

Manual de Matrículas

O que todo time comercial precisa dominar para matricular mais

Técnicas, argumentos e estruturas práticas pra transformar atendimento em matrícula, todos os dias



Se você vende matrícula todos os dias, já percebeu uma coisa: ninguém ensina o básico.

Todo mundo espera que você saiba como atender, como convencer, como responder objeção, como fechar. Mas pouca gente mostra o caminho com clareza.

Este eBook existe justamente para isso. Para entregar as regras que não estão nos treinamentos genéricos. Para mostrar o que funciona na prática, e não na teoria.

Aqui, você encontrará o que todo time comercial de verdade precisa dominar: atendimento que gera conexão, argumentos que quebram objeções, o uso correto do CRM e as rotinas que fazem diferença no resultado.

É um manual. Mas, mais do que isso, é uma ferramenta.

E se você aplicar o que está aqui dentro, pode transformar sua forma de vender, mesmo com pouco tempo, pouco recurso e uma equipe pequena.



Sumário...

Introdução	01
Atendimento que converte	02
Contorno de objeções	03
Objeções em escolas infantis	04
Como treinar o time pra responder com confiança	05
As 10 regras fundamentais para quem vende matrícula	06
Como organizar sua rotina comercial sem se perder no atendimento	07
O que não pode faltar no seu CRM (e o que atrapalha)	08
Plano de ação: 15 dias para transformar sua rotina comercial	09
Quer ajuda pra aplicar isso na sua operação?	10

Introdução

01 Atendimento que converte

Atender não é só responder o lead. É conduzir.

Quem atende bem gera conexão, escuta de verdade, identifica o que importa para o lead e sabe como apresentar o curso como solução. Quem só responde, vende menos e gasta mais energia com leads que nunca avançam.

Aqui vão os princípios que separam um atendimento amador de um atendimento que realmente converte:

02 Clareza logo no início

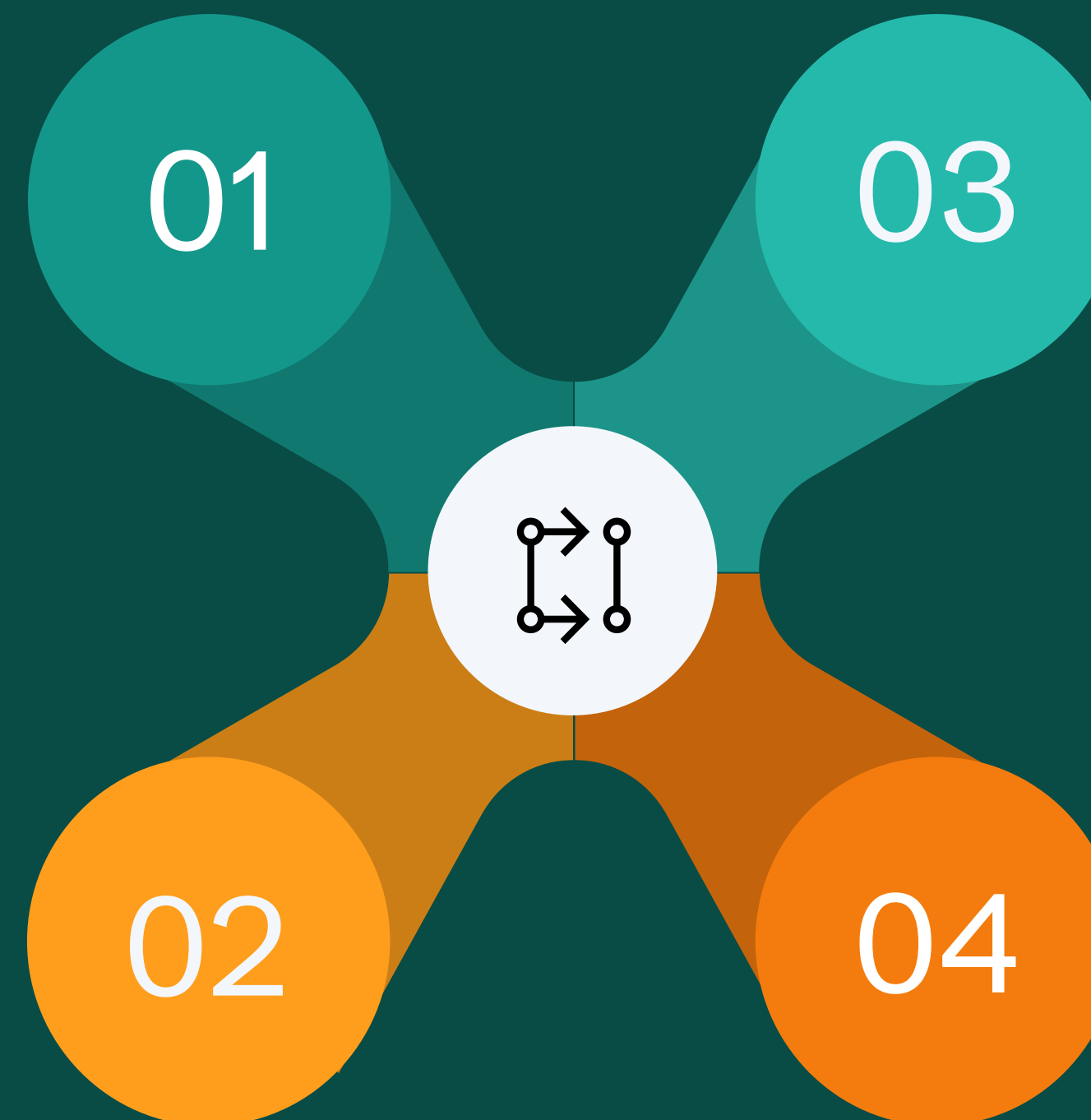
Apresente-se com nome, função e mostre que está ali para ajudar. Um “Oi, tudo bem? Aqui é a [SEU NOME], sou da equipe comercial da [NOME DA INSTITUIÇÃO]” já quebra o gelo e dá segurança para o lead continuar.

