

Script de Relacionamento



Mergulhando no método: 4

- 1) O início destas reuniões pode ser bastante objetivo, voltado às últimas reuniões mensais. Por ex: “na(s) última(s) reunião nós falamos sobre esses pontos... Eu vi isso / como ficou isso?;
- 2) **Na reunião trimestral 01:** Entrar no tema PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO. É possível que esse cliente de WM nunca tenha visto seu fluxo futuro. Se for o caso, colete as informações necessárias, e apresente o Preciso na próxima reunião mensal. Se já tiver visto o Preciso, é uma boa oportunidade de comparar a projeção anterior com o saldo financeiro disponível até o momento.

Sugerimos que você ofereça conectar as contas bancárias dele, pra ter uma análise mais fidedigna dos gastos. Se ele topa, use a reunião pra fazer a integração bancária.

Não ofereça isso como uma nova contratação, o ideal é você absorver o custo dessa licença por um ou dois meses (que será baixíssimo). E, se for o caso, apresentar essa leitura de gastos na próxima reunião mensal.

- 3) **Na reunião trimestral 02:** Entrar no tema EXPANSÃO PATRIMONIAL – o que irá se conectar com os objetivos. É um bom momento pra perguntar sobre próximas aquisições previstas e colocar a inteligência do Hub de Crédito à disposição do seu cliente. **IMPORTANTE:** o tema não é usar o Hub, mas sim discutir os sonhos do cliente. Só traga o Hub, se cabível.

É um bom momento pra avaliar, caso o cliente tenha contratos de financiamento, se há oportunidades de portabilidade ou amortização, por exemplo (vide módulo Dec Imobiliárias).

- 4) **Na reunião trimestral 03:** Entrar no tema REVISÕES – Esta é uma reunião pra revisão dos planos de previdência (se houver), revisão do valor do aporte mensal + avisar que está se aproximando da data de ajustar o valor (se for o caso, vide SMT), revisão da estrutura de seguros, e principalmente: entender se o cliente está feliz.

- 5) Ao final de todas as discussões dos temas, apresentar relatório mensal de Performance da carteira;

- 6) Ao final de todas as reuniões trimestrais, é importante perguntar duas coisas:
 - “Qual parte positiva você absorveu da experiência de hoje?”
 - “Há algo que você sente falta em nossas conversas? Alguma sugestão que gostaria de trazer, pra que eu consiga te atender melhor?”

São perguntas simples, mas focadas na experiência DELE.
Não é sobre você.

- 7) Sobre os temas, se quiser alterar de acordo com sua experiência ou nicho de atendimento, é possível. O mais importante é definir antes, sem obviamente engessar. EM tempos de COVID-19, por ex, é esperado que a maioria dos clientes queiram falar sobre os investimentos, mercados, etc.

A próxima reunião trimestral, na verdade é a reunião de revisão do FLP. Como você deve imaginar, este é o assunto da nossa próxima aula!