

CRESCIMENTO

PARCERIA

INOVAÇÃO

TÉCNICAS DE PROSPECÇÃO, VISITAS ESTRATÉGICAS & VENDAS CONSULTIVAS

GERENTES DE RELACIONAMENTO



TREINAMENTO

GERENTES DE
RELACIONAMENTO
2026

 **banrisul**

Conta Empresarial



**“O cliente não compra produtos bancários,
ele terceiriza decisões financeiras”.**

Banco

Transacional



Banco

Parceiro Estratégico



Gatilhos de Decisão

- ✓ **Confiança**
- ✓ **Rapidez**
- ✓ **Simplicidade**
- ✓ **Segurança**

Motivos de Troca de Banco

- ✓ **Falta de Contato**
- ✓ **Falta de Proatividade**
- ✓ **Falta de Relacionamento**
- ✓ **Falta de Soluções**

“Os Empresários não trocam de banco por taxa, trocam por ausência”.

Gestão Estratégica de Carteira PJ

Classificação de Carteira

- ✓ **Clientes ÂNCORA**
- ✓ **Clientes EM EXPANSÃO**
- ✓ **Clientes DEFENSIVOS**
- ✓ **Clientes DE BAIXO RETORNO**

Quadrante	Perfil	Estratégia do Gerente
Clientes Âncora	Alta rentabilidade / Alto potencial	Fidelizar, antecipar necessidades, proteger
Clientes em Expansão	Baixa rentabilidade / Alto potencial	Desenvolver, estruturar crescimento
Clientes Defensivos	Alta rentabilidade / Baixo potencial	Reter, evitar perda, eficiência
Clientes de Baixo Retorno	Baixa rentabilidade / Baixo potencial	Automatizar, avaliar esforço

“**Carteira não é lista de clientes, é um portfólio de negócios**”.

Módulo I



Técnicas de Prospeção e Relacionamento

Dezembro/2025





TREINAMENTO

GERENTES DE
RELACIONAMENTO
2026

 **banrisul**

// Vocês serão os
próximos Gerentes
Gerais do Banrisul,
mirem sempre no
estágio seguinte //





Vendas não é talento. É PROCESSO!

O Processo de Vendas importa mais do que o talento em vendas empresariais

1 Pesquisa Prévia & Preparação



- ✓ Estudar o **perfil da empresa** antes da visita (segmento, tamanho, necessidades, decisor).
- ✓ Levar **materiais personalizados** (apresentações, folders, flyers, cartões).
- ✓ Ter **argumentos claros** sobre como nossos produto e serviços resolvem **dores específicas**.

2 Abordagem Consultiva



- ✓ Foco em **entender o cliente** antes de apresentar as soluções.
- ✓ Fazer **perguntas estratégicas** para identificar necessidades reais do negócio.
- ✓ Apresentar **soluções** sob medida, com **foco em valor** e não apenas preço.

3 Acompanhamento de Visita



- ✓ **Gerente Geral** deve acompanhar frequentemente as visitas comerciais
- ✓ **Feedback** constante de ajustes na abordagem, atendimento e argumentação em vendas.
- ✓ **Fechamento** da visita, com próximos passos, prazos e orientações.

4 Inteligência Comercial



- ✓ Utilizar **plataformas** como Instagram e Facebook para **identificar as empresas**. Além disso, solicitar indicação dos clientes atuais.
- ✓ Monitorar **concorrência** e movimentações do **mercado**.
- ✓ Acompanhar os dados ao **Gerenciador de Clientes** para garantir efetividade no processo..

5 Follow-up Estruturado



- ✓ **Registrar** cada **visita** (Gerenciador de Clientes) e contato com detalhes.
- ✓ Enviar **materiais complementares** após a reunião.
- ✓ Manter **contato frequente** até a conversão dos produtos e serviços ofertados

ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO PJ

Pilares táticos de expansão de mercado

Jornada do Cliente

Etapas da Jornada e Gatilhos de Passagem

Entrada



Fidelização

Agente de Prospecção

Quem? →

O que? →

Como? →

Porquê? →

Para quê? →

Prospecção e aquisição de novos clientes empresariais

Através de visitas externas nas empresas

Baixa participação da PJ na quantidade de clientes empresariais

Aumentar o share de clientes empresariais

Gerente de Relacionamento - PJ

Fidelização e relacionamento com clientes da carteira

Cultivo do relacionamento para geração de vendas futuras

Giro de carteira para incremento de produtos & serviços bancários

Cross Sell & Up Sell

Jornada de Aquisição & Prospecção dos Clientes

Jornada de Relacionamento



Tipos de Visitas Comerciais



✓ Visitas de Apresentação ✓

Objetivo: Demonstrar soluções, produtos ou serviços de forma detalhada.

