no cronograma, mudança na política de preço do comprador, e agora também a aplicação concreta dos novos limites de pagamento pelo ente. Ligar sem fato novo é insistência e queima o contato.

16 Objeções

Todas se respondem quando o credor as levanta, nunca antes.

“Por que o desconto é tão grande?”

> “Vou te mostrar de onde vem esse número. Quem compra o seu crédito vai esperar [X] anos pelo mesmo pagamento que você espera hoje, correndo o risco de atraso do [ente devedor] e de mudança nas regras. O preço é a tradução desse tempo e desse risco. Agora te devolvo a pergunta: considerando [implicação que ele relatou], o que vale mais para você, resolver isso este mês ou continuar aguardando?”

Não conceda nada aqui.

“Me manda o valor por WhatsApp, não precisa de reunião”

> “Eu mando sim, e mando por escrito logo depois. Só que primeiro eu te mostro a situação real do seu precatório na tela e como cheguei nesse número, porque valor solto não te dá condição de avaliar se é bom ou ruim para você. São trinta minutos e você decide com a informação toda na mão. Hoje às [hora] funciona?”

“Vou esperar receber tudo”

> “É uma decisão legítima e eu respeito. Só quero deixar os dois cenários claros para você comparar.
>
> Esperar significa continuar na fila com estimativa de [ano], em um regime que mudou no ano passado e passou a limitar quanto o [ente devedor] pode pagar por ano. Nesse caminho o seu crédito é corrigido, mas correção só repõe, ela não faz o dinheiro trabalhar. E [situação relatada] continua parada junto.
>
> Antecipar significa R$ [valor] na sua conta em [prazo], para resolver o que você me contou que está esperando.”
>
> “E tem um terceiro caminho que quase ninguém sabe que existe: você pode ceder só uma parte e manter o resto na fila, no seu nome. Quer que eu calcule assim?”

“Meu advogado disse para não ceder”

> “Faz todo sentido você ouvir ele. Melhor ainda: chama ele para a nossa conversa, que eu mostro a análise na tela para vocês dois e ele tira as dúvidas técnicas comigo direto. Prefiro isso do que você ficar no meio de duas opiniões.”

Verifique se o advogado tem honorários destacados no mesmo precatório, o que costuma explicar a resistência.

“Como sei que vocês são confiáveis?”

> “Pergunta certa de se fazer. Vou compartilhar a tela agora com o CNPJ, o endereço e o site da empresa, e te mostro o contrato modelo antes de qualquer coisa. Você pode conferir tudo e mostrar para o seu advogado. E tem um ponto que é o mais importante: a transferência do crédito só se conclui dentro do processo, com homologação do tribunal. Não é nada por fora, e você não paga nada em nenhuma etapa.”

“Recebi proposta melhor de outra empresa”

Levar direto ao comitê é entrar na guerra de preço pela porta que o concorrente escolheu. O certo é mudar o critério de comparação antes de falar em dinheiro, porque o abuso mais comum desse mercado é justamente o número alto que encolhe depois da conferência documental.

> “Ótimo que você esteja comparando, é o certo a fazer, e eu vou te ajudar a comparar direito. Me responde quatro coisas sobre a outra proposta.
>
> Primeiro: o valor que eles te passaram é líquido na sua conta, ou ainda desconta imposto, taxa ou honorário? …
>
> Segundo: em quantos dias eles pagam depois da assinatura, e isso está escrito no contrato ou foi falado? …
>
> Terceiro: eles já te mostraram o seu processo no sistema do tribunal, como eu fiz aqui, ou mandaram só o número? …
>
> Quarto, e é o que mais pega: a proposta deles pode mudar depois da conferência dos documentos? Porque a minha eu te disse desde o começo que é condicionada, e a maior parte das reclamações desse mercado vem de gente que recebeu um número alto no WhatsApp e assinou por outro lá na frente.
>
> Confere esses quatro pontos com eles. Se depois disso a proposta continuar melhor de verdade, feche com eles que é o certo para você. Se aparecer alguma diferença, me chama que eu comparo com você.”