03 Faça perguntas certas antes de empurrar a matrícula

Apresente-se com nome, função e mostre que está ali para ajudar. Um “Oi, tudo bem? Aqui é a [SEU NOME], sou da equipe comercial da [NOME DA INSTITUIÇÃO]” já quebra o gelo e dá segurança para o lead continuar.

02 Adapte a proposta ao perfil do lead

Não existe um único jeito de vender. Existe o jeito certo para cada tipo de pessoa. Um lead jovem e indeciso precisa de acolhimento. Um adulto que busca recolocação precisa de argumento direto e foco em resultado.



Sempre finalize com clareza e próximo passo

Nada de conversa que morre no “ok, valeu!”. Um atendimento profissional precisa de fechamento com direcionamento claro:

- ⌚ Posso te mandar o link de matrícula com as condições que falei?
- ⌚ Podemos agendar uma ligação pra falar com mais calma?
- ⌚ Vou te enviar um resumo com o que conversamos e fico à disposição, tudo bem?

Atendimento fraco	Atendimento que vende
Começa sem se apresentar	Se apresenta com nome e função
Manda tudo de uma vez sem perguntar nada	Faz perguntas para entender o perfil do lead
Usa a mesma mensagem para todo mundo	Adapta o discurso ao contexto e objetivo do lead
Termina a conversa sem direcionamento	Finaliza com clareza e chama para o próximo passo
Espera o lead falar	Conduz a conversa com leveza e segurança

