

Playbook de Prospecção Telecom

Um guia simples para achar vendas, cobranças e atendimentos que ainda ficam sem retorno.

Manual interno | v04 | Setembro de 2026



Como usar este playbook

Este material ajuda o comercial a conversar melhor com provedores. A ideia não é criticar o sistema do cliente. É descobrir onde ainda existe venda, cobrança ou atendimento sem retorno.

01 Preparar abordagem antes da reunião

02 Fazer perguntas melhores

03 Entender a dor por sistema

04 Achar dinheiro parado na operação

Frase para usar: Não quero trocar seu sistema. Quero entender onde ele mostra oportunidade, mas ninguém faz o próximo contato.

Esquema direto da venda

Use este fluxo para conduzir a conversa. Primeiro confirme a dor. Depois mostre que a proposta resolve aquela dor. Só então fale de valor, preço e prazo.

1. Confirme	Dores e diagnóstico	Entenda onde o provedor perde venda, cobrança ou atendimento.
2. Convença	O que vamos solucionar	Mostre que a proposta responde à dor que ele acabou de confirmar.
3. Mostre valor	Sem custo real	Se aumenta faturamento, a solução se paga.
4. Negocie	Preço e prazo	Se ele entendeu o valor, o resto vira negociação.

Se chegou até a etapa de valor, você tem quase toda a venda. O resto é preço e prazo.

Regras de abordagem

O cliente precisa sentir que vamos ajudar, não julgar o sistema dele.

01 **No começo, fale sistema de gestão ou sistema do provedor**

02 **Cite o nome do sistema só quando o cliente falar**

03 **Evite: seu sistema não faz isso**

04 **Pergunte: hoje quem faz o segundo contato?**

A conversa boa não acusa. Ela mostra oportunidade.

Perguntas que valem para todos

Depois de olhar qualquer sistema, a pergunta final é simples: o recurso existe, mas está sendo usado para recuperar dinheiro?

- 01

Onde os leads entram?
- 03

Quem retoma proposta parada?
- 05

Cliente recebe aviso antes de ligar?
- 07

Vocês sabem qual canal recupera mais?

- 02

Quem chama o lead que sumiu?
- 04

Quando o WhatsApp não responde, existe SMS de apoio?
- 06

Relatório vira campanha ou fica parado?
- 08

Qual rotina vocês mais gostariam de automatizar?

Peça exemplos reais. Isso deixa a dor mais clara.

Dores identificáveis

Cada dor precisa virar uma conversa simples sobre dinheiro parado.

01 **Lead perdido: ele já demonstrou interesse**
Pedi plano e sumiu

03 **Tráfego pago: lead novo precisa de resposta rápida**
Lead procurou outro provedor

05 **Atendimento: fora do horário e em múltiplos canais**
WhatsApp não teve segunda tentativa

07 **Relatório não virou ação**

02 **Proposta parada: alguém precisa retomar**
Foi enviada e ninguém retomou

04 **Cobrança: um canal só pode falhar**
Lembrete sai só por SMS

06 **Relacionamento: pesquisa mostra onde melhorar**
Instalação ficou sem confirmação

Se souber o valor do plano e quantos leads ficam sem atendimento, faça a conta do dinheiro deixado na mesa.

Onde procurar brechas

Use esta página como cola rápida para puxar assunto com o cliente.

Venda	Lead sem retorno	Criar sequência de contato
Marketing	Banco de leads parado	Campanha para quem não comprou
Tráfego pago	Lead chega e esfria	Atendimento rápido e acompanhamento
Cobrança	Sem aviso automático	SMS e WhatsApp como apoio
Atendimento	Fora do horário e vários canais	Atender melhor e por mais tempo
Relacionamento	Pouco retorno do cliente	Pesquisa de satisfação

Boa pergunta liga três coisas: rotina, dinheiro perdido e próximo contato.

Materiais de venda

09	_____	Como ler as provas de cada sistema
10	_____	Páginas por sistema
23	_____	Frases permitidas
24	_____	Objeções e respostas
25	_____	Copy comercial
26	_____	Próximos passos

Como ler as provas de cada sistema

As provas públicas ajudam a entender o caminho, mas não substituem a conversa com o cliente.

