

Matriz de âncora invertida

Objetivo

Fazer o cliente expor sua expectativa (preço, prazo, valor) antes de você — para ganhar vantagem psicológica e estratégica.

Estrutura da Matriz

Etapa	Objetivo	Perguntas-chave	O que observar	Ação estratégica
1. Exploração	Entender contexto	"O que você busca exatamente?" "Qual é sua prioridade?"	Necessidades reais vs. superficiais	Ajuste seu discurso ao valor percebido
2. Indução de Âncora	Fazer o outro ancorar	"Qual faixa você imaginava investir?" "Já avaliou algo similar?"	Se ele evita responder ou dá número	Se resistir, ofereça intervalo amplo
3. Leitura da Âncora	Classificar a resposta	Valor alto, médio ou baixo?	Segurança, hesitação, linguagem corporal	Defina sua estratégia de reposicionamento
4. Reancoragem Estratégica	Ajustar percepção de valor	"Clientes com esse objetivo investem entre X e Y"	Reação imediata (surpresa, aceitação)	Amplie ou reduza o range conforme interesse
5. Validação de Valor	Justificar preço	Mostrar benefícios, ROI, diferenciais	Sinais de concordância	Fortaleça confiança
6. Fechamento Direcionado	Concluir negócio	"Faz sentido avançarmos nesse formato?"	Objeções finais	Ofereça escolha controlada

Tipos de Resposta e Como Reagir

Situação	Interpretação	Resposta recomendada
Cliente dá valor baixo	Baixa percepção de valor	Eduque antes de negociar preço
Cliente dá valor alto	Alta expectativa	Posicione premium e aumente margem
Cliente não responde	Defesa/estratégia	Use intervalo: "Normalmente varia entre X e Y"
Cliente pergunta seu preço primeiro	Tentando inverter jogo	Responda com pergunta ou contexto

Técnica do Intervalo (arma secreta)

Quando o cliente não ancora:

EXEMPLO DE TICKET MÉDIO PARA AFASTAR A ANCORAGEM

"Projetos como esse costumam variar entre **R\$ 8 mil e R\$ 20 mil**, dependendo da profundidade."

Isso:

- Cria referência
- Evita teto baixo
- Mantém controle da negociação

Matriz de Reancoragem

Âncora do cliente	Sua resposta	Estratégia
Muito baixa	Reeducar valor	"Nesse nível, entregamos X mais básico..."
Moderada	Expandir	"Podemos ampliar resultados com..."
Alta	Maximizar	"Nesse investimento conseguimos incluir..."

Sinais de que funcionou

- Cliente começa a justificar o próprio orçamento
- Pergunta "o que está incluso" em vez de "quanto custa"
- Demonstra medo de perder a oportunidade
- Foca mais em valor do que em preço

Exemplo prático QUE VALE UM GRANDE NEGÓCIO

Cliente: "Quanto custa?"

Você:

"Depende do nível de resultado que você quer. Normalmente nossos clientes investem entre R\$ 10 mil e R\$ 25 mil. Em qual cenário você estava pensando?"

Agora **ele entra no seu campo de negociação**, não o contrário.

Dica avançada (psicológica) - GATILHOS

- Quem fala o número primeiro tende a perder margem
- O cérebro usa o primeiro número como referência (âncora)
- Você controla o jogo controlando o contexto — não apenas o preço