

VENDA DE CONSÓRCIO

• Como contornar •
OBJEÇÕES



ABAC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIOS

Olá, vendedor de consórcios!

Objecções do cliente são normais ao longo do processo de venda de qualquer produto. As pessoas pensam (e repensam) antes de decidirem sobre suas compras. Estar preparado para responder às objeções e dúvidas, com segurança, é o primeiro passo para se ter sucesso nas vendas. E, agora, você tem mais um importante aliado nessa missão!

Este e-book foi escrito com base na pesquisa da ABAC de 2022 sobre o mercado de consórcios no Brasil, realizada pela Kantar. Entre outros dados, a pesquisa apontou as oito objeções mais comuns dos clientes.

Além de apresentá-las, o livro dá dicas preciosas e orientações sobre como contornar essas objeções. Ele fala, ainda, sobre a Certificação para Profissionais de Consórcio (PCA-10), oferecida pela ABAC, com o apoio do Banco Central, um diferencial no mercado.

Com mais este e-book, a ABAC reforça seu compromisso de promover inteligência de mercado e fortalecer o Sistema de Consórcios.

Bons estudos e sucesso!



Por que algumas pessoas não compram consórcio?

A pesquisa ABAC/Kantar 2022 apontou os **oito principais motivos que fazem com que algumas pessoas não comprem consórcio**. São eles:

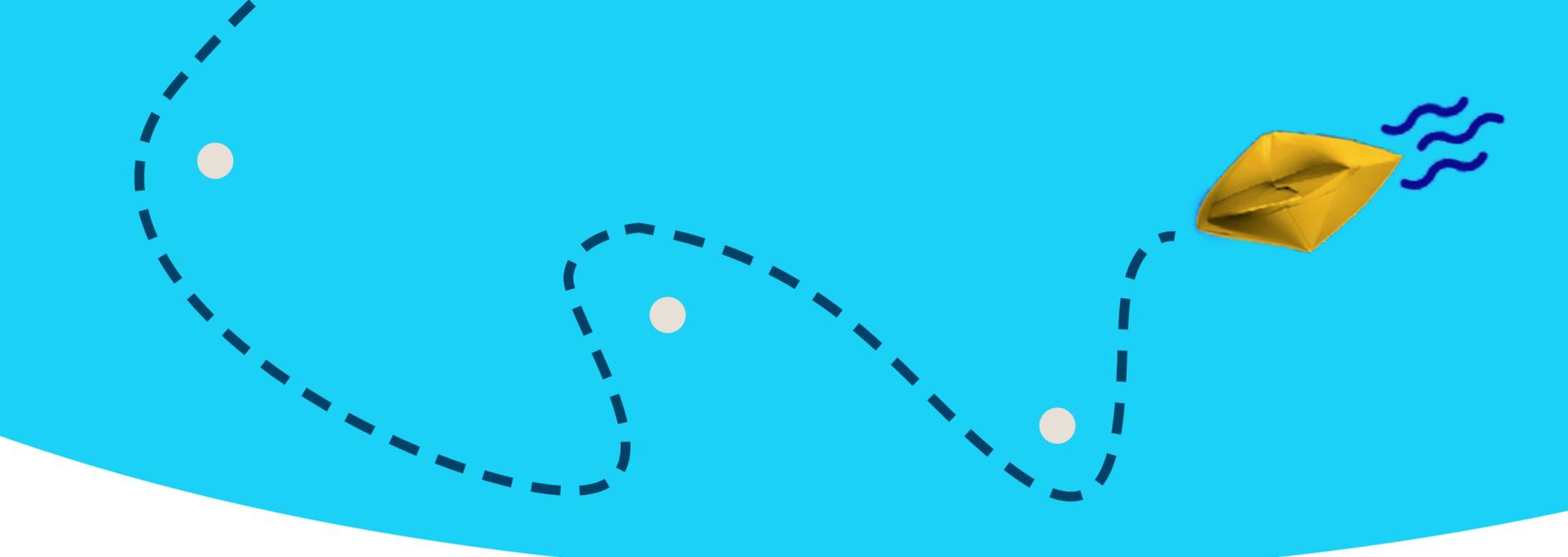
1. Demora para receber o bem
2. Prefere poupar e comprar à vista
3. Receio de não conseguir pagar as prestações
4. Financiamento é mais rápido
5. Tem que pesquisar muito/dá muita dúvida
6. Se parar de pagar, não devolve tudo
7. Taxa de administração alta
8. Em outras modalidades, dá para tirar o dinheiro na hora



Para cada uma das objeções apontadas pelos entrevistados, o livro apresenta, em uma linguagem ágil, **caminhos para revertê-las**. Uma dica legal é ler novamente o tópico com atenção logo após a primeira leitura. Isso vai te ajudar a fixar os principais pontos!

