



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS

FUNENSEG

www.funenseg.org.br

A arte de vender serviços e não preço

Prof. Gustavo Cunha Mello



www.funenseg.org.br

O que é o preço? Qual sua origem?

- O preço é o valor monetário expresso numericamente associado a uma mercadoria, serviço ou patrimônio.
- Na microeconomia, o preço é uma das variáveis mais importantes na teoria de alocação de recursos (também chamada de teoria dos preços).
- No marketing, preço é um das 4 variáveis do marketing mix. (Já falam em 5 P's...)



O que é o preço? Qual sua origem?

- O preço de venda é o valor que deverá cobrir os custos diretos da mercadoria, produto ou serviço, bem como as despesas variáveis, tais como: impostos, comissões, etc., e ainda as despesas fixas proporcionais, ou seja, aluguel, água, luz, telefone, salários, pró-labore, etc., e ainda, sobrar um lucro líquido adequado.
- Portanto: $\text{Preço} = \text{CF} + \text{CV} + \text{L}$



Como se forma o preço do seguro ?

- **Sinistro (prêmio puro ou estatístico)**
- **Despesas Administrativas**
- **Despesas Comerciais**
- **Lucro da Seguradora ***

*** Normalmente está embutido na DA.**



Como se forma a comissão ?

- **Despesa Comercial**
- **Despesas Fixas (aluguél, luz, telefone, pessoal, etc.) dividido pelo número de clientes;**
- **Despesas Variáveis (impostos ISS+CSLL+IR+PIS+COFINS)**
- **Lucro do corretor**

10% de comissão – impostos = 8,3%

8,3% - despesas fixas = 4%

Lucro do corretor = 40% (retirada, reinvestir...)



Pense nisso ...

Um automóvel paga em média R\$ 1.500, de prêmio de seguro. Logo a comissão média é de R\$ 225,00 (15%). Retirando despesas fixas e impostos teremos: R\$ 93,38 ou R\$ 7,78 ao mês ou R\$ 0,26 ao dia.



Pense nisso ...

**Quantas horas você efetivamente gasta com um cliente?
Sem sinistro... 2 horas (cálculo, venda, transmissão).**

**Se você fechasse um seguro a cada 2 horas (tempo de
venda), nas 160hs por mês que trabalha (8x5x4)...**

**Logo R\$ 93 de ganho líquido dessa venda significam
aproximadamente R\$ 7.440 por mês. Certo?**

Mas se gastar 3 horas na venda... R\$ 4.960,

Se gastar 4 horas na venda... R\$ 3.720,



Não é verdade ...

Tarefas administrativas consomem parte do dia de trabalho;

Problemas de emissão e transmissão de apólices atrasam bastante seu serviço;

Cada vez cotamos mais seguradoras para manter o cliente;

O cliente faz leilão e temos que dar cada vez mais descontos;

Um sinistro consome no mínimo – sem terceiros e se tiver tudo OK – 4 horas de nosso trabalho;



Não é verdade ...

Um corretor típico trabalha 10 horas por dia, ganhando em média R\$ 3.000,.

Nesse emprego, o corretor:

- **Não tem 30% sobre férias;**
- **Não tem 13o salário;**
- **Não tem horas-extras;**
- **Não ganha benefícios (saúde, transporte, VR, etc.)**

Ele é o funcionário mais barato, mais eficiente e menos prestigiado de uma seguradora ! MAS A CULPA É DELE !



Não é verdade ...

Você é livre !

Você está no comando !

Ano 2008	RJ	Brasil
Médicos ativos	53.214	332.581
Advogados	103.410	610.457
Dentistas	42.807	315.996
Contador	26.579	207.129
Corretores Seg	9.541	68.623

Fonte: CRC, OAB, CFO, CFM, Fenacor



A BOA NOTÍCIA CONTINUA !

Ano	Volume de Prêmio (Faturamento)	Crescimento Setor de Seguros	Crescimento do PIB	Inflação
2008/2007	R\$ 67.258.027.988,31	15%	5,1%	5,90%
2007/2006	R\$ 58.443.092.730,72	18%	5,70%	4,50%
2006/2005	R\$ 49.587.528.469,83	17%	4,00%	3,14%
2005/2004	R\$ 42.561.864.995,75	13%	3,20%	5,70%
2004/2003	R\$ 37.546.345.344,14	22%	5,70%	7,60%
2003/2002	R\$ 30.717.420.689,90	28%	1,10%	9,30%
2002/2001	R\$ 23.910.777.068,32	-1% **	2,70%	12,50%
2001/2000	R\$ 24.211.621.627,00	6%	1,30%	7,70%
2000/1999	R\$ 22.898.810.289,57	12%	4,30%	5,90%
1999/1998	R\$ 20.358.339.570,00	5%	0,80%	8,90%
1998	R\$ 19.465.826.389,00	-		
	Média anual	13,50%	3,18%	7,11%
	Crescimento (década)	246%		



Como você deveria definir seu preço? (A comissão)...

- **Despesa Fixa: Custos do Escritório rateado pelo número de clientes: R\$ 10.000,00 ÷ 40 segurados = R\$ 250,00**
- **Lucro: Quanto quero ganhar de salário = R\$ 10.000 ÷ 40 segurados = R\$ 250,00**
- **Despesa Variável (impostos) = R\$ 500, ÷ 0,83 = R\$ 602,41**
- **Comissão deveria ser R\$ 1.500 x 40% = R\$ 602,41 !**



Variáveis que você pode trabalhar:

Número de clientes por mês

Custos (há limitações)

Tipo de segurados

Tipo de seguro (ramo)

Tipo de seguradora (conta abaixo)

Que tal isso:

R\$ 1.500,00 x 40% = R\$ 602,41

R\$ 2.409,64 x 25% = R\$ 602,41



É difícil ganhar R\$ 602,41 por ano?

