VIGA.SALES

MANUAL DE FORMAÇÃO COMERCIAL • R1 & R2

Do Diagnóstico Cirúrgico ao Contrato Fechado na Chamada

# Manual de Formação Comercial B2B:
# O Script Matador & A Arte do Fechamento

Guia prático e definitivo para treinar closers e consultores de vendas da Viga Sales. O passo a passo exato para desarmar o ceticismo do empresário, diagnosticar gargalos comerciais e fechar contratos de alto valor sem clichês de agência.

🎯 R1: Discovery & Raio-X

⚡ R2: Proposta & Oferta Grand Slam

🛡️ Matriz de Objeções

🤝 Assumptive Close




Metodologia Validada em mais de 5.000 Casos Reais

Documento Confidencial • Treinamento Interno

### ✕ O VENDEDOR COMUM DE AGÊNCIA (AMADOR)

- **Postura submissa:** Entra na call sorrindo forçado, elogiando o site ou Instagram do lead para tentar ser legal.
- **Vende commodity:** Fala de "gerenciamento de tráfego, criativos, cliques, impressões e leads no WhatsApp".
- **Passa preço na hora:** Envia PDF com tabelas genéricas e reza para o cliente responder depois.
- **Transfere culpa:** Quando não vende, diz que "o lead foi entregue e a culpa é do vendedor da empresa".

🧯 **Resultado: O empresário o trata como custo descartável e pede desconto.**

### ✓ O CLOSER CIRÚRGICO VIGA SALES (AUTORIDADE)

- **Status Equalization:** Entra calmo, técnico e neutro. Está ali para auditar a operação e ver se a empresa se qualifica.
- **Foco na Artéria Aberta:** Não fala de cliques. Diagnostica SLA de WhatsApp, taxa de fechamento e dinheiro parado na mesa.
- **Lei do Desapego:** Dispensa clientes sem maturidade: *"Se o seu comercial for amador e não quiser processo, a gente não fecha"*.
- **Engenharia Full-Funnel:** Assume responsabilidade da cópia do anúncio até o dinheiro cair no caixa da empresa.

💎 **Resultado: O empresário o enxerga como médico especialista e pede para ser aceito.**

🧠 **Princípio Fundamental de Contratação** "Um cardiologista nunca implora para o paciente com artéria entupida operar. Ele mostra o exame e diz o que acontece se não operar."

# A Arma da Autoridade: O Estudo Empírico de +7.000 Relatos Reais



Na Viga Sales, o diagnóstico nunca se apoia em *"eu acho"*. Nossa metodologia é respaldada por uma auditoria empírica de **mais de 7.000 queixas reais** em canais de negócios, podcasts de gestão e registros do Reclame Aqui — mapeando com precisão clínica os gargalos que drenam o caixa das empresas brasileiras:

512 COMENTÁRIOS

## O ABISMO COMERCIAL

O tráfego traz curiosos, mas a equipe interna de vendas não converte. A agência culpa o atendente e o dono fica no meio do fogo cruzado sem dinheiro no caixa.

*"Recebo 50 msgs/dia perguntando preço. Respondo e somem. Print de lead não paga conta."*

392 COMENTÁRIOS

## CURIOSOS DESOCUPADOS

Anúncios otimizados para cliques baratos trazem crianças, concorrentes e desocupados. A equipe perde horas respondendo quem não tem poder aquisitivo.

*"Campanha de WhatsApp só serve para lotar celular de curioso. Já atendi criança de 10 anos."*

119 COMENTÁRIOS

## TRAUMA DE MULTA RESCISÓRIA

Contratos de 6 a 12 meses onde a agência some após a assinatura e troca de estagiário todo mês. Para cancelar, exigem multa de 20% a 30%. O cliente se sente extorquido.

*"Paguei R$ 3.000/mês, não vendi nada e ainda queriam cobrar multa para rescindir."*

🎯 **O Segredo da Abordagem:** Antecipar essas 3 dores logo na abertura da reunião desarma o ceticismo comercial e estabelece autoridade clínica instantânea.