Uma outra dica bacana é tentar lembrar se algum cliente já apresentou alguma das objeções e como você respondeu na ocasião. E agora, com o aprendizado do livro, como seria a sua abordagem? Esse é um exercício interessante, que vai te ajudar a desenvolver o seu estilo próprio, a sua marca.

Vamos lá!



1. Demora para receber o bem

É comum as pessoas acharem que, no consórcio, você demora a ter o bem. Mas esse pensamento ocorre para quem não conhece a modalidade e, principalmente, para quem é imediatista.

Se o cliente tiver essa preocupação, cabe a nós orientá-lo, começando pela essência da modalidade: fazer consórcio é pensar no futuro! A modalidade é para quem se planeja e não tem pressa. E isso tem um grande benefício, que é ter custos baixos. Quem se planeja, paga menos! Quer motivo melhor que esse?!

Outro ponto a ser orientado ao cliente é que o consórcio é garantia de realização. Muitas vezes, por pensar que vamos demorar a chegar, sequer saímos do lugar. Quem faz consórcio, usa o tempo a seu favor, e, quando menos espera, conquista!

Isso porque todo mês o consorciado tem a oportunidade de ser contemplado por meio do sorteio. E também pode aumentar suas chances ofertando lances. Mas atenção quando for abordar a possibilidade do lance! **Lembre-se sempre: a oferta de lance é uma opção interessante, mas, por si só, não garante a contemplação do consorciado, uma vez que apenas o lance vencedor contempla o consorciado.**

Seja transparente com seu cliente e evite frustrações futuras. Explique a ele os benefícios da visão de longo prazo!

2- Prefere poupar e comprar à vista

Na grande maioria dos casos, a forma mais vantajosa de se adquirir algo é por meio do pagamento à vista. No entanto, difícil mesmo é poupar e ter o dinheiro disponível em qualquer momento da vida.

Sabemos dos muitos apelos de compra no dia a dia e que imprevistos também podem surgir. E que é comum a pessoa começar a juntar dinheiro para algum objetivo e, no meio do percurso,



acabar gastando as economias com algo diferente, perdendo o foco do sonho inicial.

O consórcio é um jeito de se disciplinar para alcançar seus objetivos. Ao assumir o compromisso com o grupo e a administradora, a pessoa garante o bom uso do seu dinheiro, mantendo o foco no seu grande sonho!

Outro ponto a ser observado é que para comprar à vista, o cliente precisará ter paciência e esperar juntar, pouco a pouco, a quantia necessária para comprar o bem ou contratar o serviço. Já no consórcio, ele concorre mensalmente ao crédito por sorteio, bem como pode ofertar lance para tentar antecipar sua contemplação.

Por fim, vale lembrar que, **no consórcio, o cliente paga parcelado, mas compra à vista.** Afinal, ao ser contemplado, ele ganha o direito de usar o crédito contratado como se tivesse dinheiro na mão, o que

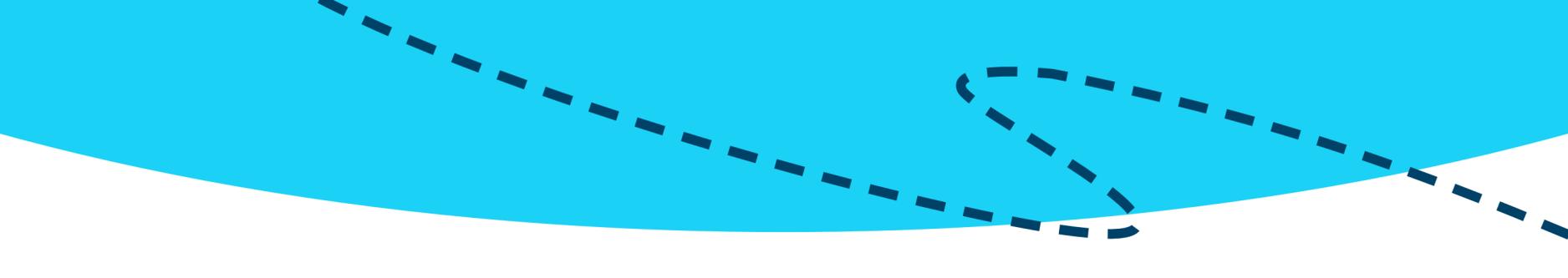
permite barganhar descontos e benefícios. E ele é livre para escolher o fornecedor que oferecer o melhor negócio.

3. Receio de não conseguir pagar as prestações

Se o seu cliente tem receio quanto ao pagamento das prestações, uma opção é lembrá-lo de que, para se conseguir algo, é necessário abrir mão de outras coisas. Não se pode ter tudo na vida. Portanto, é preciso estabelecer prioridades e metas para alcançá-las. Sempre há alternativa para se adequar à nova realidade.