Características: Inclui apresentação técnica, benefícios e diferenciais competitivos.

TIPO DE VISITA	OBJETIVO PRINCIPAL	QUANDO USAR
APRESENTAÇÃO	Demonstrar produtos/ serviços e benefícios	Após despertar interesse inicial
NEGOCIAÇÃO	Definir condições comerciais e fechar negócio	Quando ha intenção clara de compra
RELACIONAMENTO	Fortalecer vínculo e gerar novas oportunidades	Com clientes ativos para manter proximidade
TÉCNICA	Treinamento, manutenção ou suporte especializado	Quando ha necessidade tecnica ou atualização
RECUPERAÇÃO	Reconquistar clientes inativos ou insatisfeitos	Quando houve perda ou queda no relacionamento



✓ Visitas de Negociação ✓

Objetivo: Discutir condições comerciais, preços, prazos e fechar contratos.

Características: Exige preparação, conhecimento profundo da proposta e poder de argumentação.



✓ Visitas de Relacionamento ✓

Objetivo: Fortalecer o vínculo com clientes já existentes.

Características: Pode incluir acompanhamento pós-venda, ouvir feedback e identificar novas oportunidades.



✓ Visita Técnicas ✓

Objetivo: Realizar treinamentos, manutenção ou suporte especializado.

Características: Geralmente feita por equipe técnica, mas pode ter caráter comercial para Up Sell.



✓ Visitas de Recuperação ✓

Objetivo: Reconquistar clientes insatisfeitos ou com pendência.

Características: Exige empatia, análise de motivos da perda e propostas atrativas.

Identificando as Oportunidades



Defina o Perfil do Cliente Ideal ✓

Segmentação: Empresas (porte, faturamento, setor) ou pessoas físicas (renda, profissão, localização).

Necessidades comuns: Linhas de crédito, investimentos, seguros, soluções digitais.

Use dados internos do banco para identificar padrões de clientes rentáveis.



Pesquise e Mapeie o Mercado ✓

Fontes externas: Cadastro de empresas, redes sociais (LinkedIn), associações comerciais.

Indicadores de oportunidade:

Empresas em expansão (contratações, novas filiais).
Profissionais autônomos ou empreendedores.
Movimentações econômicas locais (novos negócios, eventos).



Vendas não é talento,
É PROCESSO!



Identifique Gatilhos de Necessidade ✓

Sinais claros:

Empresa anunciando investimentos → necessidade de crédito.
Pessoa física com aumento de renda → interesse em investimentos.

Ferramentas úteis: CRM (Gerenciador de Clientes), Potenciais PJ, Relatórios Setoriais.



Planeje Roteiros e Prioridades ✓

Crie uma **agenda de visitas externas** baseada em:

Potencial de negócio.
Proximidade geográfica.
Relacionamentos existentes.



Abordagem Consultiva ✓

Não venda produto, **resolva problemas:**

“Como posso ajudar sua empresa a otimizar fluxo de caixa?”
“Você já pensou em proteger seus investimentos contra riscos?”



Perfil Comportamental ✓

Hábitos de compra (frequência, ticket médio)

Fidelidade à marca

Sensibilidade a preço ou promoções

Canal preferido (digital ou presencial)



Perfil Psicográfico ✓

Estilo de vida

Valores e interesses

Personalidade e motivações



Perfil Baseado em Necessidades ✓

Clientes que buscam conveniência

Clientes que priorizam qualidade

Clientes que procuram preço baixo

Clientes que valorizam experiência



Perfil Digital ✓

Engajamento em redes sociais

Uso de aplicativos e tecnologia

Preferência por atendimento digital



Vendas não é talento,
É PROCESSO!



banrisul
empresas



Entenda profundamente o cliente ✓

Analise **fluxo de caixa, perfil de consumo, metas financeiras**.
Use dados internos para sugerir soluções personalizadas (não genéricas)



Ofereça consultoria financeira ✓

Ajude a planejar **crescimento empresarial, proteção patrimonial** ou **investimentos inteligentes**
Demonstre como suas soluções reduzem riscos ou aumentam rentabilidade