Demo pública	Mostra uma tela real	Não prova como cada cliente usa no dia a dia
Página oficial	Mostra o que o fornecedor divulga	Não prova se a rotina está ativa no provedor
Print do benchmark	Ajuda o comercial a explicar	Não deve ser usado para acusar o sistema
Não apareceu na pesquisa	Vira pergunta de campo	Não significa que o sistema não tenha o recurso

Use como apoio para perguntar melhor. A validação acontece com o cliente.

IXC Soft

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Sistema bem completo para provedores. Costuma cuidar de contrato, cobrança, atendimento, ordem de serviço, área do cliente, venda e mensagens.

Onde pode ter oportunidade

O benchmark mostra o Inmap Sales como frente comercial e o Opa Suite como camada de comunicação. Vale investigar se o provedor usa isso para recuperar proposta parada ou só para rotina básica.



Print do benchmark

Benchmark: página oficial de IXC/Inmap Sales. Não houve teste completo por dentro do painel.

Gancho para o comercial

O sistema já sabe quem precisa receber aviso. A chance está em fazer esse aviso chegar pelo canal certo.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Opa Suite

Parcial

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Aparece como solução de atendimento e comunicação ligada ao IXC, principalmente com WhatsApp, cobrança e relacionamento.

Onde pode ter oportunidade

O ponto mais importante é descobrir o que acontece quando o WhatsApp não responde: existe segunda tentativa, SMS de apoio, atendimento humano e controle de retorno?



Unifique os canais de atendimento, centralizando a comunicação em um só lugar.

- Simplifique e agilize o atendimento;
- Gerencie, monitore e documente solicitações;
- Priorize tickets a resolver;
- Envie segunda via de notas fiscais e boletos;



Print do benchmark

Benchmark: página pública usada como evidência parcial. Precisa de demo guiada ou conversa com cliente.

Gancho para o comercial

WhatsApp ajuda muito, mas quando o cliente não responde a régua precisa continuar.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

SGP

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Tem materiais públicos sobre SMS, WhatsApp, e-mail, Hotmobile SMS, cobrança, CRM, campanhas, grupos, funis e relatórios.

Onde pode ter oportunidade

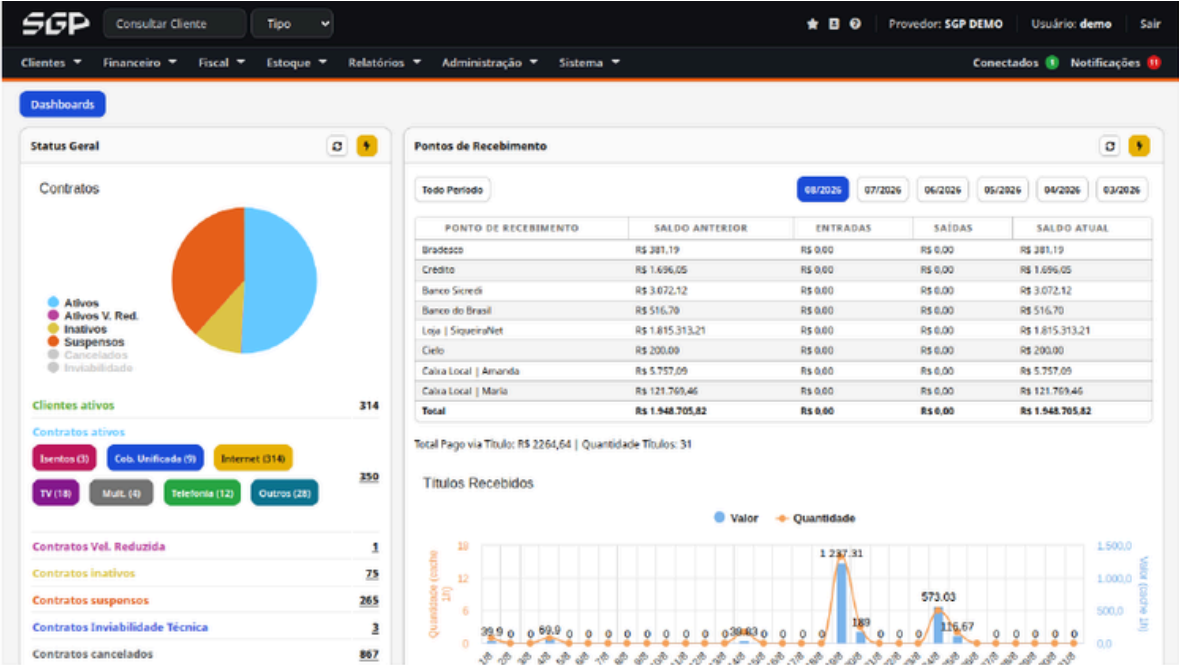
Aqui o cuidado é não dizer que falta CRM. A oportunidade é perguntar se o CRM vira rotina de venda: lead parado, proposta sem resposta e recuperação por SMS quando WhatsApp não resolve.

