



WE
CONSÓRCIOS

FORMAÇÃO COMERCIAL E PATRIMONIAL

MANUAL DO ESTRATEGISTA WE

Método, postura, diagnóstico, proposta, prática e execução.

ABERTURA

A Constituição Comercial da WE

Como pensamos antes de qualquer operação.

Este manual não foi criado para decorar frases. Ele foi construído para formar raciocínio comercial, postura consultiva e repetição de comportamentos de alta performance.

Princípio central

A WE não começa pela cota. Começa pelo patrimônio que o cliente quer construir.



O Estrategista WE não vende uma tabela. Ele identifica o objetivo, avalia liquidez, mede capacidade, explica regras e propõe uma estrutura compatível com a realidade do cliente.

Nota de segurança institucional

Este material é educacional e comercial. Não substitui contrato, regulamento da administradora, simulação oficial, análise de crédito, regras de grupo ou orientação jurídica e contábil especializada.

SUMÁRIO

Arquitetura oficial do manual

A mesma lógica deve orientar PDF, apresentações, Wiki e treinamento.

Módulo	Tema	Uso prático
00	Como usar este manual	Função, leitura e aplicação
01	DNA WE e papel do Estrategista	Identidade, postura e responsabilidade
02	Método WE 6E	Seis etapas do raciocínio comercial
03	Domínio técnico do consórcio	Conceitos, riscos e explicações
04	Matemática da operação	Parcela, taxas, lance e crédito líquido
05	Inteligência patrimonial	Liquidez, tempo e uso de capital
06	Diagnóstico patrimonial	Perguntas, capacidade e decisores
07	Comunicação consultiva	Rapport, escuta e apresentação
08	Geração de oportunidades	Conteúdo, networking, parcerias e indicação
09	SPIN patrimonial WE	Situação, problema, implicação e necessidade
10	Reunião de 40 minutos	Roteiro de condução
11	Proposta e cenários	Storytelling financeiro e decisão
12	Objeções e decisão	Investigação, resposta e avanço
13	CRM, KPIs e pós-venda	Gestão, recorrência e LTV
14	Prática deliberada e certificação	Treino, feedback e score
15	Compliance e Wiki WE	Regras permanentes e operação viva

MÓDULO 00

Como usar este manual

Da leitura à aplicação prática.

Objetivo do módulo

Transformar conhecimento em comportamento comercial observável, treinável e mensurável.

Este manual deve ser usado em quatro momentos: formação inicial, preparação de reuniões, acompanhamento de gestores e reciclagem de consultores.

Não use como script rígido

Scripts são trilhos. A conversa real exige escuta, contexto e julgamento profissional.

Use como sistema de raciocínio

Diagnostique, eduque, estruture, apresente, conduza e acompanhe.

Regras de leitura

- Leia buscando entender o porquê de cada etapa.
- Pratique em voz alta, com simulações e gravações.
- Revise os checklists antes e depois de cada reunião.
- Use a Wiki WE para tabelas, links, procedimentos e atualizações operacionais.

MÓDULO 01

DNA WE e papel do Estrategista

A categoria mental que queremos ocupar.

A WE Consórcios deve ser percebida como uma operação de inteligência comercial e patrimonial, não apenas como um canal de venda de cotas.

Frase-mãe

A WE não vende consórcio de forma isolada. A WE ajuda o cliente a planejar aquisição, preservar liquidez e construir patrimônio com crédito estruturado.

O Estrategista WE não é

- tirador de pedido;
- promotor de contemplação;
- vendedor de parcela;
- enviado de tabela sem contexto;
- alguém que fala mais do que escuta.

O Estrategista WE precisa desenvolver

- autoridade técnica;
- capacidade de diagnóstico;
- didática financeira;
- condução comercial ética;
- responsabilidade no pós-venda.

MÓDULO 02

Método WE 6E

O processo mental antes da proposta.



1. Entender

Quem é o cliente, qual é o objetivo e que contexto financeiro ele vive.

2. Enquadrar

Separar desejo, urgência, capacidade, liquidez, decisores e horizonte de tempo.

