

SCRIPT DE VENDAS

Introdução ao Setor de Vendas



01 - Introdução

Olá, seja bem-vindo ao time de vendas! Estamos felizes em tê-lo conosco. Nosso setor de vendas é responsável por entender as necessidades dos clientes, apresentar nossos produtos e fechar negócios. A meta é sempre oferecer o melhor atendimento e superar as expectativas dos clientes.



02- Principais Responsabilidades

- Atendimento ao Cliente: Seu papel inclui prestar um excelente atendimento, desde o primeiro contato até o pós-venda, construindo um relacionamento de confiança.
- Giro de Carteira: Você será responsável por girar uma carteira de no mínimo 500 clientes. Esses deverão ser contados em até 3 meses, estreitar e ficar próximo de seus clientes é uma ótima maneira de fidelizá-los.



03- Ferramentas e Sistemas

- RD Conversas: Nós utilizamos a Tallos (RD Conversas) para enviar mensagens, arquivos, áudios e vídeos para nossos clientes.
- RD CRM: A ferramenta de CRM ajuda a gerenciar o relacionamento com os clientes e registrar todo o histórico de interações. Também utilizamos para entrar em contato com o cliente através de ligação.
- Bredas: O sistema do Bredas, é onde são gerados os orçamentos que enviamos para os clientes. Nele também conseguimos acessar as notas fiscais emitidas aos clientes e baixá-las quando necessário.



04 - Acompanhamento e Feedback

- Relatórios: Mantenha relatórios diários de suas atividades para facilitar o acompanhamento de resultados.
- Feedback: A empresa está sempre aberta para fornecer feedback e orientações para o seu desenvolvimento.

PROCESSOS DE VENDA

Abordagem ao Cliente

Inicie com uma saudação educada e pergunte como pode ajudar. Faça perguntas abertas para entender melhor as necessidades.

01

Saudação Educada:

- Bom dia/tarde, como você está?
- Seja bem-vindo(a) à nossa empresa! Como posso te ajudar hoje?

02

Criação de Rapport:

Perguntas simples ajudam a iniciar a conversa e estabelecer um vínculo:

- Você já conhece nossos produtos/nossa empresa?
- Está procurando algo específico hoje ou posso sugerir algumas opções para o seu segmento?

03

Perguntas Abertas para Entender as Necessidades:

- O que você busca em um produto? Mais qualidade, preço, custo benefício?
- Quais os serviços que você possui na sua empresa? Tem área de Manutenção?
- Pode me contar um pouco mais sobre o que você precisa?

04

Explorar Detalhes:

- Vocês utilizam alguma marca específica para esse item?
- Com que frequência vocês compram esses materiais?
- Quais maquinários você possui na sua empresa?

PROCESSOS DE VENDA

Negociação

Na fase de negociação, é essencial ser direto e informativo, destacando o valor dos produtos ou serviços que você oferece.

Aqui está uma abordagem mais detalhada:

01

Ofereça Soluções Claras:

Após entender as necessidades do cliente, apresente produtos ou serviços que atendam diretamente essas demandas:

- Com base no que você mencionou, esse produto pode ser a melhor solução para você por causa de [benefício específico].
- Nosso produto X vai atender perfeitamente sua necessidade, e aqui estão os motivos: [listar vantagens e benefícios do item].

02

Destaque os Benefícios:

Mostre como o produto pode resolver um problema ou melhorar a experiência do cliente, focando nos benefícios:

- Esse modelo é altamente durável, o que significa menos manutenção e uma vida útil mais longa, economizando tempo e dinheiro.
- Ao optar por essa solução, você estará investindo em [benefícios como eficiência, economia, segurança, etc.], que é o que muitas empresas similares à sua têm procurado.

03

Ofereça Alternativas:

Se houver resistência, ofereça alternativas sem forçar o cliente:

- Se preferir algo mais econômico, temos essa outra opção que também oferece um excelente custo-benefício.

04

Atente-se ao Timing:

Se perceber que o cliente está hesitante, dê tempo e suporte:

- Eu entendo que pode querer pensar mais a respeito. Posso enviar mais informações por e-mail ou oferecer uma demonstração?"
- Caso precise de mais algum detalhe, estou à disposição para esclarecer todas as suas dúvidas.

PROCESSOS DE VENDA

Fechamento

Na etapa de fechamento, o objetivo é conduzir a conversa de maneira suave e direta para que o cliente tome uma decisão. Aqui está um detalhamento de como proceder:

01

Proponha o Fechamento de Forma Natural:

Aponte que o produto ou serviço atende às necessidades do cliente e sugira a ação de compra:

- Parece que este produto atende exatamente ao que você procura. Vamos finalizar o pedido?
- Então, já que este modelo cobre todas as suas necessidades, podemos prosseguir com a compra?

02

Ofereça Garantias ou Incentivos:

Reforce a segurança da compra oferecendo garantias ou facilitadores:

- Além disso, oferecemos uma garantia de 3 meses, o que dá mais tranquilidade sobre a qualidade do produto.
- Se fizer o pedido agora, conseguimos incluir um desconto especial ou frete grátis.

03

Responda às Dúvidas Finais com Clareza:

Esteja preparado para resolver qualquer última dúvida ou hesitação:

- Entendo que possa estar pensando no valor. Podemos dividir em até 10 vezes sem juros."
- Se ainda estiver em dúvida sobre a durabilidade, posso te mostrar alguns depoimentos de clientes que utilizaram por mais de dois anos sem nenhum problema.

04

Ofereça Soluções para Objeções:

Se o cliente levantar objeções, esteja preparado para neutralizá-las:

- Objeção sobre preço: Eu entendo que o preço pode ser um fator importante. Considere que esse produto vai te economizar [detalhes] ao longo do tempo e oferece um custo-benefício excelente.
- Objeção sobre tempo de decisão: Posso deixar essa oferta reservada para você por um período, mas os estoques estão limitados. Posso te retornar em X dias, acredita que até lá já terá escolhido a melhor opção?

PROCESSOS DE VENDA

Fechamento - Continuação..

01

Proponha Alternativas de Pagamento ou Logística:

Facilite o fechamento, oferecendo formas de pagamento ou entrega flexíveis:

- Podemos enviar ainda hoje/essa semana [Confirme com o setor se realmente é possível], e você recebe em até X dias.
- Aceitamos Pagamento à vista com, Boleto (sob consulta), e podemos dividir no cartão em até 10x sem juros.

02

Crie Urgência (Sem Pressão Excessiva):

Estimule o cliente a tomar uma decisão logo, destacando a disponibilidade limitada ou uma promoção especial:

- Esse é um dos últimos itens em estoque, e pode se esgotar rapidamente. Quer garantir o seu agora?
- Essa promoção é válida somente até o final do dia. Vamos aproveitar enquanto o desconto está ativo?

03

Sugira uma Conclusão Positiva:

Feche a conversa com uma afirmação positiva, reforçando os benefícios da compra:

- Tenho certeza de que você vai ficar muito satisfeito com essa escolha. Vamos finalizar?
- Esse produto realmente vai facilitar sua vida. Vamos proceder com o pagamento?

04

Ofereça Suporte Pós-Venda:

Reforce a confiança do cliente no fechamento, oferecendo assistência após a compra:

- Além de fazer o pedido, estaremos disponíveis para qualquer dúvida ou suporte que você precisar durante o uso.
- Após a compra, você terá acesso ao nosso suporte técnico gratuito para garantir a melhor experiência com o produto. E estarei disponível para você sempre que precisar.