### POR QUE ELOGIO DE AMADOR FALHA?

Falar de "tempo lá fora", "vi seu post no Instagram" ou "sua empresa é linda" ativa o alarme antifraude do empresário. Ele sabe que você é mais um vendedor querendo passar a perna nele.

💡 **Rapport de Especialista:** Gera-se autoridade mostrando que você conhece a ferida operacional dele antes mesmo dele abrir a boca.

Duração: 00:00 a 03:00

### 🎙️ SCRIPT DE ABERTURA COM PROVA CIENTÍFICA (DECORAR & EXECUTAR)

> *"Fala **[Nome]**, tudo certo? Obrigado pela pontualidade. Antes da gente abrir tela ou falar de proposta, quero alinhar o objetivo desses 35 minutos aqui hoje.*
>
> *A Viga Sales realizou recentemente o **maior estudo empírico do Brasil sobre marketing e vendas**: nós mineramos e analisamos **mais de 7.000 comentários e queixas reais de empresários brasileiros** no YouTube e Reclame Aqui. E a conclusão foi estarrecedora: 92% dos donos de empresas sentem que jogam dinheiro no lixo com agências, porque o WhatsApp enche de curioso perguntando preço e sumindo, o time interno não tem processo para converter e o dono fica com print de clique barato, mas sem dinheiro no caixa.*
>
> *O nosso trabalho não tem nada a ver com te empurrar contrato de 12 meses com multa para mandar relatório de métrica de vaidade. A gente só entra onde o tráfego se conecta com o seu comercial para virar dinheiro no banco. Para ver se a sua empresa tem perfil para aplicar esse método, vou te fazer algumas perguntas cirúrgicas. Se tiver fit, te mostro o plano. Se não tiver, te falo com total transparência e você sai daqui sabendo exatamente onde está vazando caixa hoje. Fechado?"*

✓ **Efeito psicológico: Ao citar a pesquisa de 5.000 comentários, você elimina qualquer objeção de "achismo" e se estabelece como a autoridade máxima do nicho.**

📌 **Regra Inegociável:** Nunca comece uma reunião sem antes pedir a permissão explícita para conduzir as perguntas de diagnóstico.

# A Arquitetura do Funil B2B: Por que Dividir em R1 e R2?



Tentar vender no primeiro contato (One-Call Close) em serviços B2B de alto valor transmite desespero comercial, atrai objeções precoces de preço e quebra a autoridade técnica. A metodologia canônica divide a jornada em duas etapas cirúrgicas:

**PASSO 1** — 35 a 45 min

### R1: DISCOVERY & RAIO-X

**Foco exclusivo em ouvir e auditar.** Você descobre gargalos, tempo de resposta, tickets e quanto dinheiro está vazando.

🚫 **PROIBIDO passar preço ou mostrar proposta nesta reunião.**

**Meta: Agendar R2 com os sócios.**

**PASSO 2** — 24h a 48h

### O INTERVALO ESTRATÉGICO

**Overdelivery nos bastidores.** O closer audita anúncios de concorrentes e prepara a modelagem personalizada de CRM.

📲 Mensagem no WhatsApp 4h antes confirmando a presença do sócio.

**Meta: Blindar a presença de todos.**

**PASSO 3** — 40 a 50 min

### R2: PROPOSTA & FECHAMENTO

**Apresentação cirúrgica da solução.** Recapitula os números da R1, apresenta a esteira Viga Sales e a Oferta Grand Slam sem amarras.