3. Educar

Explicar consórcio, custos, reajustes, lances e ausência de promessa de contemplação.

4. Estruturar

Montar cenários compatíveis com objetivo, orçamento e risco.

5. Explicar

Apresentar o motivo antes do número e abrir a composição da proposta.

6. Evoluir

Registrar, acompanhar, fazer pós-venda, pedir indicações e revisar oportunidades.

MÓDULO 03

Domínio técnico do consórcio

Explicar simples sem simplificar errado.

O consultor deve dominar o vocabulário essencial para não depender apenas de simuladores ou frases prontas. O objetivo é traduzir regras para linguagem de cliente.

Conceito	Explicação segura ao cliente
Grupo	Conjunto de participantes organizado pela administradora, com regras próprias.
Cota	Participação individual do cliente dentro de um grupo.
Crédito	Valor contratado, sujeito às atualizações previstas no contrato.
Assembleia	Momento periódico em que ocorrem procedimentos do grupo, incluindo contemplações.
Contemplação	Atribuição do crédito por sorteio ou lance, com uso sujeito à análise, documentação e regras.
Lance	Oferta feita conforme regras da administradora para buscar contemplação.

Nunca generalize regras

Lance embutido, lance fixo, fundo de reserva, seguros, prazos e reajustes variam por administradora, grupo e contrato.

REGRA DE OURO

Contemplação nunca é promessa

Credibilidade vale mais do que uma venda.

Proibido afirmar ou sugerir

Nenhum colaborador deve prometer data de contemplação, insinuar resultado garantido ou vender probabilidade como certeza.

Podemos trabalhar com

- histórico;
- cenários;
- dados de grupo quando confiáveis;
- planejamento de lance;
- estratégia e acompanhamento;
- possibilidades, nunca garantia.

Formulação correta

“Podemos estruturar uma estratégia para aumentar sua competitividade nas assembleias, mas não existe garantia de data de contemplação.”

Formulação errada

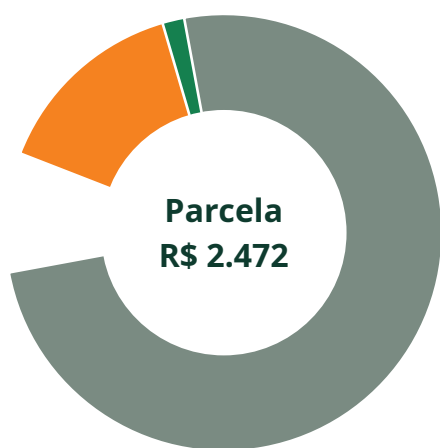
“Você contempla em seis meses.”
“Essa cota sai rápido.”
“Com esse lance está garantido.”

MÓDULO 04

Matemática da operação

Abrir a parcela é abrir confiança.

Todo número apresentado precisa ter uma explicação. O cliente não compra apenas uma parcela; ele decide com base em crédito, prazo, custo, liquidez, risco e confiança.



Exemplo didático

■ Fundo comum: R\$ 2.000

■ Taxa adm.: R\$ 360

■ Fundo reserva: R\$ 40

■ Seguro: R\$ 72

Crédito: R\$ 240.000 | Prazo: 120 meses | Taxa total: 18% |
FR: 2% | Seguro hipotético: R\$ 72.

Cuidado com parcela reduzida

Explique até quando vale, como ocorre a recomposição, o que muda após a contemplação e se existe diferença acumulada. Parcela reduzida não é custo definitivo.

MÓDULO 04

Lance, crédito líquido e reajustes

O cliente precisa entender a operação completa.

Lance embutido

Quando permitido, parte do crédito é usada como lance. Ex.: crédito de R\$ 500 mil com lance embutido de 30% resulta em R\$ 150 mil usados como lance e crédito líquido aproximado de R\$ 350 mil.

Reajuste

Crédito e parcelas podem ser atualizados conforme contrato. O objetivo é preservar o poder de compra do crédito, mas isso também altera obrigações do cliente.

