



ESCOLA NACIONAL de SEGUROS

FUNENSEG

[www.funenseg.org.br](http://www.funenseg.org.br)

# **A arte de vender serviços e não preço**

**Prof. Gustavo Cunha Mello**



[www.funenseg.org.br](http://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	-		
	<b>Média anual</b>	<b>13,50%</b>	<b>3,18%</b>	<b>7,11%</b>
	<b>Crescimento (década)</b>	<b>246%</b>		



## 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:

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

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



## 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%
<b>Total (136)</b>	<b>R\$ 119.338,00</b>		



## **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?



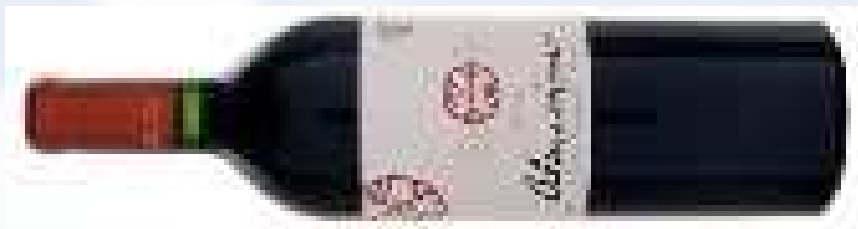
[www.funenseg.org.br](http://www.funenseg.org.br)

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



[www.funenseg.org.br](http://www.funenseg.org.br)

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



[www.funenseg.org.br](http://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](mailto:gustavo@correcta.com.br)**

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