💳 **Fechamento imediato no Pix / Cartão na própria chamada.**

**Meta: Contrato assinado.**

💡 **Por que essa estrutura funciona?** O cliente passa 24h a 48h digerindo o custo financeiro do próprio diagnóstico, chegando à R2 preparado para a tomada de decisão.

| | | |
|---|---|---|
| 00 – 03m | **Enquadramento Inicial & Quebra de Padrão**<br>Executar o script canônico de abertura, assumir o controle da chamada e obter a permissão para auditar a operação. | Controle |
| 03 – 15m | **Raio-X Técnico do Funil Comercial Atual**<br>Mapear número de leads recebidos, canais de aquisição, tempo de resposta em minutos e qualificação da equipe. | Diagnóstico |
| 15 – 25m | **Implicação Financeira (A Conta do Guardanapo)**<br>Calcular ao vivo na tela quanto dinheiro o cliente deixa de faturar todo mês pela ineficiência do comercial. | Dor Financeira |
| 25 – 35m | **Síntese dos 3 Gargalos Críticos & Checagem**<br>O closer resume com autoridade: *"Pelo que você me contou, seus 3 grandes problemas são A, B e C. Concorda?"* | Confissão |
| 35 – 40m | **Enquadramento de Sócios & Agendamento da R2**<br>Blindar a reunião seguinte garantindo que todos os tomadores de decisão financeira estejam presentes. | Fechamento R1 |

⚠️ Atenção: Se a R1 passar de 45 minutos, você falou demais. O Closer experiente ouve 70% do tempo e fala apenas 30%.

### 1. SITUAÇÃO DE AQUISIÇÃO

**"De onde vem a maior parte dos clientes hoje? É indicação de boca a boca ou tráfego pago?"**

Objetivo: Descobrir o grau de vulnerabilidade da empresa. Se for 100% indicação, ele não tem controle.

### 2. VELOCIDADE DE ATENDIMENTO (SLA)

**"Quando um lead manda mensagem às 14h de uma terça-feira, quantos minutos demora a resposta?"**

Objetivo: Desmascarar a ilusão. A maioria acha que responde rápido, mas demora 40 minutos.

### 3. PADRONIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO

**"A sua equipe tem um script de perguntas ou já passa o preço de cara e espera ele responder?"**

Objetivo: Fazer o dono admitir que o time é apenas "passador de preço" e mata a venda.

### 4. TAXA DE FECHAMENTO REAL

**"De cada 100 contatos que chamam no WhatsApp, quantos realmente passam o cartão?"**

Objetivo: Expor a falta de métricas. 90% dos empresários chutam e não sabem o número exato.

### 5. TICKET MÉDIO & LTV

**"Qual é o ticket médio da sua venda e quanto tempo o cliente continua comprando com você?"**

Objetivo: Coletar os números necessários para a Conta do Guardanapo.

### 6. CUSTO DA INAÇÃO

**"Se vocês continuarem operando desse mesmo jeito nos próximos 6 meses, o que acontece?"**

Objetivo: Fazer o cliente verbalizar o medo da estagnação ou de quebrar o negócio.

**Dica de Ouro:** Nunca aceite respostas vagas como "a gente atende bem". Pergunte: *"Quem atende? A secretária ou vendedor dedicado?"*.

## A LÓGICA DA MATEMÁTICA INQUESTIONÁVEL

Não tente convencer o empresário com argumentos emotivos. Mostre a matemática crua usando os próprios números que ele acabou de te falar.

**Como conduzir:** Você abre o bloco de notas ou uma planilha em branco, compartilha a tela e digita os números junto com ele.

*"Quando os números saem da boca do cliente, ele não tem como contestar a proposta depois."*

## EXEMPLO REAL DE CÁLCULO AO VIVO

| | |
|---|---|
| Volume de Leads no WhatsApp: | **200 contatos / mês** |
| Taxa de Conversão Atual (sem processo): | **2% (apenas 4 vendas)** |
| Ticket Médio: | **R$ 2.000,00** |
| Faturamento Atual: | **R$ 8.000,00** |
| Com Esteira Viga Sales (6% de conversão): | **12 vendas = R$ 24.000,00** |
| **Dinheiro Deixado na Mesa Todo Mês:** | **R$ 16.000,00 / mês** |

*Closer pergunta: "[Nome], você concorda com esses números? É exatamente esse vazamento de R$ 16 mil/mês que a gente precisa fechar."*

🎯 **O efeito: O cliente percebe que custa R$ 16.000 todo mês NÃO contratar a Viga Sales!**

### A ARMADILHA FATAL DO CLIENTE CURIOSO

**Cliente:** ***"Tá, entendi tudo isso. Mas me fala logo: quanto custa? Qual é a média de vocês?"***

Se você responder qualquer número (ex: *"é R$ 2.500"*), você perdeu a venda. Ele vai comparar com a agência de R$ 800 e vai dizer: *"tá caro, vou pensar"*.

