

**COMO TREINAR SEU TIME PARA LIDAR
COM PEDIDOS DE DESCONTO NA
MENSALIDADE**

Pedidos de **desconto** fazem parte da rotina de praticamente todas as escolas. No entanto, quando não existe um processo claro, a negociação acaba dependendo da habilidade individual de cada colaborador, gerando **inconsistências, desgaste** e até **perda de receita**. Quando cada colaborador age de uma forma diferente, a política **perde credibilidade**. É papel dos **diretores e coordenadores** garantir que todos sigam o mesmo processo, evitar exceções frequentes e apoiar negociações mais complexas.

NESTE TUTORIAL, VOCÊ APRENDERÁ COMO PREPARAR SUA EQUIPE PARA:

✓ Identificar pedidos

Reconhecer os diferentes tipos de solicitação de desconto

✓ Seguir a política

Aplicar os critérios estabelecidos com consistência

✓ Conduzir conversas

Investigar antes de argumentar ou conceder

✓ Contornar objeções

Responder com segurança e padronização

✓ Registrar resultados

Documentar cada negociação para aprendizado contínuo

ENTENDA POR QUE AS FAMÍLIAS PEDEM DESCONTO

Antes de treinar o time, é importante compreender os principais motivos que levam uma família a negociar



Dificuldade financeira real

Mudança concreta na renda ou situação econômica da família.



Busca por vantagem comercial

A família testa se existe margem para negociar, sem necessidade real.



Insatisfação com a escola

Algun aspecto da experiência não atendeu às expectativas.



Comparação com concorrentes

Outra escola oferece mensalidade menor ou condições diferentes.



Insegurança sobre renovação

Dúvida sobre continuar na escola no próximo ano letivo.



Percepção de margem

Crença de que "sempre existe espaço para negociar".

 **Exercício para a equipe:** Liste os 10 motivos mais frequentes apresentados pelas famílias da sua escola para compreender a natureza do pedido de desconto e definir como atuar em cada situação.

DEFINA UMA POLÍTICA CLARA DE DESCONTOS

A ausência de critérios bem definidos para a concessão de descontos pode gerar tratamentos diferentes para situações semelhantes.



Crie um **guia interno** para direcionar cada modelo de atuação.

SUA EQUIPE DEVE SABER:

Quem pode aprovar

Definir claramente os níveis de autorização para cada tipo de desconto.

Limites máximos

Percentuais e valores que não podem ser ultrapassados sem aprovação superior.

Crítérios considerados

Quais fatores justificam a concessão: histórico, situação financeira, tempo de escola.

Quando não há negociação

Situações em que a política é inflexível e o colaborador não deve ceder.

Quando envolver a direção

Casos complexos que exigem análise e decisão da liderança.

AUTONOMIA DA EQUIPE NA CONCESSÃO DE DESCONTOS

Cargo	Pode Negociar?	Função
Secretária	✗ Não	Ouvir e registrar o pedido
Relacionamento	✓ Sim	Apresentar as políticas vigentes e os diferenciais da escola
Coordenação	✓ Sim	Analisar casos especiais dentro dos critérios estabelecidos
Direção	✓ Sim	Aprovação final

Quando cada colaborador age de forma diferente, a política **perde credibilidade**.
É papel dos diretores e coordenadores garantir que todos sigam o mesmo processo.

TREINE A ESCUTA ANTES DA ARGUMENTAÇÃO

O erro mais comum é responder imediatamente ao pedido. Em vez disso, ensine a equipe a investigar.

PERGUNTAS ÚTEIS PARA INVESTIGAR

→ "O que motivou essa preocupação?"

→ "Existe alguma mudança na situação da família?"

→ "Quais aspectos estão sendo considerados nessa decisão?"

→ "Há alguma questão específica relacionada à experiência na escola?"

FRASES QUE A EQUIPE DEVE EVITAR

✗ "Vou ver o que consigo de desconto."

✗ "Sempre damos um jeito."

✗ "A outra escola realmente é mais barata."