Antecipe necessidades ✓

Identifique **gatilhos futuros**: expansão, sazonalidade, mudanças tributárias.
Proponha soluções antes do cliente perceber a necessidade (ex.: crédito para estoque antes da alta demanda)



Conecte com benefícios não financeiros ✓

Networking com outros clientes do banco
Acesso a eventos, treinamentos ou conteúdos exclusivos



Simplifique processos ✓

Ofereça **digitalização, automatização de pagamentos, integração com ERP**.
Reduza burocracia e tempo gasto pelo cliente



Demonstre ROI ✓

Mostre com números como sua solução **economiza custos, gera receita** ou **protege capital**

Rotinas Diárias e Semanais

Ritos diários e semanais

4 dias → **Rotinas Externas** ✓

Giro de carteira, relacionamento com clientes, apresentação de novos produtos e serviços, visitas técnicas, visitas e de recuperação.

1 dia → **Rotinas Internas** ✓

Encaminhamento de demandas internas, documentais e de cadastro ou atualização. Planejamento do roteiro para a semana seguinte. Reunião com gestão da agência para direcionamento comercial.



Prospecção X Relacionamento

Field Sales

→ Prospecção

- ✓ Abordagem a **novos clientes**
- ✓ Prospecção **externa** de PJ e PF
- ✓ Roteiro de **visitas** comerciais
- ✓ Base de **leads potenciais**
- ✓ Abordagem através de **indicações**

→ Relacionamento

- ✓ Giro de **carteira**
- ✓ Relacionamento comercial com **potenciais clientes**
- ✓ Apresentação de **novos produtos** e serviços
- ✓ Visitas de **recuperação & cobrança**
- ✓ Visitas **técnicas**



banrisul
empresas

Módulo II

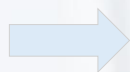
Visitas Comerciais & Vendas Consultivas

Dezembro/2025

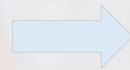


Postura Profissional

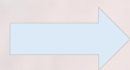
Arelada a percepção de Valor do Cliente



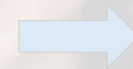
Primeiro impacto



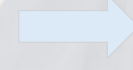
Cordialidade



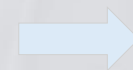
Organização



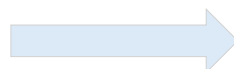
Profissionalismo



Escuta Ativa



Apresentação Pessoal



Qual o nosso Diferencial Competitivo?

Planejamento & Segmentação

Definição do Público-Alvo

É essencial definir o público-alvo considerando porte, faturamento, setor e localização geográfica.

Análise de Oportunidades

A análise de mercado identifica oportunidades específicas como linhas de crédito e serviços financeiros.

Organização da Agenda de Visitas

Agenda estruturada otimiza deslocamentos e prioriza clientes com maior potencial de conversão.

Uso de Dados Estratégicos

Dados internos e externos são usados para mapear regiões e criar roteiros eficientes.

Diagnóstico das Necessidades

Entrevista Consultiva

Realizar entrevista para entender fluxo de caixa, investimentos, crédito e meios de pagamento do cliente.

Análise Financeira

Avaliar balanços, demonstrativos e histórico bancário para identificar melhorias e soluções financeiras.

Proposta Personalizada

Construir proposta que atenda às necessidades específicas garantindo competitividade e relevância para o cliente.

Parceria Estratégica

Fortalecer relação de confiança posicionando o banco como parceiro estratégico do negócio.

Apresentação da Proposta

Proposta Personalizada

A proposta deve ser elaborada para atender às necessidades específicas identificadas no diagnóstico do cliente.

Demonstração de Valor

Evidenciar benefícios como redução de custos, agilidade e segurança nas transações para mostrar o valor da oferta.

Apresentação Clara e Competitiva

Usar dados concretos e comparativos para reforçar a competitividade e conquistar a confiança do cliente.



Vendas não é talento,
É PROCESSO!