Isso é comparação honesta e é o enquadramento mais forte disponível, porque um credor que faz essas quatro perguntas ao concorrente costuma voltar.

“Preciso do dinheiro urgente, dá para adiantar?”

> “Entendo a urgência e vou trabalhar no ritmo mais rápido que a operação permite. Mas não vou te prometer prazo que não existe: com os documentos em mãos, a conferência sai em [X] dias úteis e o pagamento em até [prazo] depois da assinatura. Prefiro te dar a data real e cumprir.”

“Vou pensar”

> “Claro, é uma decisão importante mesmo. Me ajuda com uma coisa: o que especificamente você quer pensar melhor? É o valor, é o prazo, é conversar com alguém? …”

Se a resposta for vaga, é indecisão e não falta de informação. Vá para o bloco 11 e faça a recomendação pessoal. Se for concreta, marque a decisão com data: “Perfeito. Então marco de te ligar [dia] às [hora] para a gente fechar esse ponto. Pode ser?”

“Esse valor mudou depois, não foi o que você falou”

> “Você tem razão em cobrar isso, e é justamente por isso que eu te disse na reunião que a proposta valia mediante a conferência dos documentos. O que apareceu foi [fato concreto], e isso muda [o que muda]. Vou te mostrar na tela exatamente onde está. Se depois disso não fizer mais sentido para você, eu entendo perfeitamente.”

“E se eu me arrepender depois de assinar?”

Objeção nova, cada vez mais comum, e a resposta precisa ser reta:

> “Vou ser direto com você porque é importante: depois de homologada, a cessão é definitiva, não tem volta. É por isso que eu insisti para o [acompanhante] estar nessa conversa e é por isso que eu prefiro que você durma sobre o assunto a te apressar. Se você tem dúvida hoje, não assina hoje. Assina quando não tiver.”

Perde-se algum negócio dizendo isso. Ganha-se muito mais em assinaturas que não desandam e em indicações.

“Quanto eu vou receber pelo meu precatório?”

> “Não tenho como te dizer um número agora, e prefiro ser honesto: ele sai da análise e depende de coisas que ainda não vi, como a fila do [ente devedor] e a situação do processo. O que eu posso te contar é o que aconteceu com casos parecidos com o seu: [ente devedor, faixa de valor e ano parecidos], em que a gente conseguiu [oitenta por cento] do valor, com o dinheiro na conta em [prazo real]. É isso que a gente busca, e é o nosso diferencial. O seu número exato eu te mostro na tela, depois da análise.”

O caso é real, anonimizado e parecido de verdade, e o número e o prazo são os que aconteceram. Depois da resposta, a proposta continua sendo apresentada em reunião, condicionada à validação documental. Os cuidados estão no bloco 17.

17 Conformidade e proteção de dados

Não é burocracia, é o que mantém a operação de pé.

Base legal da cessão. A cessão de precatório é lícita, prevista no art. 100 §§13 e 14 da Constituição, independe de concordância do ente devedor e só produz efeitos depois de comunicada ao tribunal e à entidade devedora. É isso que o consultor deve dizer quando perguntado, sem improvisar detalhe técnico.

Natureza e preferência. A natureza alimentar do crédito não se altera pela cessão, conforme decidido pelo STF em repercussão geral. Já a superpreferência dos titulares com sessenta anos ou mais, doença grave ou deficiência não se transfere ao cessionário, por disposição expressa do §13. Essa distinção é o fundamento técnico do bloco 03 e do bloco 10, e o consultor precisa saber explicá-la, porque é ela que separa a operação de quem só empurra cessão total.

Por que a operação não pergunta idade e saúde. Idade e condição de saúde não entram no roteiro de nenhuma etapa, nem no gate de perfil nem na descoberta. Perguntar isso e registrar em CRM seria tratamento de dado pessoal sensível, e a operação optou por não assumir essa coleta nem a obrigação de finalidade, minimização e não reuso que ela exige.

Quando o credor revela essa informação por conta própria, e revela com frequência, ela deve ser usada, mas só para protegê-lo: aplicar a lógica de superpreferência do bloco 03 e oferecer a cessão parcial do bloco 10, nunca para segmentar campanha ou qualquer outra finalidade. Registre em CRM apenas o suficiente para justificar a fração preferencial mantida, não a condição em si de forma solta.