Checklist mínimo antes de apresentar números

- valor do crédito;
- prazo;
- parcela inicial;
- composição da parcela;
- taxa de administração total;
- fundo de reserva, se houver;
- seguro, se houver;
- reajuste previsto;
- estratégia de lance;
- crédito líquido, quando aplicável;
- condições pós-contemplação.

MÓDULO 05

Inteligência patrimonial

O consórcio como ferramenta, não como argumento único.

O Estrategista WE deve falar sobre aquisição e crédito com visão de patrimônio. Não precisa atuar como planejador financeiro certificado; precisa entender a lógica econômica da decisão.

Liquidez

Quanto capital o cliente precisa preservar para segurança, oportunidade ou operação empresarial.

Custo de oportunidade

O que o cliente deixa de ganhar ou fazer ao imobilizar capital em uma compra à vista.

Fluxo de caixa

Capacidade real de assumir parcelas sem comprometer o caixa pessoal ou empresarial.

Horizonte

Urgência real da aquisição versus tempo disponível para planejar e buscar contemplação.

Regra de maturidade consultiva

O consórcio pode ser excelente para determinado cenário, inadequado para outro e parte de uma estratégia combinada em muitos casos.

MÓDULO 05

Comparativo de modalidades

Comparar sem manipular.

Critério	À vista	Financiamento	Consórcio
Aquisição imediata	Alta	Alta	Depende de contemplação
Liquidez	Baixa se usar todo capital	Média	Pode preservar capital
Custo financeiro	Sem juros da compra	Juros remuneratórios	Taxa de administração e custos contratuais
Planejamento	Baixo a médio	Médio	Alto
Risco principal	Descapitalização	Custo total e comprometimento	Tempo e ausência de garantia de contemplação
Quando faz sentido	Capital sobrando e negociação forte	Urgência real de aquisição	Objetivo planejado e horizonte compatível

Conclusão correta

Não existe modalidade universalmente melhor. Existe estrutura mais adequada ao objetivo, prazo, liquidez e capacidade do cliente.

MÓDULO 06

Diagnóstico patrimonial WE

O cliente deve ser entendido antes de ser apresentado a um produto.

Objetivo

O que deseja adquirir? Para quê? Uso próprio, renda, expansão, proteção ou legado?

Prazo

Precisa agora, em meses ou nos próximos anos? Existe flexibilidade?

Capacidade

Qual valor mensal é confortável sem pressionar o caixa?

Liquidez

Quanto capital tem disponível e quanto precisa preservar?

Lance

Possui recursos próprios? Aceita lance embutido quando permitido?

Decisão

Quem participa da decisão: cônjuge, sócio, contador, assessor?

Pergunta de ouro

“O que precisa acontecer para você considerar esta operação excelente daqui a alguns anos?”

MÓDULO 07

Comunicação consultiva

Conexão genuína, não teatro comercial.

A comunicação WE combina rapport, escuta ativa, clareza, postura profissional e capacidade de simplificar temas financeiros sem banalizar riscos.



Rapport correto

Demonstrar interesse genuíno, encontrar pontos em comum, usar o nome do cliente e respeitar seu ritmo. Evite temas polêmicos ou opiniões que gerem desconforto.

Escuta ativa

Fazer perguntas abertas, parafrasear para confirmar entendimento, não interromper e deixar o cliente falar o suficiente para revelar contexto real.

Exercício 70/30

Em uma simulação de 10 minutos, o cliente deve falar aproximadamente 70% do tempo. O consultor só pode apresentar solução depois de confirmar o diagnóstico em voz alta.

MÓDULO 07

Pitch institucional WE

Como se apresentar sem transformar a conversa em monólogo.

Modelo base

“Meu papel é entender seu objetivo e seu momento financeiro antes de apresentar qualquer cenário. A WE trabalha com consórcios como ferramenta de planejamento patrimonial, sempre respeitando regras da administradora e sem prometer contemplação.”

