GUIA DE QUALIDADE

Guia de contorno de objeções

Como o agente contorna cada objeção: o que dizer, quais benefícios reforçar e qual regra do Programa de Relacionamento explicar.

1 “NÃO QUERO PAGAR ANUIDADE”

CONTORNO

> *"Entendo, ninguém quer pagar a mais por um cartão. Por isso vale eu te explicar como funciona: existe o PicPay Gold, sem anuidade. E nos níveis superiores a anuidade pode ser isenta de acordo com o seu uso, por gasto mensal no cartão ou por valor investido no app. Quer que eu veja qual nível faz sentido para você?"*

REGRAS DO PROGRAMA DE RELACIONAMENTO

A anuidade pode ser isenta de acordo com o uso, por uma destas regras:

1 · Isenção por gasto mensal na fatura e **2 · Valor investido**

CATEGORIA	GASTO MENSAL NA FATURA	VALOR INVESTIDO
Platinum	a partir de R$ 2.000,00	R$ 20.000,00
Black	a partir de R$ 5.000,00	R$ 50.000,00
Black Epic	a partir de R$ 5.000,00	R$ 50.000,00

3 · Portabilidade de salário

A portabilidade do salário para o PicPay é a outra regra do Programa de Relacionamento. Apresente como mais um caminho para o cliente chegar à isenção.

BENEFÍCIOS A REFORÇAR

- Isenção por gasto mensal na fatura, por valor investido (financeiros + Cofrinhos) ou por portabilidade de salário.
- Saldo parado em conta não entra no cálculo de investimento.
- Primeira anuidade grátis pode estar disponível para clientes elegíveis.

Nunca prometa isenção sem conferir a regra e o valor atuais. Diga sempre "de acordo com o seu uso" e "se você atingir o critério".

2 O CLIENTE JÁ TEM CARTÕES DE CATEGORIAS SUPERIORES

Cliente: "Já tenho Black e Infinite, para que mais um?"

PASSO A PASSO

1. **Valorize o que ele já tem.**

   > *Que bom, você já tem uma boa carteira. A ideia aqui não é trocar, é ter mais uma opção que não pesa no seu bolso.*

2. **Pergunte o que o cartão atual não resolve.** Ex.: cashback baixo ou inexistente, limite concentrado em um só cartão, dinheiro parado que poderia render.

   > *Seus cartões atuais te devolvem cashback nas compras do dia a dia? E o seu limite fica todo em um cartão só?*

3. **Posicione o PicPay como complemento.**

BENEFÍCIOS A REFORÇAR

- **Cashback:** retorno sobre compras elegíveis, creditado no Cofrinho do Cashback (prazo de validade de 36 meses a partir da concessão). Veja os percentuais por categoria abaixo.
- **Rendimento no Cofrinho:** 102% do CDI.
- **Limite adicional:** o valor no Cofrinho do Cartão vira limite, somado ao limite tradicional.
- **Custo controlado:** com as regras do Programa de Relacionamento, a anuidade pode ser zerada mês a mês.
- **Um cartão por finalidade:** usar o PicPay para compras do dia a dia e preservar os outros para o que eles têm de melhor.

CASHBACK POR CATEGORIA

CATEGORIA	CASHBACK
Platinum	0,5%
Black	1,2%
Black Epic	1,3% em compras nacionais e até 4% em compras internacionais

3 O CLIENTE NÃO UTILIZA CARTÃO DE CRÉDITO

Cliente: “Não uso crédito, só débito e Pix.”

PASSO A PASSO

1. **Respeite a escolha.**

   > *Ótimo hábito, usar só o que você tem é uma forma saudável de organizar o dinheiro.*

2. **Separe “ter o cartão” de “usar para parcelar”.** Mostre que crédito pode funcionar como débito com bônus: pagar a fatura integral no vencimento, sem juros, e ainda receber cashback.

   > *Muita gente usa o cartão como se fosse débito: compra, paga a fatura inteira no vencimento e ainda recebe cashback no Cofrinho.*

3. **Use o Cofrinho do Cartão e o limite garantido.** Quem prefere não depender de análise de crédito pode converter o valor aplicado no Cofrinho do Cartão em limite. O dinheiro continua do cliente e rende.

   > *Você pode deixar um valor no Cofrinho do Cartão, que rende, e esse valor vira limite. É o seu dinheiro, sem endividar.*

4. **Mostre que a isenção não depende do uso.** Nos cartões com anuidade, o cliente que mantém o investimento mínimo tem a parcela mensal zerada sem precisar passar o cartão.

5. **Posicione como reserva.**

   > *Mesmo que você use pouco, ter o cartão é uma reserva para imprevistos e compras online que exigem crédito.*

Lembre: saldo em Carteira e na conta que rende não contam para o valor de investimento da isenção.

4 O CLIENTE ACHA O LIMITE DISPONÍVEL BAIXO

Cliente: “Esse limite não serve para nada.”

PASSO A PASSO

1. **Reconheça a frustração.**

   > *Entendo, limite é o que define o quanto o cartão serve para você. Vou te mostrar o que dá para fazer para ampliar.*

2. **Explique de onde vem o limite.**
   - O limite inicial vem da análise de crédito e do relacionamento do cliente com o PicPay (histórico de uso).
   - Ele pode ser ajustado ao longo do tempo. Não há garantia nem prazo para o aumento.

3. **Apresente os caminhos para ampliar.**
   - **Nova análise de limite:** orientar o cliente a solicitar uma nova análise de limite de crédito diretamente pelo aplicativo do PicPay.
   - **Cofrinho do Cartão:** o valor guardado vira limite adicional, somado ao tradicional, e rende.
   - **Cashback no Cofrinho:** o cashback recebido pode contribuir para o limite.
   - **Bom histórico:** usar e pagar a fatura em dia fortalece o relacionamento.

   > *Se você guardar um valor no Cofrinho do Cartão, ele vira limite na hora, sem esperar análise. Quer que eu te explique como fazer?*

4. **Redirecione o uso.** Ajude o cliente a ver o cartão como parte de uma carteira: se o limite não atende uma compra grande, ele ainda atende as despesas recorrentes e gera cashback.