Consentimento para contato. A política da Meta exige que a empresa tenha o opt-in do lead para iniciar conversa no WhatsApp, e o opt-in precisa nomear a empresa e o canal. O formulário da campanha traz a frase de consentimento (“Autorizo o contato de [Empresa] por telefone e WhatsApp sobre o meu precatório”), e ela fica registrada junto com o lead. Bloqueios e denúncias entram na nota de qualidade do número e reduzem o envio; o consentimento no formulário é o que protege o número e sustenta a resposta quando o credor pergunta como a empresa conseguiu o contato dele.

Gravação de chamadas. Se as ligações são gravadas, o aviso é obrigatório e vai na abertura da descoberta. Gravação também protege a operação: em qualquer questionamento futuro, a prova de que as três divulgações do bloco 02 foram feitas está nela.

Vulnerabilidade. Credor idoso, com baixa escolaridade ou em situação de saúde delicada é consumidor vulnerável em grau reforçado, identificado pelo que ele mesmo conta ou pelo que fica evidente na conversa, nunca por pergunta direta. Para esse perfil valem as regras endurecidas: acompanhante convidado, divulgações repetidas com confirmação de entendimento, nenhuma pressão de prazo, uso reduzido do eixo 5 e a oferta de cessão parcial sempre apresentada. Isso não é excesso de zelo, é o que separa uma operação durável de uma que vira notícia.

O que nunca se diz. Que o prazo pode encurtar. Qualquer percentual de rendimento ou recomendação de investimento. Qualquer promessa de data de pagamento. Qualquer caso inventado. E nada que aponte risco pessoal para o credor à frente.

Casos reais na conversa

Contar um caso parecido é permitido e é o que dá ao credor uma base para decidir sem promessa. Quatro cuidados o tornam seguro. O caso é real, do próprio escritório, nunca inventado nem emprestado de outra operação. É anonimizado: sem nome, sem número de processo, sem detalhe que identifique o credor, porque o sigilo vale para o cliente antigo tanto quanto para o novo. É parecido de verdade, no ente devedor, na faixa de valor e no ano, e o número e o prazo são os que aconteceram, sem arredondar para cima. E vem sempre entre a ressalva (“não tenho como te dizer o seu número”) e a ponte (“o seu sai da análise”), nunca como “vai acontecer igual”. Caso concreto entra na conversa privada com quem perguntou, e nunca em anúncio ou material de divulgação: o Provimento 205/2021 veda o uso de caso concreto como oferta na publicidade da advocacia.

18 Como este script evolui

Script que não é medido não melhora: as próximas revisões saem dos dados destes meses.

Sete indicadores sustentam a operação: o tempo mediano entre a entrada do lead e a primeira tentativa de ligação, que é o indicador mais correlacionado a resultado no funil inbound; a taxa de conexão da primeira abordagem; a taxa de descoberta concluída sobre conexões; a taxa de comparecimento à reunião; a taxa de aceite sobre reuniões realizadas; a taxa de assinatura sobre aceites, que mede a evasão documental; e a taxa de indicação por cliente pago, que mede a qualidade ética da operação melhor que qualquer outra métrica.

Dois indicadores de alerta merecem acompanhamento próprio: desistência entre aceite e assinatura, que quando sobe indica que a reunião está pressionando em vez de convencer, e reclamação ou pedido de anulação, que precisa ser zero.

Registre no CRM, para cada negócio, a razão da perda em categoria fechada, distinguindo preço, prazo, terceiro contrário, concorrente e indecisão. Sem essa separação não há como saber se o problema é o número ou o roteiro, e as duas coisas se resolvem de maneiras opostas.

Teste uma variável por vez, com volume suficiente, e sempre na etapa de maior perda. Duas hipóteses valem o primeiro teste: se a régua de valor presente antes do número reduz a resistência ao preço, e se oferecer cessão parcial no momento da hesitação recupera mais receita do que perde em ticket.