✗ "Posso abrir uma exceção."

✗ "Se eu fosse você, também pediria desconto."

FRASES RECOMENDADAS PARA A EQUIPE

Padronizar a linguagem utilizada nas negociações transmite **profissionalismo, empatia e segurança**. Estas frases ajudam a conduzir a conversa de forma construtiva, sem comprometer a política da escola.

"Gostaria de entender melhor sua situação."

"Vamos avaliar as possibilidades dentro da nossa política."

"Nosso objetivo é encontrar a melhor solução para sua família."

"Antes de falarmos sobre valores, gostaria de compreender sua necessidade."

"Agradecemos sua confiança e queremos analisar o caso com cuidado."

Usar uma linguagem padronizada e empática fortalece a confiança da família e mantém a **credibilidade** da escola durante toda a negociação.

AVALIE O RISCO DE EVASÃO

Antes de discutir valores, é importante entender o quanto a permanência daquela família está em risco. Avaliar sinais de insatisfação, intenção de mudança e histórico de relacionamento permite que a escola tome decisões mais assertivas e personalize suas ações de retenção.

Baixo Risco

A família:

- Apenas perguntou sobre descontos
- Não apresentou motivos concretos
- Tem histórico de permanência sem reclamações

Ação recomendada: Seguir a política padrão sem concessões especiais.

Médio Risco

A família:

- Compara a escola com os concorrentes
- Questiona valores frequentemente
- Não manifestou intenção clara de saída

Ação recomendada: Reforçar os diferenciais da escola e acompanhar de perto a evolução do relacionamento.

Alto Risco

A família:

- Já informou que está considerando mudar de escola
- Solicitou documentos de transferência
- Demonstra insatisfação recorrente
- Apontou mudança recente na renda familiar
- Está com atrasos no pagamento

Ação recomendada: Encaminhar imediatamente para gestor ou direção.

CRIE ROTEIROS PARA CONTORNAR AS OBJEÇÕES

Preparar respostas para as dúvidas e argumentos mais frequentes das famílias ajuda a equipe a conduzir as negociações com mais segurança, consistência e foco na valorização da proposta da escola.

1

Dificuldade Financeira Comprovada

Possíveis alternativas:

- Parcelamento diferenciado
- Bolsa parcial ou total temporária
- Deixar claro que o benefício é temporário e será revisado

2

Comparação com Concorrentes

Perguntas-chave: "O que motivou o interesse pela outra escola?" e "O que sua família mais valoriza em uma escola?"

Resposta sugerida:

"Entendemos sua preocupação. Cada escola possui uma proposta diferente e acreditamos que a melhor comparação é observar o conjunto da experiência oferecida."

CRIE ROTEIROS PARA CONTORNAR AS OBJEÇÕES

Preparar respostas para as dúvidas e argumentos mais frequentes das famílias ajuda a equipe a conduzir as negociações com mais segurança, consistência e foco na valorização da proposta da escola.

3

Prioridade:

Resolver o problema antes de discutir preço.

Pergunta-chave:

"Se conseguirmos resolver essa questão, sua intenção é permanecer na escola?"

4

Pedido sem justificativa

Perguntas-chave: *"Posso entender melhor o que motivou essa solicitação para verificarmos qual é a melhor forma de ajudá-los?"*

Resposta sugerida:

"Atualmente seguimos uma política institucional de valores e benefícios. Caso exista alguma situação específica que possamos compreender melhor, ficamos à disposição para conversar."

DEFINA INDICADORES PARA ACOMPANHAR

Acompanhar **métricas** relacionadas aos pedidos de desconto permite identificar padrões, avaliar a efetividade das negociações e tomar decisões mais estratégicas ao longo do tempo.

MONITORE:

- Quantidade de pedidos de desconto.
- Percentual aprovado.
- Motivos mais frequentes.
- Impacto financeiro das concessões.





INTELIGÊNCIA DE DADOS PARA ESCOLAS

www.schooladvisor.com.br • www.instagram.com/schooladvisorbr