Quanto o cliente (pequena empresa) paga pelo contador por mês ? R\$ 6 mil por ano !!!!

Se incluir DP são outros R\$ 6 mil !!!

Cabeleireiro a R\$ 50,00 (homem) x 12 meses = R\$ 600,00 (sem contar a gorjeta). Para cortar o cabelo dá 5 horas (25 min x 12 meses) de trabalho ao ano !!!!!



Variáveis que você pode trabalhar:

Número de clientes por mês
Custos (há limitações)

Tipo de segurados

Tipo de seguro (ramo)
Tipo de seguradora (conta abaixo)

Que tal isso:

R\$ 1.500,00 x 40% = R\$ 602,41

R\$ 2.409,64 x 25% = R\$ 602,41



Tipo de segurado (curva ABC)

Cliente	Comissão	Acumulada	%
Metalúrgica	R\$ 25.000,00	R\$ 25.000,00	21%
Farmácia Drogão	R\$ 18.000,00	R\$ 43.000,00	36%
Agropecuária Z	R\$ 15.000,00	R\$ 58.000,00	49%
Padaria X	R\$ 9.000,00	R\$ 67.000,00	56%
Kleber	R\$ 5.500,00	R\$ 72.500,00	61%
Condomínio Y	R\$ 5.000,00	R\$ 77.500,00	65%
José	R\$ 4.700,00	R\$ 82.200,00	69%
Empresa ABC	R\$ 3.000,00	R\$ 85.200,00	71%
Jairo	R\$ 2.800,00	R\$ 88.000,00	74%
Claudemir	R\$ 2.500,00	R\$ 90.500,00	76%
Maria	R\$ 1.380,00	R\$ 91.880,00	77%
Manoel	R\$ 1.200,00	R\$ 93.080,00	78%
Carlos	R\$ 860,00	R\$ 93.940,00	79%
Claudia	R\$ 500,00	R\$ 94.440,00	79%
Mariana	R\$ 380,00	R\$ 94.820,00	79%
Mauro	R\$ 350,00	R\$ 95.170,00	80%
Bruno	R\$ 300,00	R\$ 95.470,00	80%
Diversos (119)	R\$ 200,00	R\$ 119.338,00	100%
Total (136)	R\$ 119.338,00		



O PREÇO DEPENDE DO VALOR !

O cliente precisa dar valor ao seu serviço para pagar mais por ele.

Quanto custa 1 dia sem carro?

Quanto custa o próprio carro?

Quanto custa a tranquilidade dele?

Quanto ele confia no seu trabalho?

Porque o seu maior cliente vê você de uma forma, e o seu menor cliente não?



O que é o valor?

O valor é algo único, criado para um determinado serviço. Pode ser um detalhe mas faz uma enorme diferença! Algo consagrado para um fim único, que representa a total singularidade de uma coisa.

Ao “commoditizar” (commodity) as coisas simplificamos o trabalho, mas deixamos de precificar corretamente.



Quanto você paga pelo jantar?



www.funenseg.org.br

Quanto você paga pelo jantar? (SÓ PARA A CORRECTA)



www.funenseg.org.br

Quanto custa o vinho? R\$ 5, R\$ 40, R\$ 300, R\$ 5.000 !



www.funenseg.org.br

Como você escolhe seu dentista ?

R\$ 20 a consulta;
R\$ 120 a consulta;
R\$ 200 a consulta;
R\$ 600 a consulta;



Aprenda a vender valor !

Quem está no comando é você;

Experimente parar de chamar de comissão e mude para honorário.

**Discuta “abertamente” seu honorário com o segurado.
Pergunte o que ele espera receber de serviço.**

Quais seus diferenciais e qual o valor que você adiciona ao serviço do seguro?



Como você mostra o seu valor ?



Como você se veste?

Como está seu cartão de visitas, site, folheteria?

Como você se comporta diante do cliente?

Com que frequência e como você destaca seus feitos?

Como e com qual frequência você mostra seus diferenciais?



Os 05 NÃOS da venda:

- 1. Não gostei do preço;**
- 2. Não gostei do produto;**
- 3. Não tenho necessidade (desinteresse);**
- 4. Não gostei (não acredito na fonte fornecedora);**
- 5. Não gostei do tempo.**



Quais são os seus benefícios?

Não reduza o preço simplesmente:

- monte um pacote de serviços
- atendimento a sinistros (disponibilidade)
- apoio no serviço 24 horas
- tira-dúvidas / esclarecimentos
- renovação
- endossos
- fechamento / cotações (básico)
- menor preço = menor serviço
- antes de dar desconto, ofereça + serviços



DISPONIBILIDADE TEM PREÇO?

Se você não ler o jornal inteiro e quiser devolvê-lo consegue?

Se você não liga a TV pede desconto da TV a cabo?

Se você não usa o cartão de crédito, tem desconto na anuidade?

Se o dentista verifica a sua boca, e não tem cáries, você sai sem pagar a consulta?



O seu valor tem um preço! (corretores não são todos iguais !)

Todo o tempo de estudo (currículo) que gastou para chegar até hoje;

Todas as negociações, acordos, trabalhos, reuniões, almoços e visitas às seguradoras...

Toda a experiência acumulada ao longo dos anos de trabalho;

Seus serviços.

A vantagem de ter a tranquilidade de um seguro bem colocado.



Muito Obrigado !

Prof. Gustavo Cunha Mello (Funenseg)

Tel: (21) 2533-4108

gustavo@correcta.com.br

Twitter: [@gustavocorrecta](https://twitter.com/gustavocorrecta)