TREINAMENTO

GERENTES DE
RELACIONAMENTO
2026

banrisul

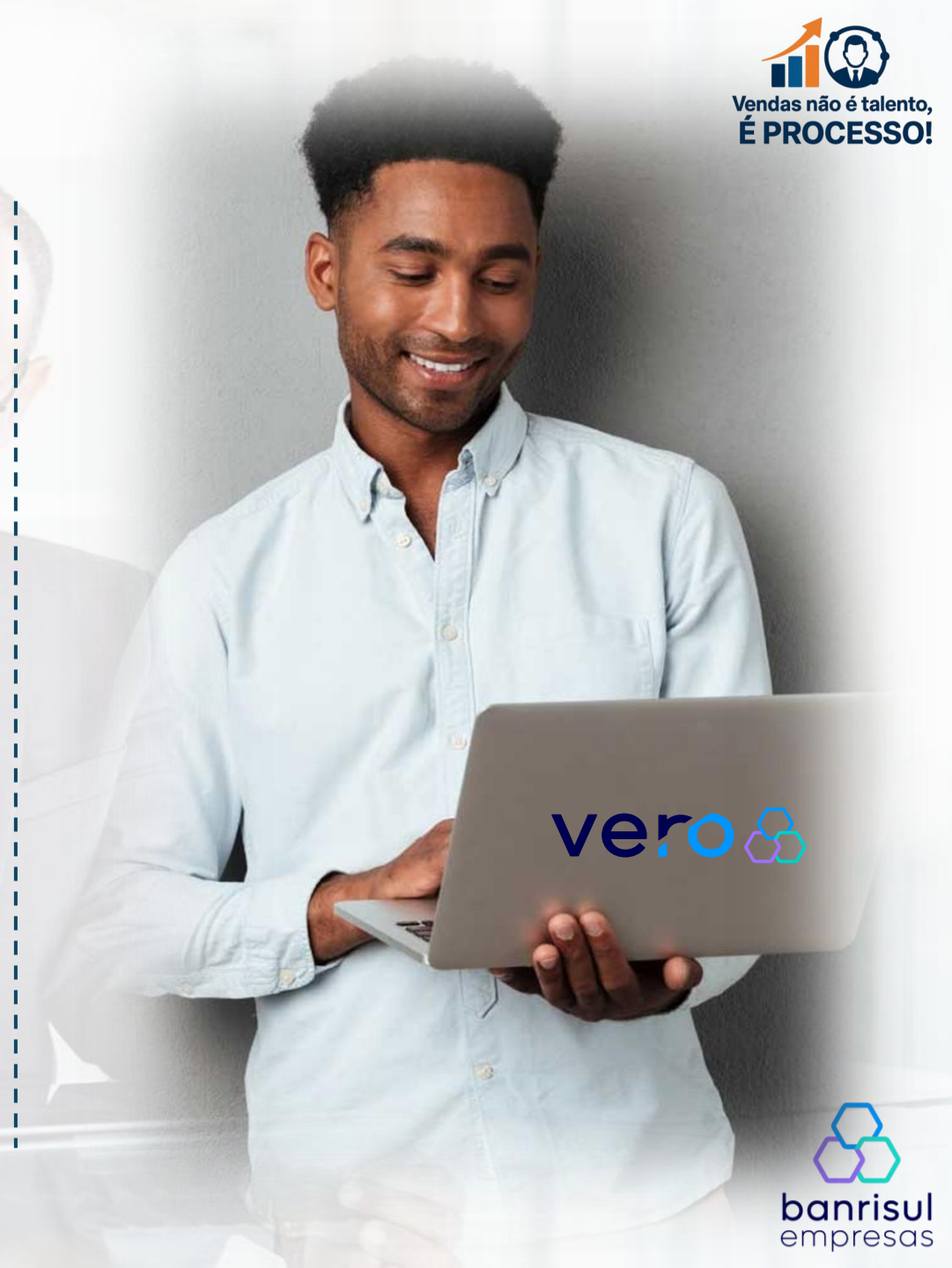
Vendas Consultivas

Dezembro/2025

banrisul

1 Conhecendo sua região de atuação

- ✓ Estudar e entender as **características da região** de atuação. Entender os principais players, cultura local e perfil de consumo.
- ✓ Estratégias de **preço, diferenciais e presença** física ou digital. Costumes locais, sazonalidade e eventos regionais.
- ✓ Ter Idade **média, renda, nível educacional e ocupações predominantes**. Ajuda a adaptar a abordagem e identificar produtos/serviços mais relevantes.
- ✓ Principais **empresas, indústrias e atividades econômicas**. Tendências de crescimento ou retração que podem impactar o poder de compra.
- ✓ Quem são os **concorrentes diretos e indiretos**. Influência de fatores culturais na decisão de compra.
- ✓ Acessibilidade (rodovias, transporte público, conectividade digital). Impacto na entrega, **atendimento e experiência do cliente**.



