**GUIÃO TELEFÓNICO – CLIENTES PROFESSIONAL & PREMIUM**

**1) Abertura**

“Bom dia/boa tarde, falo da [Parceiro]. Estou a ligar para falar consigo sobre uma atualização importante no contrato de manutenção ARTSOFT. A chamada é breve apenas para garantir que está totalmente informado e esclarecer eventuais dúvidas.”

“O seu CAP vai ser atualizado para o novo modelo VIP (Value and Innovation Protection), que a ARTSOFT apresentou recentemente. Envio também por email, mas queria explicar-lhe diretamente para maior clareza.”

**2) Contexto da mudança**

“O ARTSOFT evoluiu muito nos últimos anos: **melhorias de desempenho, mais segurança, mais automatismos, novas funcionalidades e uma nova base de dados que será disponibilizada em 2026.**Esta evolução representa um valor muito superior ao que estava refletido no CAP.”

“O que a ARTSOFT identificou é que o valor pago pelo CAP já não refletia o nível real de evolução e de serviço que está a ser entregue ao Cliente e daí fazer este ajuste.”

**3) O que vai mudar**

“A partir da próxima renovação, o CAP será substituído pelo VIP e o valor será atualizado em **35%**.”

Além das melhorias já mencionadas a ARTSOFT disponibiliza mais valor acrescentado para o cliente, com novas soluções que agora ficam incluídas no seu produto.

**4) O que o cliente passa a receber**

***(Adaptar consoante o tipo de cliente – se é Premium ou Professional – e os módulos que o cliente já tem licenciados – não mencionar ao cliente os módulos que já fazem parte do seu licenciamento porque não vamos alterar o valor do licenciamento com base nisso)***

“No seu caso, com o VIP, passa a ter incluído:  
  
Uma imagem com texto, captura de ecrã, Tipo de letra

Os conteúdos gerados por IA podem estar incorretos.

“Estas soluções adicionais não têm **custos adicionais de licenciamento**.”

**5) Frase de alinhamento (transição)**

“No fundo, esta atualização garante que a solução que utiliza continua moderna, segura e acompanhada de evolução contínua.”

**6) Pergunta de confirmação (abrir diálogo)**

“Faz sentido para si até aqui? Há alguma solução que à partida gostaria de ver já implementada?”

*(Aqui começará a objeção, se existir.)*

**7) Gestão das objeções**

**Objeção 1 — “É um aumento grande.”**

“Compreendo. Como mencionei, o que a ARTSOFT identificou é que o valor atual não acompanhava a evolução que já está a ser entregue e que vai continuar a crescer com a nova base tecnológica, inteligência artificial e tudo o que o produto já cresceu nos últimos anos e não foi refletido no preço do mesmo e da manutenção.  
O VIP garante essa continuidade e sustentabilidade para o futuro, e a entrega de valor ao Cliente.”

**Objeção 2 — “Não estávamos a contar.”**

“É natural. A alteração é recente.  
A razão principal é garantir que o produto continua a evoluir e que mantém atualizações legais, segurança, fiabilidade e está preparado para o futuro.”

**Objeção 3 — “Não precisamos de IA.”**

“Entendo. A IA é apenas uma das componentes, e mesmo que não a usem no imediato, o principal valor do VIP está na estabilidade, segurança, conformidade e evolução da plataforma. A IA está disponível, mas não é obrigatória para beneficiar da atualização.”

**Objeção 4 — “Não precisamos de módulos/soluções adicionais.”**

“Entendo. Estes são opcionais e não são a principal razão desta alteração, o principal valor do VIP está na estabilidade, segurança, conformidade e evolução da plataforma. Ainda assim estamos disponíveis para vos apresentar as mais valias de cada uma destas soluções.”

**Objeção 5 — “E se não aceitarmos?”**

“O CAP foi descontinuado pela ARTSOFT. Atualmente, todos os clientes precisam da manutenção e atualização do seu ERP. Sem VIP, ficaria sem suporte, atualizações legais, melhorias de segurança e evolução técnica, bem como quaisquer correções.”

**8) Fecho simples e seguro**

“O nosso objetivo é garantir que está informado e confortável com a mudança. Vamos enviar a informação por email, mas estamos totalmente disponíveis para voltar a conversar.”

“Obrigado por continuar connosco é um privilégio acompanhar a evolução da vossa empresa.”