Diante de imprevistos, como a perda do emprego, ou mesmo por mudanças de planos, o consorciado pode ajustar o valor da carta de crédito, caso ainda não tenha sido contemplado. Esse ajuste, no entanto, depende da análise de viabilidade da administradora do consórcio, que vai avaliar se o grupo do qual ele participa comporta o novo valor desejado, seja ele de maior ou menor valor.

A regra do Banco Central é a seguinte: o menor crédito do grupo precisa ser, no mínimo, metade



do maior crédito (vigente na data da constituição do grupo). Assim, se o crédito de maior valor do grupo é de R\$ 100 mil, o de menor valor não pode ser menor que R\$ 50 mil. E atenção: não é possível fazer alteração contratual para mudança do valor da carta de crédito após a contemplação.

No caso dele já estar contemplado, uma alternativa, caso não consiga arcar com os custos da parcela no futuro, é fazer a venda da cota e do bem (se ele já tiver comprado), por meio da transferência de contrato. Dessa forma, ele transfere o saldo devedor para outra pessoa e consegue reaver todo - ou quase todo, a depender da negociação - valor já pago no consórcio.

É indispensável informar que a transferência da cota está sujeita à aprovação da administradora, bem como ao pagamento de taxa, nos termos do contrato. Seja honesto com seu cliente, fornecendo todas as informações necessárias.

Se a preocupação for referente ao aumento da parcela, um caminho é destacar por que isso acontece e sua importância. A atualização do



crédito é feita para que o consorciado tenha poder de compra ao ser contemplado, mesmo que o valor do bem ou serviço seja alterado ao longo do prazo do grupo. E ele, necessariamente, terá disponível o crédito atualizado, vigente na data em que for contemplado.

Embora a atualização do crédito e das parcelas seja um assunto sensível no momento da venda, é extremamente importante que o consorciado esteja ciente. Isso é uma atitude ética, que permite ao cliente estar preparado para reajustes, evitando frustrações e problemas para o grupo do qual ele faz parte.

4- Financiamento é mais rápido

Ao contrário do financiamento, que utiliza recursos de uma instituição financeira, o consórcio se baseia no uso de recursos do próprio grupo. Por isso é autofinanciamento, modalidade colaborativa na qual não há cobrança de juros.



O consorciado pode até não ter o bem ou o serviço imediatamente, mas, por outro lado, só paga uma taxa de administração, que é a remuneração para que a administradora forme, organize e administre o grupo do consórcio. Pode haver ainda cobrança de fundo de reserva e seguros, se previsto no contrato.

Nós precisamos lembrar, sempre, ao cliente que a essência do consórcio é o planejamento. É um modelo diferente do financiamento. São produtos de naturezas distintas.

Fazer consórcio é pensar no futuro!

5- Tem que pesquisar muito /dá muita dúvida

Os consórcios têm como base uma lei própria (nº 11.795/08) e regulamentos do Banco Central do Brasil (BCB). E a regra de ouro é: conhecer muito bem o seu produto é o primeiro passo para ter sucesso nas vendas!

Conheça em detalhes a Lei n.º 11.795/2008 (Lei dos Consórcios), os principais normativos do BCB (como a Circular n.º 3.432 e a nova Resolução n.º 155), e o contrato do grupo/cota de consórcio que está oferecendo. Com confiança, você, vendedor, vai transmitir segurança ao cliente e ser sua principal fonte para esclarecimento de dúvidas.

Outra forma de passar credibilidade ao seu cliente na venda é ser um profissional de consórcio certificado. A PCA-10, certificação concedida pela ABAC, com apoio do Banco Central do Brasil, é uma excelente credencial no mundo das vendas de consórcio. Ela é um diferencial para você atuar no mercado, e mostra que você sabe tudo do assunto consórcio.

Quem quer se preparar para ser esse profissional de referência, pode contar com a ABAC. Disponibilizamos diversos conteúdos atrativos e de fácil compreensão, que podem ser até mesmo compartilhados com o seu cliente. No site consorciodeaaz.org.br, por exemplo, você encontra uma série com 20 vídeos animados e 20 podcasts explicando os principais conceitos do consórcio, para todo mundo entender e aprender. Dá até para baixar e compartilhar por WhatsApp!

Sem falar das diversas cartilhas, e-books e infográficos que contam tudo sobre o consórcio e o desempenho desse mercado pelo país. A ABAC também está nas redes sociais, com perfil no Instagram, YouTube, Twitter, Facebook e LinkedIn.

Por fim, conheça o nosso Curso de Capacitação em Consórcio, que também prepara o candidato para o exame da PCA-10.

6- Se parar de pagar, não devolve tudo

Em caso de desistência, o consorciado, de fato, não recebe tudo o que pagou. Porém, recebe todo o percentual pago referente ao fundo comum,

calculado sobre o valor do crédito atualizado na data de sua contemplação.