2 Como ter um bom Pitch Comercial



Comece com um gancho: Use uma frase impactante ou uma pergunta que desperte

✓ curiosidade. Exemplo: “Você sabia que 70% das empresas perdem receita por não otimizar seus processos bancários?”

✓ **Apresente o problema:** Mostre que você entende a dor do cliente. Seja específico e use dados ou exemplos reais.

✓ **Traga a solução:** Explique o que você oferece e como resolve o problema. Foque nos benefícios, não apenas nas funcionalidades.

✓ **Mostre diferenciais:** Por que escolher você e não a concorrência? Destaque credibilidade, cases de sucesso ou inovação. Quem são os concorrentes diretos e indiretos. Influência de fatores culturais na decisão de compra.

✓ **Chamada para ação:** Termine com um convite claro: “Vamos agendar uma conversa para entender como podemos gerar esses resultados para você?”

✓ **Seja breve e adaptável:** Ideal: 1 a 3 minutos. Ajuste conforme o perfil do cliente (mais técnico ou mais estratégico).

vero 



3 Contornando objeções

 **Preparação e Diagnóstico:** Conheça o perfil da empresa: Pesquise sobre o segmento, faturamento, desafios financeiros e concorrência. Antecipe objeções comuns: “Já temos banco”, “Não temos tempo”, “Não precisamos de novos serviços”. Tenha dados relevantes: Indicadores do mercado, benefícios fiscais, tendências de crédito.

 **Escuta Ativa e Empatia:** Pergunte antes de oferecer: “Como está a gestão de fluxo de caixa hoje?” Valide a objeção: “Entendo que já trabalham com outro banco, isso é muito comum”. Transforme objeção em oportunidade: “Posso mostrar como outras empresas do seu setor reduziram custos mantendo seus bancos atuais?”

 **Argumentação Baseada em Valor:** Foque no benefício, não no produto: Em vez de falar sobre “conta PJ”, fale sobre “redução de tarifas e aumento de liquidez”. Use casos reais: “Empresas similares conseguiram economizar X% em taxas”. Mostre ROI: Demonstre impacto financeiro com números simples.

 **Técnicas para Objeções Específicas:** “Já temos banco” → “Ótimo! Nosso objetivo não é substituir, mas complementar com soluções que aumentem sua margem”. “Não tenho tempo” → “Posso apresentar em 5 minutos uma análise personalizada para sua empresa”. “Não precisamos” → “Posso compartilhar tendências do setor que podem impactar sua operação nos próximos meses?”

 **Fechamento Estratégico:** Microcompromissos: “Posso enviar um diagnóstico gratuito?” Agendamento rápido: “Qual melhor dia para uma conversa de 15 minutos?”



vero 



Customer Relationship Management

4 Ferramentas de CRM

Gerenciador de Clientes



✓ **Preparação e Planejamento:** Segmentação de mercado: Utilize o CRM para identificar perfis ideais de clientes PJ (porte, faturamento, setor). Definição de metas: Estabeleça objetivos claros para a prospecção (número de visitas, reuniões, propostas). Agenda organizada: Use a ferramenta para planejar rotas e horários, evitando deslocamentos desnecessários.

✓ **Uso Estratégico do CRM:** Cadastro completo e atualizado: Registre dados relevantes (CNPJ, contatos, histórico financeiro, necessidades). Registro de interações: Documente cada contato (ligações, reuniões, follow-ups) para manter histórico. Alertas e lembretes: Configure notificações para não perder prazos ou oportunidades.

✓ **Análise de Dados:** Score de clientes: Utilize relatórios do CRM para priorizar prospects com maior potencial. Monitoramento de pipeline: Acompanhe cada etapa da jornada do cliente (lead → oportunidade → fechamento). Insights para abordagem: Analise comportamento e histórico para personalizar propostas.

✓ **Integração com Ferramentas Comerciais:** Gere propostas diretamente pelo CRM, com dados atualizados. Integração com sistemas internos: Conecte CRM a plataformas bancárias para agilizar análise de crédito. Uso de dashboards: Visualize indicadores de performance (taxa de conversão, tempo médio de fechamento).

✓ **Boas Práticas na Prospecção Externa:** Pesquisa prévia: Antes da visita, consulte informações no CRM para entender o negócio do cliente. Personalização da abordagem: Utilize dados coletados para oferecer soluções adequadas. Follow-up estruturado: Registre compromissos e próximos passos no CRM para manter relacionamento ativo.

vero 





TREINAMENTO

GERENTES DE
RELACIONAMENTO
2026



banrisul