THEODOR
CONSULTORIA

GUIA GRATUITO · VENDAS

Objeções em Vendas

Como transformar resistência em clareza, confiança e decisão.



Por Luciana Santos · Theodor Consultoria · Inclui plano de 30 dias

ESTRATÉGIA · GESTÃO · PERFORMANCE

Quem conduz este guia

Luciana Santos · Theodor Consultoria



Sou Luciana Santos, consultora empresarial e facilitadora de treinamentos corporativos. Ajudo empresas a sair do improviso comercial e construir uma operação mais estratégica, estruturada e preparada para crescer.

Por meio de consultorias e treinamentos, identifico gargalos, organizo processos, desenvolvo equipes e transformo desafios comerciais em ações práticas, mensuráveis e orientadas a resultados.

Fale comigo no WhatsApp

LinkedIn: linkedin.com/in/santosluciana

Qual objeção você mais escuta?

E o que você costuma responder?

Escuto para entender ● ou para preparar uma resposta?

Hoje você vai mudar a ordem da conversa

Primeiro compreender. Depois conduzir.

1. **Diagnosticar antes de responder**
2. Confirmar a causa real
3. Aplicar o Método ACOLHER
4. Definir próximo passo e registrar

A objeção revela também o comportamento do vendedor

REAÇÃO AUTOMÁTICA

- Defender o preço
- Explicar de novo
- Oferecer desconto
- Atacar a concorrência
- Encerrar rápido

CONDUÇÃO CONSULTIVA

- Ouvir sem interromper
- Perguntar antes de responder
- Confirmar entendimento
- Conectar valor
- Combinar continuidade

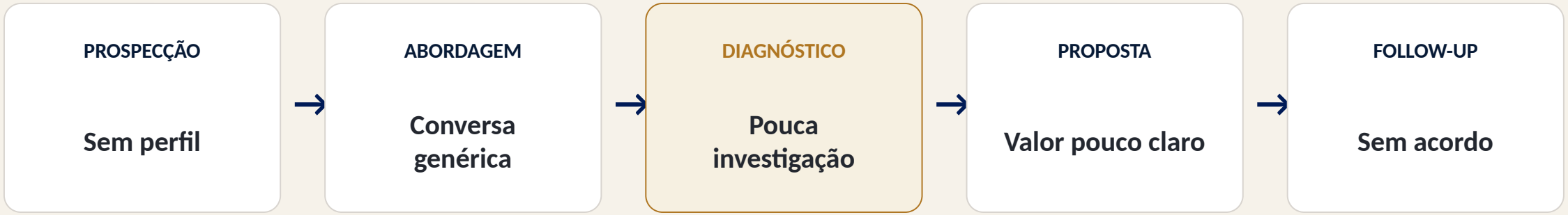
A objeção não começa na objeção.

Ela pode começar quando deixamos de perguntar, qualificar ou construir valor.

ATENÇÃO

A frase do cliente é a parte visível. A causa ainda precisa ser confirmada.

Volte uma etapa antes de tentar responder



Pergunta-chave: o que não foi descoberto, confirmado ou demonstrado?

Necessidade não significa oportunidade qualificada

DIAGNOSTICAR

- Problema central
- Impactos atuais
- Resultado esperado
- Critérios de escolha
- O que já foi tentado

QUALIFICAR

- Prioridade real
- Condição para avançar
- Decisores e influenciadores
- Prazo da decisão
- Aderência da solução

Antes da proposta, descubra o que sustenta a decisão

- O que motivou a busca agora?
- O que acontece se nada mudar?
- Qual resultado faria o investimento valer a pena?
- Quais critérios serão usados para comparar?
- Quem participa da análise e aprovação?
- O que poderia impedir o avanço?