O que acontece é que, em cima deste valor, é aplicada uma multa rescisória, que se reverte para o grupo de consórcio e para a administradora.

Também não é devolvido o valor pago de taxa de administração, já que a administradora efetivamente prestou seu serviço desde o início do contrato e precisa ser remunerada por isso. Quanto ao fundo de reserva, pela Lei dos Consórcios, os que recebem o residual, ao final do consórcio, são os consorciados ativos até o encerramento do grupo.

Esclareça que o valor devido será devolvido quando o consorciado for sorteado (enquanto excluído), o que significa que a qualquer momento, até o encerramento do grupo, ele poderá ter seus valores restituídos.

7- Taxa de administração alta

Alguém precisa formar, organizar e administrar o grupo de consórcio ao longo do período de

contrato. Logo, a taxa de administração é a remuneração para que esse trabalho seja feito.

Explique que essa taxa é diluída ao longo do período de existência do grupo, portanto, é um valor que vai sendo pago aos poucos. Você pode falar do percentual total da taxa, mas informe o percentual pago mensalmente, para facilitar a comparação com outras modalidades que informam desta forma.

Por fim, esclareça que a taxa de administração varia entre as administradoras e até entre os grupos, a depender de diversos fatores, como o prazo de duração. Cabe ao consorciado escolher o grupo com a taxa e as regras contratuais que melhor atendam aos seus objetivos.

8- Em outras modalidades, dá para tirar o dinheiro na hora

Consórcio não é investimento financeiro. O consórcio pode, sim, ser um **investimento econômico**, se a aquisição do bem ou do serviço tiver a finalidade de gerar renda. Por exemplo, usar o crédito para comprar um imóvel que irá gerar renda por meio de aluguel. Ou fazer



consórcio para renovar uma frota de veículos e ter mais eficiência nos negócios.

No investimento econômico, há uma expectativa de retorno no resultado que o bem ou serviço proporciona, diferentemente de uma aplicação financeira, cujo retorno são juros sobre o capital investido.

Até existe, no consórcio, a possibilidade de o consorciado retirar o crédito em dinheiro. Porém, ele deve atender a três critérios estabelecidos pelo Banco Central: **1)** estar contemplado; **2)** ter quitado totalmente seu saldo devedor; **3)** aguardar 180 dias da data da contemplação.

Apesar de ser uma possibilidade interessante, você, vendedor, deve tratá-la como uma exceção. Afinal, o consórcio é uma forma de acesso ao crédito para a compra de bens e a contratação de serviços.

Deixe claro para o cliente o que ele está contratando!

PCA-10:

certificação que abre portas nas vendas



Em um mundo em constante transformação e competitivo, ter uma certificação de excelência profissional é um diferencial para qualquer pessoa. A Certificação para Profissionais de Consórcio (PCA-10), oferecida pela ABAC, com o apoio do Banco Central do Brasil, atesta o nível de conhecimento técnico do profissional que atua com consórcios. **A PCA-10 abre portas no mundo das vendas!**

A PCA-10 tem validade de três anos, a contar da data de sua obtenção, e o profissional aprovado recebe um badge, que é uma medalha virtual que comprova sua autenticidade.

Para ter acesso à prova, o candidato deve comprar uma matrícula. É só entrar no site www.certificacaoabac.org.br, selecionar "certificação", fazer o cadastro e realizar a compra. A ABAC oferece, também, um Curso de Capacitação em Consórcio, que prepara o interessado para a prova de Certificação.

Agora que você já tem todas as informações em mãos, é só dar mais esse passo rumo à excelência em sua carreira!

CONCLUSÃO

Vender é uma arte que exige preparo. Ninguém chega ao sucesso nas vendas sem conhecer muito bem o seu produto e o universo que ele está inserido. No mundo de transformações diárias, isso tem ainda mais peso. Tudo muda muito rápido, e buscar conhecimento sempre é estar preparado para dar as respostas que o cliente merece.

Nunca é demais lembrar que você, vendedor de consórcios, é o elo entre uma pessoa e o bem ou serviço que ela sempre sonhou, muitas vezes por toda a vida. Esperamos que este e-book seja uma fonte de consulta permanente para você desenvolver bem o seu trabalho, ao lado de outros materiais já produzidos pela ABAC e dos nossos canais oficiais.

A Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC) se orgulha de deixar mais esse legado para a disseminação de conhecimento sobre a modalidade genuinamente brasileira e que faz parte da vida do País há 60 anos.

Sucesso, sempre!



ABAC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
ADMINISTRADORAS DE CONSÓRCIOS

Para saber mais sobre a ABAC e
sobre consórcio, acesse:



/abacweb



@abacweb



/abacassociacao



@abacweb



abac.org.br/blog



falecom@abac.org.br