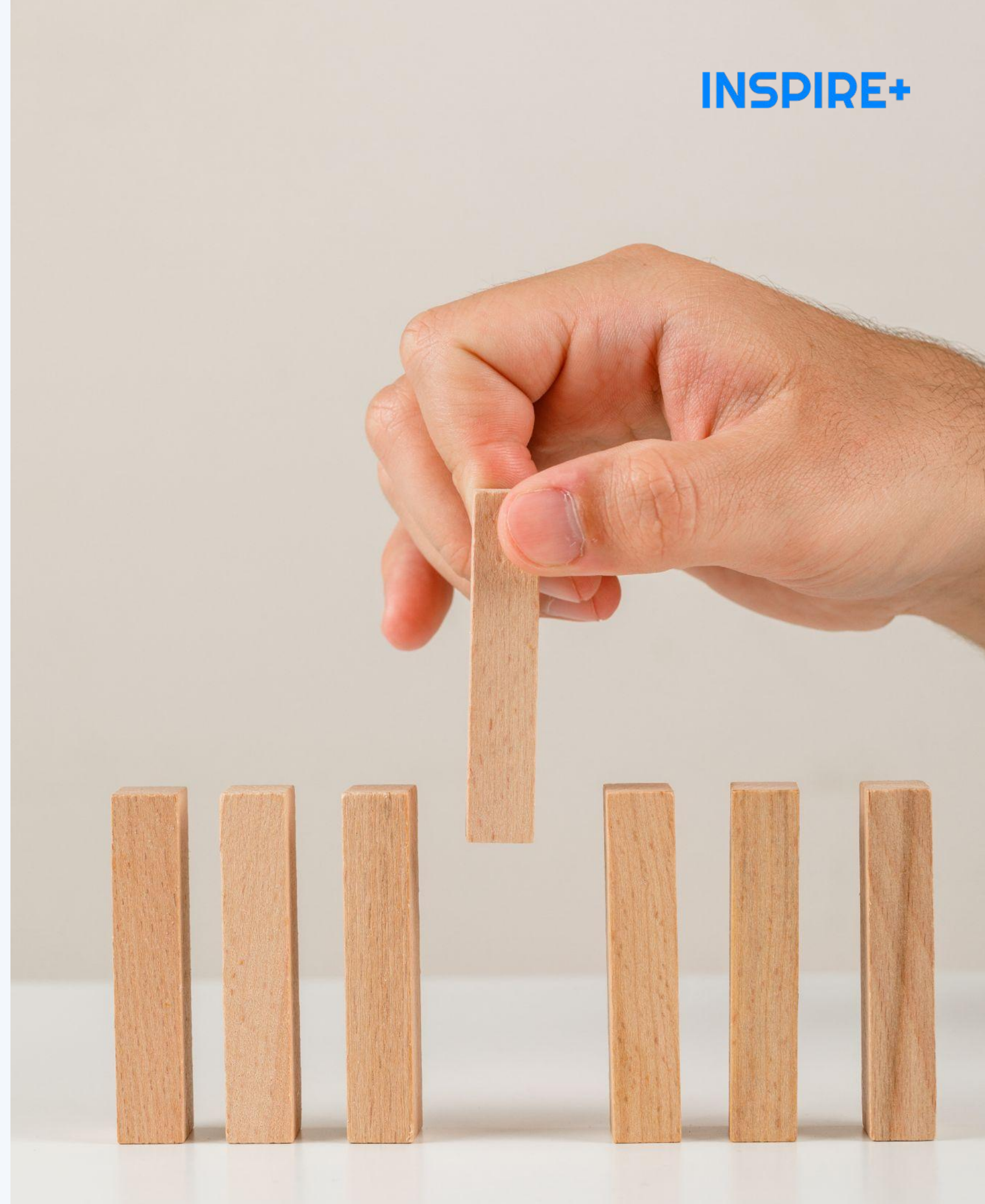


Contorno de objeções

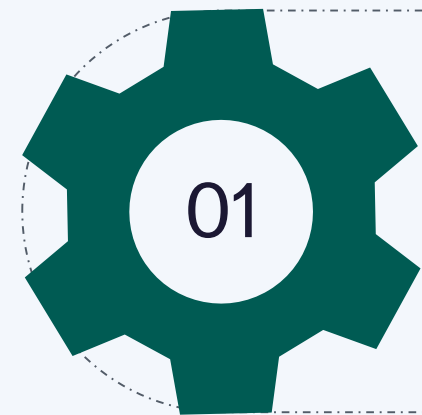
Você não vai vender pra todo mundo.
Mas pode aprender a perder menos.

Saber contornar objeções com inteligência é o que separa um vendedor insistente de um vendedor profissional. E, no setor educacional, as objeções se repetem o tempo todo: falta de dinheiro, insegurança com o curso, desconfiança com a instituição, medo de não dar conta...

Este capítulo é um guia prático com 10 objeções comuns e argumentos claros para você adaptar e usar no seu dia a dia. No final, incluímos também respostas específicas para quem vende matrículas em escolas infantis com foco no que mais trava a decisão dos pais.



Aplicação prática: 10 objeções reais e como responder



1 - “Agora não tenho dinheiro”

“Entendo completamente. A gente tem opções de parcelamento, bolsas e até entradas futuras. Posso verificar uma condição especial pro seu perfil?”



2 - “Vou pensar e te aviso”

“Claro! Só para te avisar, essa condição especial vai até sexta. Posso te mandar um resumo agora e a gente se fala antes disso?”



3 - “Não conheço a instituição”

“Essa dúvida é super válida. A gente atende mais de [X] alunos e tem reconhecimento no MEC. Posso te mandar alguns depoimentos e materiais pra você se sentir mais seguro?”



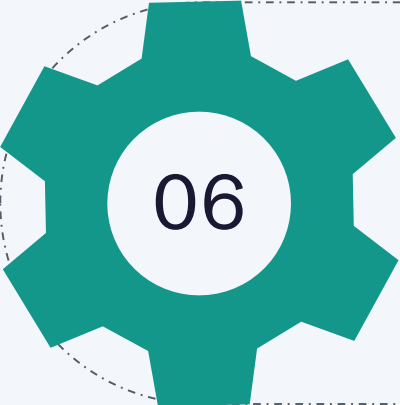
4 - “Já estudei em outra escola e não gostei”

“Sinto muito por isso. Justamente por ouvir esses relatos, a gente trabalha com um plano de acompanhamento desde o início. Posso te mostrar como funciona?”



5 - “Não tenho tempo pra estudar”

“Você conseguiria separar pelo menos 30 minutos por dia? Muitos dos nossos alunos têm rotina puxada, e ainda assim conseguem acompanhar com o nosso apoio.”



6 - “É muito caro”

“O valor parece alto agora, mas quando você olha o retorno que esse curso pode te dar, talvez o investimento faça mais sentido. Quer ver um exemplo?”



7 - “Preciso falar com meu marido/esposa antes”

“Claro! Quer que eu te mande um resumo com as principais informações? Isso pode ajudar na conversa.”



8 - “Prefiro presencial” (quando é EAD)

“O EAD que a gente oferece tem acompanhamento real e a mesma validade do presencial. Posso te mostrar como funciona a plataforma e o suporte?”



9 - “Não sei se é o curso certo pra mim”

“Você topa me contar um pouco do que está buscando? Com isso, posso te ajudar a entender se esse curso realmente faz sentido pra você.”



10 - “Já recebi outras propostas”

“Perfeito! Posso te mostrar os diferenciais da nossa instituição e o que você pode considerar na hora de decidir com mais segurança.”