O pitch precisa transmitir

- quem é a WE;
- qual é o papel do consultor;
- por que o diagnóstico vem antes da proposta;
- quais limites éticos existem;
- qual será a dinâmica da conversa.

Prática obrigatória

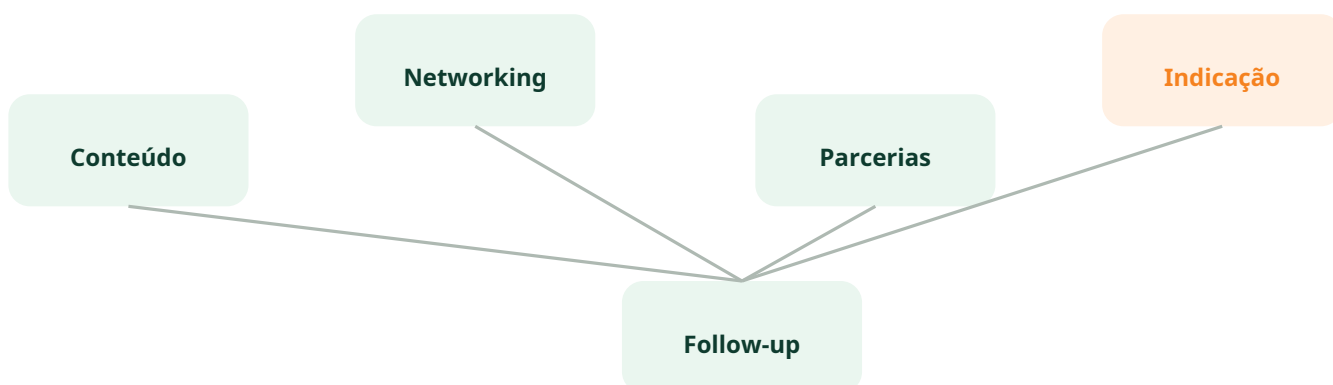
Cada consultor deve gravar um vídeo de 60 segundos explicando quem é, o que faz e por que um cliente deveria conversar com a WE. O gestor avalia clareza, postura, ritmo e confiança.

MÓDULO 08

Geração de oportunidades

Pipeline não é sorte. É sistema.

A geração de oportunidades deve ser tratada como rotina estratégica, não como improviso. O consultor precisa construir presença, relacionamento, autoridade e recorrência.



Princípio de captação WE

O cliente não deve aparecer apenas quando precisamos vender. O consultor deve gerar valor antes da abordagem, durante a análise, depois da venda e no pós-venda.

MÓDULO 08

Captação, indicação e follow-up

Trazar oportunidades sem parecer spam.

Conteúdo

Publicações educativas, comparativos, bastidores, dúvidas frequentes e cases sem prometer resultado.

Parcerias

Corretores, imobiliárias, contadores, arquitetos, advogados, concessionárias e empresários locais.

Indicação

Pedir com contexto, respeito e clareza sobre o perfil ideal, sem constranger o cliente.

Pedido de indicação - versão WE

“Pelo que construímos juntos, acredito que esta análise também poderia ajudar outras pessoas que estejam pensando em adquirir imóvel, investir ou preservar liquidez. Quem vem à sua cabeça que poderia se beneficiar de uma conversa semelhante?”

Follow-up ético

Follow-up deve esclarecer, organizar o próximo passo e facilitar a decisão. Evite pressão artificial, ameaça de perda sem base real ou urgência inventada.

MÓDULO 09

SPIN patrimonial WE

Diagnosticar antes de prescrever.

**Situação**

Como o cliente compra hoje? Já tem imóvel, investimentos, financiamento ou reserva?

**Problema**

O que incomoda: juros, descapitalização, falta de prazo, pouca liquidez, incerteza?

**Implicação**

Qual impacto se continuar comprando da mesma forma pelos próximos anos?

**Necessidade**

Que valor teria uma estrutura que preserve liquidez e organize a aquisição?

Regra

Não apresente uma proposta antes de conseguir resumir o diagnóstico e ouvir do cliente: “correto”.