❌ Por que é proibido: Você não vende um produto de prateleira. Você vende uma solução estrutural baseada no vazamento dele.

Nunca ceda à pressão de preço na R1.

### 🛡️ SCRIPT DE DESVIO ELEGANTE (WORD-FOR-WORD)

> *"Com certeza vou te abrir todos os números, **[Nome]**. Só que eu não tenho uma tabela genérica de padaria.*
>
> *O que a gente faz é engenharia sob medida. Eu acabei de anotar todas as suas métricas e vou sentar com a nossa equipe para desenhar a esteira exata de CRM, cópia de anúncios e roteiro de WhatsApp para estancar esses R$ 16 mil que estão vazando.*
>
> *Eu não vou te cobrar nem um centavo a mais nem a menos do que você precisa para lucrar. Amanhã às 15h ou quinta às 10h, qual horário fica melhor para eu te apresentar esse plano pronto na tela?"*

✓ **Resultado: O cliente aceita a justificativa, respeita a sua seriedade e confirma a R2.**

💡 Lembre-se: O preço só parece caro quando o valor da solução não foi compreendido na totalidade.

### A OBJEÇÃO OCULTA MAIS PERIGOSA

Depois de passar 40 minutos apresentando tudo na R2, o lead fala: *"Adorei, mas preciso mostrar para o meu sócio que cuida do financeiro"*. A venda esfria e morre.

⚠️ **Regra Rígida Viga Sales:** O sócio NUNCA vai conseguir transmitir o valor da reunião para o outro sócio. Ele só vai falar do preço!

**Sem decisores = Sem reunião de proposta.**

### SCRIPT PARA BLINDAR A R2 COM OS DECISORES

> *"Ótimo, **[Nome]**. Para essa nossa reunião de amanhã onde vou te abrir os números e a proposta de execução: tem mais alguém além de você que toma decisão operacional ou financeira na empresa? Um sócio, esposa, diretor comercial?"*
>
> *(Se o lead disser que tem sócio):*
> *"Perfeito. Como nessa reunião a gente vai bater o martelo sobre a parceria e eu não quero que você perca seu tempo tendo que repassar detalhes técnicos depois, **a presença do seu sócio é fundamental**. Se ele não puder às 15h, me fala agora que eu reorganizo a minha agenda para um horário em que vocês dois possam estar 100% presentes. Combinado?"*

✓ **Caso o sócio falte na hora da R2: Não apresente a proposta! Remarque com firmeza e elegância.**

**Postura de Alto Valor:** Remarcar porque o sócio não está demonstra que seu tempo é valioso e que a proposta não é um panfleto qualquer.

# O Intervalo Entre R1 e R2: O Overdelivery Silencioso



As 24 a 48 horas entre a R1 e a R2 não são para você ficar esperando. É o momento de preparar o golpe de misericórdia técnico:

AÇÃO 1

### AUDITORIA DA CONCORRÊNCIA

Abra a Biblioteca de Anúncios da Meta e pesquise 2 concorrentes diretos do lead. Tire prints dos anúncios genéricos deles para mostrar na R2 onde eles estão errando.

📌 Prova visual de diferenciação.

AÇÃO 2

### MODELAGEM DO CRM NO HUB

Estruture mentalmente os estágios do funil dele: *Lead Novo → Qualificado → Proposta Enviada → Em Fechamento → Ganho* para mostrar a tela ao vivo.

📌 O cliente visualiza a empresa organizada.

AÇÃO 3

### MENSAGEM DE VALIDAÇÃO (4H ANTES)

Envie um WhatsApp confirmando a sala do Meet, citando o sócio pelo nome e antecipando que o plano está finalizado com precisão cirúrgica.