Nem toda resistência é uma objeção

DÚVIDA	—	Esclarecer
OBJEÇÃO	—	**Investigar**
CONDIÇÃO	—	Avaliar alternativas
NEGOCIAÇÃO	—	Definir limites
ADIAMENTO	—	Identificar causa e prazo
RECUSA	—	Respeitar e encerrar

A mesma frase pode esconder cinco causas diferentes

N	P	V	C	D
Necessidade	**Prioridade**	**Valor / clareza**	**Confiança / condição**	**Decisão**
O problema é reconhecido?	Por que resolver agora?	O retorno e o escopo estão claros?	Há insegurança ou impedimento?	Quem decide e com quais critérios?

REGRA

Hipótese orienta pergunta; não substitui diagnóstico.

1 pergunta antes de 1 resposta

Antes de defender a proposta, compreenda o significado da objeção.

EXEMPLO

Em vez de “posso dar desconto”, pergunte: “o ponto principal é valor total, forma de pagamento ou retorno?”

ACOLHER organiza o raciocínio — não é texto decorado

A	C	O	L	H	E	R
Acolher	Compreender	Organizar	Ligar	Humanizar	Encaminhar	Registrar

Acolha → investigue → confirme → conecte valor → avance → aprenda

Primeiro reduza a resistência e confirme a causa

1. **Acolher: receba a manifestação sem rebater**
2. Compreender: investigue motivo e contexto
3. Organizar: sintetize e confirme o entendimento

EXEMPLO

“Entendo que o investimento precisa fazer sentido. O ponto principal é a comparação, a forma de pagamento ou o retorno?”

Depois conecte valor, preserve respeito e organize o avanço

L	**LIGAR**	Conecte a causa ao valor relevante.
H	**HUMANIZAR**	Respeite ritmo, risco e autonomia.
E	**ENCAMINHAR**	Proponha decisão ou próximo passo.
R	**REGISTRAR**	Documente causa, acordo e data.

Para decisão rápida, comprima o ACOLHER em três movimentos

1. **Acolher + Compreender: reconheça o ponto em uma única frase**
2. Ligar: conecte direto ao único critério que apareceu
3. Encaminhar: feche com uma pergunta leve, sem pressão

EXEMPLO

“É o valor, ou é comparar com o outro produto? O nosso tem garantia e troca — costuma pesar depois. Faz sentido levar assim?”

“Está caro” é o início da investigação

O QUE PODE SIGNIFICAR

- Valor pouco claro
- Comparação desigual
- Sem orçamento
- Baixa prioridade
- Insegurança
- Pedido de desconto

PERGUNTAS MELHORES

- Comparando com quê?
- Escopo equivalente?
- Preço, pagamento ou retorno?
- O que precisa ficar claro?
- Existe outro impedimento?
- Que ajuste seria responsável?

Construa uma resposta ACOLHER para preço

Cliente: **“Outra empresa me passou um preço menor.”**

O que você ainda não sabe? _____

Qual pergunta confirma a causa? _____

Que valor precisa ser conectado? _____

Qual próximo passo faz sentido? _____

“Vou pensar” precisa de objeto e prazo

Pensar em quê?

Até quando?

CONDUÇÃO POSSÍVEL

“Faz sentido analisar com cuidado. O que você gostaria de avaliar antes de decidir? Podemos esclarecer esse ponto e combinar uma data para retomarmos.”

Sem compreensão + sem data = oportunidade sem condução.

Se o decisor aparece no final, a qualificação aconteceu tarde

- Quem usa ou será impactado?
- Quem recomenda?
- Quem aprova?
- Quem paga?
- Quais critérios são obrigatórios?
- Qual prazo interno deve ser respeitado?

ENCAMINHAMENTO

Convide os envolvidos ou prepare o contato para defender a proposta com contexto.

Contextos diferentes exigem investigações diferentes

AGORA NÃO

O que precisa acontecer antes?

JÁ TENHO FORNECEDOR

O que funciona e o que poderia melhorar?

MANDE NO WHATSAPP

Qual informação é mais útil agora?