MÓDULO 10

Reunião patrimonial de 40 minutos

Toda reunião precisa de começo, meio, decisão e próximo passo.

0-5

Abertura

5-15

Diagnóstico

15-20

Implicações

20-25

Educação

25-33

Proposta

33-37

Objecções

37-40

Decisão

Script de abertura

“Obrigado pelo seu tempo. Primeiro vou entender seu objetivo e seu momento financeiro. Depois, se fizer sentido, apresento caminhos e números. Ao final, decidimos juntos o próximo passo. Pode ser assim?”

Resultado esperado

- venda realizada;
- proposta em validação com próximo passo;
- segunda reunião agendada;
- oportunidade desqualificada com motivo registrado.

MÓDULO 11

Storytelling da proposta

Primeiro o motivo, depois o número.



Modelo de transição

“Como seu objetivo é construir patrimônio sem retirar todo o capital investido, estruturamos três cenários. Quero que você analise não apenas a parcela, mas crédito, prazo, custos, liquidez e risco.”

Preservação

Menor compromisso mensal.
Mais gradual e confortável.

Equilíbrio

Relação intermediária entre
crédito, prazo, liquidez e
parcela.

Aceleração

Maior capacidade de
aquisição, exigindo maior
compromisso financeiro.

MÓDULO 12

Objecções e decisão

Objecção não é ataque. É informação.



Objecção	Investigação WE	Avanço possível
Vou pensar	Qual ponto ainda precisa ficar claro?	Agendar revisão objetiva.
Consórcio demora	Qual é seu prazo real?	Separar urgência de planejamento.
Taxa alta	Comparada a qual alternativa?	Abrir custo total e alternativas.
Prefiro financiar	A aquisição imediata é prioridade?	Comparar custo da velocidade.
Falar com cônjuge/sócio	Quem precisa participar da decisão?	Marcar conversa conjunta.

Fechamento WE

Fechar não é pressionar. É conduzir uma decisão consciente quando há aderência, clareza e segurança.

MÓDULO 13

CRM, KPIs e pós-venda

O que não é registrado não pode ser gerido.

Indicadores de atividade

Leads trabalhados, tentativas, contatos, mensagens, ligações, reuniões agendadas, reuniões realizadas e follow-ups.

Indicadores de qualidade

Comparecimento, diagnóstico completo, propostas enviadas, conversão, ticket médio, cancelamento, adimplência inicial e indicações.

Pós-venda como expansão



O cliente não deve lembrar da WE apenas quando recebe boleto ou cobrança. Pós-venda é acompanhamento, educação, revisão de estratégia, indicação e recompra.

MÓDULO 14

Prática deliberada

Treino com método, feedback e repetição.

A evolução do Estrategista WE não ocorre apenas lendo o manual. Ela depende de treino intencional, simulações, gravações, observação de reuniões reais e feedback estruturado.

1. Role-play

Situações reais com cliente empresário, investidor, família e lead frio.

2. Gravação

Consultor assiste ao próprio vídeo e identifica clareza, ritmo e vícios.

3. Shadowing

Acompanha reuniões de consultores experientes.

4. Feedback

Gestor usa scorecard objetivo, não opinião solta.

5. Campo

Aplicação supervisionada com registro no CRM.

Regra da prática

O que o consultor não consegue explicar em voz alta, com clareza e sem ler, ainda não está dominado.

MÓDULO 14

Certificação do Estrategista WE

Medir conhecimento, postura e execução.

Competência	Peso
Conhecimento técnico	15
Inteligência patrimonial	15
Diagnóstico	15
Comunicação	10
Matemática comercial	10
Proposta e cenários	10
Objeções	10
Condução da decisão	5
CRM e processo	5
Ética e compliance	5
TOTAL	100

Critério de aprovação

Nota mínima para certificação: 80/100. Falta crítica de compliance, como promessa de contemplação, reprova independentemente da nota final.

MÓDULO 15

Compliance comercial

O que protege a reputação da WE.

Não negociável

A reputação da WE vale mais do que qualquer comissão. A venda boa é a que pode ser defendida depois.