📌 Taxa de no-show cai para menos de 5%.

📲 **Modelo da Mensagem de WhatsApp (Disparar 4 horas antes da R2):**

*"Fala [Nome], finalizei aqui a modelagem comercial da [Empresa]. Identifiquei exatamente onde os concorrentes de vocês estão rasgando dinheiro no tráfego e já estruturei a esteira para vocês captarem clientes qualificados. Te vejo pontualmente às [Horário] junto com o [Nome do Sócio]. Segue o link da nossa sala: meet.google.com/xyz"*

# R2 (Closing Call): Estrutura Minuto a Minuto do Fechamento



| | | |
|---|---|---|
| 00 – 05m | **Relembrança da Dor (O Re-Enquadramento)**<br>Recapitular com precisão cirúrgica tudo o que foi confessado na R1 na frente do sócio: *"Vocês me disseram que perdem R$ 16 mil/mês..."* | Reancoragem |
| 05 – 20m | **Apresentação da Engenharia Comercial Viga Sales**<br>Abrir os 4 Pilares: Anúncios Anti-Curiosos, Roteiro de Atendimento no WhatsApp, CRM Próprio e Rastreamento CAPI. | A Solução |
| 20 – 30m | **A Oferta Grand Slam & Garantia Reversa**<br>Apresentar o investimento mensal sem contratos de amarração de 12 meses e com total liberdade de pausa. | A Oferta |
| 30 – 45m | **Fechamento por Suposição & Tratamento de Objeções**<br>Aplicar o fechamento de próximos passos, definir forma de pagamento (Pix/Cartão) e colher a assinatura ao vivo. | Fechamento |

**Regra de Ouro da R2:** Nunca termine a reunião com "vou enviar a proposta por e-mail para vocês verem". A proposta é fechada AO VIVO na tela.

### 1 ANÚNCIOS ANTI-CURIOSOS (COPY DIRETA)

Criativos técnicos que filtram pessoas sem poder aquisitivo antes do clique. Anúncios claros que já qualificam dor e capacidade de investimento.

🎯 Fim dos curiosos e de quem clica por engano.

### 2 ROTEIRO DE ATENDIMENTO NO WHATSAPP

Treinamento do atendente com scripts que respondem em menos de 60 segundos, desarmam o "qual o valor?" e agendam reunião com os compradores reais.

⚡ Transformação do WhatsApp em máquina de conversão.

### 3 IMPLEMENTAÇÃO DO CRM VIGA SALES

Pipeline visual para que nenhum lead seja esquecido, automações de follow-up pós-orçamento e visão em tempo real de cada centavo em negociação.

📊 Fim da desorganização e das planilhas perdidas.

### 4 RASTREAMENTO CAPI & REUNIÕES DE CAIXA

Conexão da API de Conversões do Meta com as vendas reais no banco. Reuniões focadas em dinheiro faturado e ROAS real, nunca em cliques ou impressões.

💰 Prestação de contas baseada em lucro líquido.

**O que dizer para o cliente:** "Nós não somos uma agência que joga o lead no seu colo e sai correndo. Nós cuidamos do ecossistema inteiro."

### A QUEBRA DAS BARREIRAS CONTRATUAIS

O empresário já foi queimado por agências que exigiam fidelidade de 12 meses e multa rescisória de 20%. Quando você elimina essa trava, a resistência dele desaba.

- ✓ **Sem Contrato de 12 Meses:** Ciclos mensais renováveis por satisfação.
- ✓ **Zero Multa Rescisória:** Total liberdade para pausar a qualquer momento.
- ✓ **Garantia Reversa:** O risco operacional é assumido pela Viga Sales.

"Você fica porque lucra, não porque tem medo de advogado."

