**Método de Vendas**

**Introdução**

Bem-vindo ao seu método de vendas. Este é seu principal aliado para realizar atendimentos com técnica, atingir suas metas e aumentar seus resultados.

Este método foi desenvolvido pela **Sucesso em Vendas**, empresa que é um hub de soluções em vendas. Há mais de 25 anos auxilia companhias dos mais variados segmentos e tamanhos a multiplicarem seus indicadores e alcançarem seus objetivos.

Este método é resultado de um grande estudo, composto por análises e diversos trabalhos no segmento de eletromóveis. Aqui, foram compiladas e detalhadas as melhores práticas e, consequentemente, as que mais dão resultados no ramo, para que você realize um atendimento de excelência.

**Importante**

O Método de Vendas é um **guia prático** para realizar seus atendimentos. Cada empresa, bem como cada profissional, possui suas características específicas, que precisam sempre ser levadas em consideração. Sendo assim, o método foi construído para ser facilmente adaptável. Estude-o com o olhar de: "como posso personalizar isso para a minha realidade?". Essa é a garantia do sucesso.

**Alinhamento**

Dentro do segmento de eletromóveis há diferentes nomenclaturas como: vendedor, atendente, consultor de vendas, entre outras. Elas variam conformes as regiões do Brasil ou o direcionamento da empresa. Para padronizar, ao longo de todo o método, será utilizado o termo "vendedor" para se referir a todos aqueles que realizam as vendas.

**Manual de uso**

Este método não foi criado apenas para ser lido – essa é, na verdade, a menor parte de todo o processo. Esperamos que você leia e goste, mas, ao final da leitura, isso será apenas um detalhe. Fundamentalmente, será preciso **PRATICAR O MÉTODO**. Confira algumas dicas de uma excelente prática do método no seu dia a dia de vendas:

**Leia e aplique:**

É preferível que você leia este manual aos poucos, treinando e implementando o que for aprendendo. Evite atropelar o processo tentando fazer tudo de uma vez. Tenha certeza de que, antes de avançar um passo, o anterior tenha sido compreendido plenamente e esteja sendo colocado em prática de maneira correta.

**Intenção sem ação é ilusão:**

Pratique. Ter a intenção de fazer sem verdadeiramente "colocar a mão na massa" será apenas uma ilusão de que você um dia irá atingir o sucesso em vendas. O mundo é de quem faz.

**Sumário**

1. Como atingir o Sucesso
2. Método de Vendas A PONTE
3. Aborde positivamente
4. Pesquise o cliente
5. Ofereça soluções
6. Negocie e Neutralize objeções
7. Tome a iniciativa e feche a venda
8. Estender o relacionamento
9. Compromisso com o sucesso

**Como atingir o Sucesso**

Para atingir o sucesso, é preciso que você saiba atender com técnicas e metodologias, mas que também esteja motivado.

Um vendedor que possui muita técnica, mas não tem a atitude, a motivação e o comportamento adequados, nem sempre consegue agir de maneira a criar aproximação com os clientes e, diante disso, tem maior dificuldade para atingir seus objetivos.

Da mesma forma, o contrário é verdadeiro. Não adianta estar supermotivado ou cheio de boa vontade se você não possui as técnicas corretas para atender, realizar vendas e cativar os clientes. Sendo assim, é preciso ser **competente** e praticar as **atitudes** certas.

**Como ser competente em vendas?**

Ser competente em vendas é conhecer e aplicar técnicas que aumentem o número de clientes e a qualidade das vendas realizadas. Ou seja, você consegue aumentar seus indicadores e resultados porque sabe **o que** precisa fazer, sabe **como** fazer e **quer** fazer acontecer.

**Fórmula da Competência:**

Conhecimento (SABER) + Habilidade (FAZER) + Atitude (QUERER) = COMPETÊNCIA

**Significado de cada elemento:**

**SABER**, na teoria, o que é preciso fazer para atingir o sucesso em vendas:

* Quais são as etapas para um atendimento ser bem-sucedido
* Como encantar o cliente
* Quais são as especificações dos produtos e serviços
* Quais são as formas de pagamento
* Como trabalhar descontos

**FAZER**, na prática, com habilidade de transformar conhecimento em resultados:

* Fazer um atendimento adequado às necessidades do cliente
* Contornar objeções
* Agregar valor aos produtos
* Negociar

**QUERER FAZER** o que conhece e o que tem habilidade todos os dias, inclusive quando não está sendo observado:

* Ter motivação para buscar seus próprios resultados
* Não depender da situação do mercado
* Não depender do ambiente
* Não depender da equipe
* Não depender das cobranças do líder

**As 8 Atitudes Vencedoras**

São justamente essas atitudes, aplicadas na vida e nas ações de pessoas determinadas e que conseguem êxito em suas carreiras e projetos, as responsáveis por todas as suas conquistas.

Essas maneiras de conduzir decisões e ações são imprescindíveis para garantir estímulos constantes, prosseguir em qualquer propósito e conquistar alto desempenho na execução.

