PARA USAR NO PRÓXIMO ATENDIMENTO

Aqui tem um checklist prático aplicando cada um dos 5 pilares da palestra na sua rotina de corretor. Use como um início de aplicação e siga a partir daí.

01 PILAR 1 — O SEU PILOTO AUTOMÁTICO

Quase tudo o que você faz no atendimento já está gravado: o jeito de abordar, a frase que sai quando o cliente pede desconto, a reação quando ouve um não. Isso poupa energia, e também faz você repetir com todo cliente o que às vezes já não funciona.

- [ ] **Conversa com o proprietário na captação.** Repare se você aceita o preço que ele pede só para não discutir. Escreva as duas perguntas que vai fazer na próxima captação sobre como ele chegou nesse valor.
- [ ] **Primeira ligação para um cliente novo.** Repare se você abre sempre com a mesma frase, com qualquer pessoa. Escreva uma pergunta de abertura sobre o momento de vida dele e use nas próximas cinco ligações.
- [ ] **Cliente pede desconto na primeira visita.** Repare no que você faz sem pensar, se baixa o preço na hora ou se fica na defensiva. Respire e pergunte com o que ele está comparando.
- [ ] **Você repete o mesmo roteiro com todo cliente.** Anote como você conduziu as últimas três visitas e veja o que se repetiu sem você escolher: as mesmas frases, a mesma ordem dos cômodos. Na próxima, mude a ordem pensando naquele cliente.
- [ ] **Cliente disse "vou pensar" e sumiu.** Leia a mensagem que você ia mandar e veja se é a mesma que você manda para todo mundo que some. Se for, escreva uma que fale da visita dele.

02 PILAR 2 — O AMBIENTE MOLDA A GENTE

O cérebro reproduz o que vê e o que ouve sem pedir a sua opinião, do mesmo jeito que o bocejo passa de uma pessoa para a outra. Vale para o clima da sua imobiliária, para o que você consome no celular e para o imóvel em que o cliente entra.

- [ ] **Colega que só reclama do mercado na imobiliária.** Perceba quanto tempo você passa nessa conversa, porque ela vai junto com você para a visita. Anote em que horário ela costuma acontecer e use esse horário para fazer as suas ligações.
- [ ] **Visita em imóvel bagunçado.** O cliente não tem como filtrar o que vê e ouve ali dentro. Combine com o proprietário na véspera o que precisa estar arrumado, chegue mais cedo, abra as janelas e tire do caminho o que der.
- [ ] **Redes sociais e grupos de WhatsApp.** Repare como você fica depois de passar um tempo em cada perfil e em cada grupo. Silencie dois que só te deixam pior e siga dois corretores que vendem mais do que você.
- [ ] **Primeiro contato pelo WhatsApp.** A sua foto, o seu perfil e as suas mensagens também são ambiente para o cliente. Abra o seu WhatsApp e o seu Instagram como se fosse ele e anote o que ele vê nos primeiros segundos.
- [ ] **Semana em que você só conviveu com quem vende igual ou menos.** Peça para acompanhar uma visita de um corretor que vende mais do que você. *"Tem coisa que não precisa de técnica complexa, precisa só estar perto."*

03 PILAR 3 — O QUE A GENTE NÃO VÊ

Você não sabe o que não sabe, e também não sabe direito o que já faz bem. No whodunnit, 21 coisas mudaram diante da sala e quase ninguém viu, e no atendimento acontece o mesmo com os detalhes do cliente e com os seus.

- [ ] **Durante a visita.** Olhe para o que o cliente faz e não fala: onde ele para, o que olha duas vezes, em que cômodo a voz dele muda. Anote isso no carro, logo depois da visita.
- [ ] **Proposta recusada.** Pergunte ao gerente ou a um colega que acompanhou a negociação o que ele viu e você não viu, em vez de pôr a culpa só no preço.

- [ ] **Captação perdida para outro corretor.** Ligue para o proprietário e pergunte, com calma, o que pesou na escolha dele. Anote a resposta, mesmo que ela incomode.
- [ ] **Negócio que você fechou bem.** Anote o que você fez de diferente com aquele cliente. Tem coisa boa que você faz sem saber que faz, e ela só vira método quando você enxerga.
- [ ] **Pós-venda.** Um mês depois da entrega das chaves, ligue para o cliente e pergunte o que ele achou do seu atendimento e o que poderia ter sido diferente.

04 PILAR 4 EMOÇÃO DECIDE

Repetir e entender mudam um jeito de agir devagar, e a emoção muda numa fração de segundo. A compra de um imóvel parece uma conta de metragem e de preço, mas a decisão do cliente nasce do que ele sentiu.

- [ ] **Captação com o proprietário.** Pergunte a história dele com aquele imóvel e por que está vendendo agora. Anote o que está em jogo para ele, porque isso pesa na conversa sobre preço e prazo.
- [ ] **Cliente que só pergunta metragem e preço.** Pergunte o que ele quer viver naquele imóvel, quem vai morar ali e o que muda na rotina da família. Anote as palavras que ele usou.
- [ ] **Ordem da visita.** Mude o roteiro para terminar no cômodo em que o cliente mais se animou, e não na porta de saída.
- [ ] **Ligação de retorno.** Comece pelo momento da visita em que ele se animou, a varanda ou o quarto das crianças, e deixe a condição de pagamento para depois.
- [ ] **Entrega das chaves e indicação.** No dia da entrega, mande uma mensagem lembrando o que a família contou que queria viver ali. Uma semana depois, ligue e peça o nome de alguém que também está procurando imóvel.

05 PILAR 5 POR QUEM VOCÊ VENCE

"Por que você merece vencer?" ajuda, mas, como o Erick disse, essa pergunta "ainda não tem força emocional suficiente". A resposta para "por quem você merece vencer?" é a que segura você nos meses em que o cliente some e a meta fica longe.

- [ ] **Começo do mês.** Escreva num papel por quem você quer fechar negócio este mês. Um nome de verdade, de alguém da sua casa ou da sua vida, e deixe o papel num lugar onde você olha todo dia.
- [ ] **Proposta recusada ou negócio que caiu.** No mesmo dia, ligue para mais um cliente da sua lista e escreva no papel, embaixo do nome, o que vai fazer diferente na próxima negociação.
- [ ] **Fim do mês com a meta longe.** Releia o nome que você escreveu no papel e faça a próxima ligação pensando nessa pessoa, e não no número que falta.
- [ ] **Na imobiliária.** Conte para um colega por quem você está trabalhando este mês e pergunte por quem ele trabalha. *"Se o seu sonho crescer bastante, cabe o sonho de mais gente dentro do seu sonho."*

SUA PRIMEIRA SEMANA

Um pilar por dia, com uma ação tirada da lista acima, para começar já na segunda.

SEGUNDA · 1	Anote como você conduziu as últimas três visitas e marque o que se repetiu.
TERÇA · 2	Peça para acompanhar uma visita de um corretor que vende mais do que você.
QUARTA · 3	Ligue para um cliente que já comprou com você e pergunte o que poderia ter sido diferente.
QUINTA · 4	Na próxima visita, pergunte o que o cliente quer viver no imóvel e anote as palavras dele.
SEXTA · 5	Escreva no papel por quem você quer fechar negócio este mês e deixe à vista.