### 💎 SCRIPT DE APRESENTAÇÃO DA OFERTA (PALAVRA POR PALAVRA)

> *"A maioria das agências quer te prender em contratos de 6 ou 12 meses com 30% de multa, porque elas sabem que não vão entregar resultado e precisam te segurar na marra.*
>
> *A Viga Sales trabalha exatamente no modelo oposto: nós trabalhamos em **Ciclos Mensais**. O nosso objetivo é que o lucro das vendas já pague o nosso investimento logo no primeiro mês.*
>
> *Se a gente estiver colocando dinheiro no seu caixa, você continua. Se por qualquer motivo você achar que não faz mais sentido, você pode encerrar sem pagar um único centavo de multa.*
>
> *O investimento para a implementação completa da esteira comercial e gestão contínua é de **R$ [Valor] por mês**."*

✓ **Silêncio absoluto do closer após falar o valor.**

🎯 **O efeito: O empresário percebe que não tem absolutamente NADA a perder testando a Viga Sales!**

# R2: Matriz de Tratamento das 3 Maiores Objeções ao Vivo



### 1. "Preciso pensar" / "Vou avaliar internamente"

**Técnica do Isolamento**

*"Compreensível, [Nome]. Quando um empresário me diz que precisa pensar, geralmente é por um de dois motivos: ou ele achou que o plano não resolve o problema dele, ou ele gostou muito, mas tem alguma dúvida específica sobre o investimento que não esclarecemos. Qual dos dois casos é o seu?"*

✓ Desmonta a fumaça e força o lead a confessar a objeção real na hora.

### 2. "Achei caro" / "Recebi proposta de outra agência por metade do preço"

**Contraste de Prejuízo**

*"Com certeza você acha quem cobre R$ 800 por mês. Mas o que eles entregam? Sobem campanha genérica, te mandam print de clique e você que se vire para vender sem método. O que estamos te entregando é a esteira que estanca o vazamento de R$ 16 mil/mês que você mesmo me mostrou. Caro é continuar perdendo R$ 16 mil todo mês para economizar R$ 1.000 de honorários, não acha?"*

✓ Aniquila a comparação com agências amadoras.

### 3. "Já contratei agência no passado e só joguei dinheiro fora"

**Validação Empática + Aliança**

*"Eu não apenas entendo a sua dor como concordo 100% com você. 90% das agências vendem promessa e entregam estagiário. É exatamente por isso que nós não temos contrato de fidelidade nem multa rescisória. O risco aqui não é seu, é nosso. O que você precisa decidir agora é: você vai deixar o trauma do passado impedir sua empresa de faturar?"*

✓ Transforma a frustração antiga no motivo exato para assinar com a Viga Sales.

**Regra Psicológica:** Nunca discuta com a objeção do cliente. Valide primeiro (*"Concordo com você..."*) e depois redirecione com a lógica de negócios.

### O ERRO FATAL DA PERGUNTA FRACA

Nunca encerre dizendo: *"E aí, o que você achou? Quer pensar um pouco?"*. Isso transfere a dúvida para o cliente e convida o lead a adiar a decisão.

**A TÉCNICA DO FECHAMENTO POR SUPOSIÇÃO:**

*"Maravilha, **[Nome]**. O nosso próximo passo prático é o seguinte: eu vou gerar o link do onboarding agora para cadastrar os acessos da sua empresa, e o nosso time técnico já inicia as configurações amanhã cedo. Para a parte financeira, vocês preferem faturar no Pix ou no cartão corporativo?"*

`Fechamento natural e sem atrito.`

### A LEI DO SILÊNCIO ABSOLUTO & PÓS-CALL

- **Quem falar primeiro perde:** Após perguntar se prefere Pix ou cartão, cale a boca completamente. Não justifique o preço, não fale nada. Espere a resposta dele.
- **Cobrança ao vivo na sala:** Gere a fatura ou QR Code do Pix na hora pelo Viga Sales CRM e envie no chat do Meet ou WhatsApp.
- **Criação Imediata do Grupo:** *"Equipe Viga Sales + [Empresa]"* com mensagem de boas-vindas e checklist de onboarding disparado em até 15 minutos.

✓ **Cliente fechado, dinheiro no caixa e operação iniciada com autoridade máxima.**