Linguagens proibidas

- garantia de contemplação;
- urgência falsa;
- omissão de taxa, seguro, fundo de reserva ou reajuste;
- parcela reduzida apresentada como definitiva;
- promessa de rentabilidade ou valorização;
- ataque a concorrentes;
- uso de “única opção viável” sem diagnóstico real;
- proposta menos vantajosa apresentada para manipular escolha.

Linguagem WE

Troque pressão por clareza. Troque “melhor opção” por “opção mais adequada ao cenário”. Troque urgência inventada por prazo real. Troque manipulação por comparação transparente.

MÓDULO 15

Manual e Wiki WE

Separar doutrina de operação viva.

O Manual do Estrategista WE deve permanecer estável. A Wiki WE deve concentrar aquilo que muda com frequência ou depende de rotina operacional.

Manual do Estrategista WE	Wiki / Central do Estrategista WE
Como pensamos e conduzimos	Links, sistemas e acessos
Método, postura e compliance	Tabelas vigentes e campanhas
Diagnóstico, proposta e decisão	Comissões, regras administrativas e NFS-e
Prática e certificação	Scripts completos, vídeos, FAQs e downloads
Conteúdo perene	Conteúdo com atualização e validade

Recomendação estrutural

A futura Central do Estrategista WE deve ter busca, status de vigência, responsável, data de atualização e acesso rápido para nova venda, tabela, simulação, comissão e documentação.

GUIA DE CAMPO

Checklists do Estrategista

Antes, durante e depois da reunião.

Antes da reunião

- Lead estudado
- Objetivo inicial
- Simulador preparado
- Perguntas-chave
- Cenários possíveis
- CRM aberto

Durante a reunião

- Agenda combinada
- Diagnóstico feito
- Capacidade validada
- Decisores identificados
- Custos explicados
- Contemplação sem promessa

Depois da reunião

- CRM atualizado
- Objções registradas
- Próximo passo definido
- Material enviado
- Segunda reunião agendada
- Motivo de não fechamento

CASOS DE TREINAMENTO

Simulações obrigatórias

Transformar conteúdo em reflexo comercial.

Empresário com caixa apertado

Quer imóvel comercial, mas não pode comprometer fluxo. Diagnóstico deve explorar liquidez e prazo.

Médica investidora

Tem capital aplicado e deseja imóvel para renda futura. Comparar custo de oportunidade e horizonte.

Família com urgência

Deseja morar rápido. Consultor deve verificar se consórcio é adequado ou se há outra solução.

Cliente desconfiado

Teve experiência ruim com consórcio. Consultor deve investigar antes de responder.

Lead de indicação

Chega com confiança inicial, mas pouco conhecimento técnico. Reforçar educação e transparência.

Cliente sem retorno

Follow-up precisa ser claro, cordial e sem pressão artificial.

MANIFESTO

Eu sou WE

O compromisso do Estrategista.

Eu não começo pela parcela. Começo pelo objetivo.

Não começo pelo produto. Começo pela pessoa.

Não prometo o que não controlo.

Não escondo o que o cliente precisa saber.

Meu papel não é convencer alguém a comprar uma cota.

Meu papel é compreender seu momento, estruturar possibilidades e ajudá-lo a tomar uma

Crédito é ferramenta. Consórcio é ferramenta. Patrimônio é construção.

Confiança também é patrimônio.

Eu sou WE.

GUIA RÁPIDO

Em uma página

O que nunca deve sair da mente.

Perguntas antes da proposta

Qual objetivo?
Qual prazo?
Qual capacidade mensal?
Qual liquidez precisa preservar?
Quem decide?
Qual risco preocupa?

Explicações obrigatórias

Crédito, prazo, parcela, taxa de administração, fundo de reserva, seguro, reajuste, lance, contemplação e ausência de garantia.

Frase final do método

Diagnosticar para não improvisar. Educar para gerar confiança. Estruturar para criar valor. Conduzir para chegar a uma decisão consciente.

WE CONSÓRCIOS

Planejamento, patrimônio e decisão consciente.