DEPOIS EU RETORNO

Qual prazo e canal combinamos?

Cada segmento escuta a mesma objeção de um jeito diferente

SV	CN	SG	EF	VJ
Serviços	**Consultoria**	**Seguros**	**Escolinha de futebol**	**Varejo**
“Não vejo o que estou pagando”	“Já contratei e não deu certo”	“Nunca me aconteceu nada”	“Meu filho não quer mais”	“Vi mais barato ali do lado”

REGRA

O rótulo muda; a lógica do diagnóstico é a mesma para todos.

Desconto não corrige diagnóstico incompleto

Antes do desconto, teste:

- Parcelamento ou cronograma
- Redução de escopo
- Demonstração de retorno
- Equalização das propostas
- Prova, garantia ou piloto
- Contrapartida responsável

LIMITE

Toda concessão precisa de razão, limite e, quando possível, contrapartida.

PROTEÇÃO

Nunca prometa condição, prazo ou resultado que a operação não consegue cumprir.

A melhor gestão de objeções começa antes da proposta

- ☐ Problema e impacto
- ☐ Resultado esperado
- ☐ Prioridade e prazo
- ☐ Critérios de escolha
- ☐ Alternativas avaliadas
- ☐ Decisores
- ☐ Condição
- ☐ Riscos
- ☐ Próximo passo

Follow-up bom acrescenta clareza — não apenas cobrança

1. **Retome contexto e necessidade**
2. Mencione o ponto pendente
3. Acrescente informação relevante
4. Proponha uma ação objetiva
5. Defina prazo, alternativa ou encerramento

MODELO

“Retomando nossa conversa sobre [contexto], separei [informação] para apoiar a decisão. Conversamos em [data] ou prefere encerrar o acompanhamento?”

Use depois de cada conversa: o que apareceu na sua condução?

- ☐ Acolheu sem rebater
- ☐ Fez pergunta contextual
- ☐ Escutou sem interromper
- ☐ Confirmou a causa
- ☐ Conectou valor
- ☐ Preservou respeito
- ☐ Evitou desconto prematuro
- ☐ Definiu próximo passo
- ☐ Registrou continuidade

FEEDBACK ÚTIL

Mantenha um comportamento. Ajuste apenas um ponto por rodada.

Treinamento só vira resultado quando entra na rotina

1

OBSERVAR

Registrar objeções e automatismos

2

INVESTIGAR

Fazer uma pergunta antes da resposta

3

CONDUZIR

Aplicar ACOLHER e definir próximo passo

4

APRENDER

Revisar padrões, conversões e descontos

Indicadores: causas confirmadas ● follow-ups ● propostas recuperadas ● vendas após objeção ● descontos

Quer aplicar o Método ACOLHER com a sua equipe? Fale comigo no WhatsApp →

Aprendizado com Cine-Pipoca

1	2	3	4
À procura da felicidade – (2006)	O Lobo de Wall Street – The Wolf of Wall Street (2013)	Joy: O nome do sucesso – Joy (2015)	Erin Brockovich - Uma Mulher de Talento (2000)

Indicadores: causas confirmadas ● follow-ups ● propostas recuperadas ● vendas após objeção ● descontos

THEODOR
CONSULTORIA

A qualidade da resposta depende

da qualidade do diagnóstico.

Antes de tentar convencer, procure compreender.

Qual será sua primeira mudança?

THEODOR
CONSULTORIA
ESTRATÉGIA • GESTÃO • PERFORMANCE

Vamos levar isso para a sua equipe?

Treinamento de Objeções em Vendas, presencial ou on-line, adaptado à realidade do seu segmento.

Conversar 30 minutos com a Luciana

Faça também o Raio-X do Caixa, gratuito →

Baixe o guia Customer Success na Prática →

Luciana Santos · Theodor Consultoria · (35) 9 9723-0042 · theodorconsultoria.com.br · @theodorconsultoria