Gancho para o comercial

Ter CRM não garante que o vendedor faça o segundo contato.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Pesquisado



Print do benchmark

Benchmark: demo pública acessada. Print mostra painel interno com status e financeiro.

MK-Auth

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Tem perfil mais técnico e operacional. Fala de integração, mensagens automáticas e envio pelo WhatsApp.

Onde pode ter oportunidade

A conversa deve sair do técnico e ir para receita: o provedor usa mensagens para vender mais, recuperar proposta ou só para avisos operacionais?

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

A operação pode estar automática, mas a venda ainda pode depender de cobrança manual do time.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

MK Solutions

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Sistema robusto, com ERP, cobrança, WhatsApp, SMS, e-mail, bot, atendimento, CRM, BI e meios de pagamento.

Onde pode ter oportunidade

Como já parece ter bastante recurso, a brecha não é falta de ferramenta. É saber se o time usa as réguas para venda parada, reativação e retorno comercial.

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

A régua que cobra também pode ajudar a recuperar venda parada.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Routerbox ISP / RBX Soft

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Tem ERP, CRM, cobrador virtual, central do assinante, chat, BI, API, e-mail, SMS e integração Hotmobile listada.

Onde pode ter oportunidade

O Cobrador Virtual aponta força em inadimplência. A pergunta é se existe uma régua antes da cobrança: lead, proposta, instalação, app e reativação.

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

O dinheiro começa a escapar antes da cobrança.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Gerenet / GereISP

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Cobre vendas, pré-vendas, CRM, funil, atendimento via WhatsApp, SMS, e-mail, app, cobrança e relatórios.

Onde pode ter oportunidade

Como há CRM e funil, investigue rotina de uso. O comercial entra todo dia? Existe lista de ataque? Alguém chama quem sumiu?

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

O sistema pode mostrar a oportunidade. A régua ajuda a trazer o cliente de volta.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

PRTG

Monitoramento

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Não é ERP. É uma ferramenta para o time técnico monitorar rede, queda, lentidão, alerta e disponibilidade.

Onde pode ter oportunidade

Aqui a oportunidade não é venda ou cobrança. É comunicação em crise: quando há queda ou lentidão, o cliente recebe aviso antes de ligar?

Cuidado na abordagem

Não apresentar como sistema de gestão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

Saber do problema antes ajuda. Avisar o cliente evita crise no atendimento.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Elite Soft / ISP-Integrator

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Tem prospectos, CRM, funil, oportunidades, motivo de perda, relatório, faturas, e-mail, SMS, push e WhatsApp por integrações.

Onde pode ter oportunidade

Como o sistema mostra motivo de perda e oportunidades, pergunte se isso vira ação: quem retoma, quando retoma e por qual canal.

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

O sistema mostra onde a venda parou. A régua ajuda a venda voltar a andar.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

CNT Sistemas / CNTmanager

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

ERP web com contratos, financeiro, atendimento, e-mail, SMS, relatórios, API, app do assinante e gateways SMS, incluindo Hotmobile.

Onde pode ter oportunidade

A pesquisa aponta cobrança e notificação como pontos fortes. Vale validar se SMS também ajuda venda, instalação, app e reativação.

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

Se o SMS recupera inadimplência, pode recuperar outras receitas antes da cobrança.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Voalle / elleven

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Sistema amplo para vender, instalar, faturar, cobrar e atender. Inclui CRM, lead, cobrança, atendimento e régua com WhatsApp, SMS, e-mail e app.

Onde pode ter oportunidade

Por ser robusto, o foco é uso real. Pergunte se proposta parada, instalação, adesão ao app e avisos ao cliente têm rotina ativa.



Print do benchmark

Benchmark: página institucional do elleven, sem demo interna validada.

Gancho para o comercial

Às vezes o problema não é falta de sistema. É uma jornada que não virou rotina.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

HubSoft

Pesquisado

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

ERP web e mobile com clientes, prospectos, CRM, financeiro, atendimento, ordem de serviço, app, indicadores, API e integrações.

Onde pode ter oportunidade

A oportunidade está em transformar indicador em ação. Pergunte se relatórios viram campanhas e se o SMS é usado além de boleto.

Cuidado na abordagem

Sem print do benchmark nesta versão.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

Relatório bom mostra dinheiro parado. Régua boa ajuda a buscar.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Challenger Sistemas

Baixa evidência pública

Use esta página para puxar uma conversa específica sobre este sistema, sem atacar o fornecedor e sem prometer algo antes de validar.

Leitura simples

Há pouca informação pública. A fonte mais segura é a Central Hotmobile, que lista Challenger em integrações telecom.

Onde pode ter oportunidade

Não chegue com conclusão pronta. Use como diagnóstico: Hotmobile está ativa? Quais mensagens saem? Onde venda, cobrança ou atendimento ficam sem retorno?

Cuidado na abordagem

Não usar afirmações fortes antes de validar com cliente real.

Use esta página como ponto de partida. A conversa com o cliente confirma se a rotina existe, se está ativa e se traz resultado.

Gancho para o comercial

Ter gateway configurado não garante uma boa estratégia de envio.

Fonte interna: pesquisa documental. Use como hipótese até confirmar com o cliente.

Frases boas e frases de risco

Use frases que abrem conversa. Evite frases que parecem ataque.

Boas	seu sistema de gestão, sua cobrança, SMS como apoio, aviso ao cliente
De risco	seu sistema não faz, troque seu sistema, resolvemos sua inadimplência
Para venda	lead que sumiu, proposta sem resposta, mensagem no canal certo

A regra é simples: fale da dor, não ataque o sistema.

Objecções e respostas

Escute, escute e escute. Depois responda de forma simples, sem discutir com o cliente.

Meu sistema já faz isso	Ótimo. Podemos marcar para ver se está trazendo retorno como deveria, sem compromisso.
Já usamos WhatsApp	Perfeito. E quando o cliente não responde?
Não quero trocar sistema	A ideia é usar melhor o sistema que vocês já têm e com o qual já somos integrados.
Já usamos SMS para cobrança	SMS e WhatsApp também ajudam em venda, instalação e aviso urgente. Como vocês fazem isso hoje?
Não posso investir agora	Entendo. Quantos leads ficam sem novo contato hoje? Algumas vendas a mais poderiam vir daí sem mais esforço da equipe.

Se aparecer outra objeção forte do setor, compartilhe com o marketing.

Quando virar copy comercial

Antes de levar para anúncio, tire o nome do sistema e fale de uma dor que qualquer provedor entende.

Não citar ERP no topo	Use: seu sistema de gestão. Evite: IXC, SGP ou Voalle no anúncio.
Evitar promessa exagerada	Evite: vamos zerar inadimplência. Use: podemos ajudar a reduzir perdas.
Chamar para demonstração	Use: veja na prática como recuperar leads e cobranças.
Falar de recuperação	Explique que a mensagem certa tenta trazer de volta venda, pagamento ou atendimento parado.
Guardar o técnico	API, integração e detalhes ficam para a reunião com quem precisa validar.

Exemplo: seu provedor pode estar perdendo vendas que já pediram contato.

Próximos passos

A próxima versão precisa validar perguntas em campo e transformar a proposta em solução clara para a dor do cliente.

Agora	Testar com 2 ou 3 provedores. Se possível, pedir login e senha e passar ao marketing.
Depois	Transformar as melhores dores em roteiro e campanha.
Em seguida	Vender a proposta como solução para as dores que o cliente confirmou.

A próxima versão deve trazer exemplos reais de fala do cliente.