Para te ajudar a construir um comportamento positivo, que estimule seu crescimento e te ajude a chegar em suas metas, a Sucesso em Vendas identificou quais são as principais atitudes de pessoas que são vistas como referência, chegando, assim, às 8 Atitudes Vencedoras das pessoas de sucesso.

**Método de Vendas A PONTE**

"Método" é a descrição do caminho para se chegar a um objetivo; é o processo utilizado para realizar algo. No nosso caso, o método será o guia de orientação, será o passo a passo, demonstrando o que, como e quando fazer.

Se analisarmos bem, vender é construir umA PONTE entre você e seu cliente. Afinal, mesmo quando se trata de um cliente conhecido pelo vendedor, quando começamos a abordagem, há um abismo que separa as primeiras palavras do fechamento da venda. Para vencer esse abismo, não há nada como construir uma ponte e fazer esse cliente atravessá-la até o seu lado.

**Etapas do Método A PONTE:**

| **Etapa** | **Fase da venda** | **Construção dA PONTE** |
| --- | --- | --- |
| **Aborde positivamente** | Ida até o cliente para recepcioná-lo na entrada da loja ou por telefone/whatsapp | É o momento de tomar as decisões pré-construção dA PONTE. Por exemplo: quem deve passar por ela, como fazer essa pessoa confiar em você durante o processo de construção, como demonstrar ao cliente que você tem autoridade para auxiliá-lo e como criar empatia para que ele confie e sinta-se à vontade com o seu atendimento. |
| **Pesquise o cliente** | Ao longo do atendimento, faça perguntas com o objetivo de identificar as necessidades do cliente. | É o momento de pensar no projeto dA PONTE, entendendo como deve ser construída. Para saber disso, é importante ter respostas para perguntas específicas sobre necessidades, problemas, processo decisório, perfil de consumo e potencial de compra. |
| **Ofereça soluções** | Momento de oferecer a solução ideal para sanar a dor do cliente | É hora de estruturar A PONTE. Ela deve ser sólida, formada com a confiança de que foi constituída de benefícios que o cliente, de fato, valoriza. |
| **Negocie e neutralize objeções** | Processo de negociação. Esta fase é pensada para sanar as inseguranças do cliente e garantir que ele está levando o produto ideal. | É o teste de resistência dA PONTE, em que o cliente busca a certeza de que é uma ponte segura para, então, atravessar. |
| **Tome a iniciativa e feche a venda** | Momento de decisão da compra. | Após estruturar e testar a resistência, chega a hora de tomar iniciativa e fazer o cliente atravessar A PONTE. |
| **Estenda o relacionamento** | Fidelização do cliente. | Toda ponte construída exige manutenção. Para tanto, é preciso preparo, cuidado, atenção e regularidade. |

Você pode vender sem construir pontes, porém, com elas, é possível encurtar caminhos e tornar o processo muito mais fácil.

O Método de Vendas é A PONTE entre você e seus sonhos.

**Aborde positivamente**

A primeira etapa dA PONTE, Aborde Positivamente, é o início do processo de atendimento. É o momento em que você tem a chance de estabelecer um contato de atenção e cordialidade com o cliente. Em geral, quando entram em uma loja, as pessoas esperam ser notadas, acolhidas e bem tratadas. A ideia de ter essas expectativas atendidas deve começar na forma como são recepcionadas. Esta, portanto, é a sua primeira missão: recepcionar de forma positiva, criando um clima de atenção e acolhimento.

**O que é abordar positivamente?**

Abordar positivamente é o primeiro passo para realizar um excelente atendimento. É o início do processo e, nele, você irá utilizar os primeiros segundos com o cliente para se apresentar como uma pessoa simpática e confiável. Essa primeira impressão ajudará o cliente a se sentir acolhido e irá inspirar segurança e confiança para dar continuidade a conversa.

**Benefícios de uma abordagem positiva**

**Benefícios para o vendedor:**

* Facilidade e segurança para iniciar um diálogo mais produtivo
* Menor chance de resistência
* Boa impressão no cliente
* Mais clientes atendidos
* Aumento da taxa de conversão
* Transmissão de uma imagem simpática e positiva

**Benefícios para o cliente:**

* Sensação de atendimento profissional
* Experiência diferenciada
* Conforto em ser notado e ter ajuda disponível

**Preparação para uma boa abordagem:**

Para que você realmente consiga ser amistoso, simpático e demonstrar credibilidade, é necessário se preparar.

**1. Aparência Pessoal**

* Uniforme limpo e bem passado
* Higiene pessoal impecável
* Postura adequada
* Crachá visível
* Sorriso natural

**2. Local de Trabalho**

* Ambiente organizado
* Produtos bem expostos
* Limpeza do setor
* Material de trabalho em ordem
* Documentação necessária à mão

**3. Conhecimento**

* Produtos e serviços
* Promoções do dia
* Formas de pagamento
* Política de preços
* Diferenciais da empresa

**Como fazer uma boa abordagem**

**1. Momento Inicial**

* Perceba a entrada do cliente
* Dirija-se a ele com um sorriso
* Mantenha contato visual
* Use uma saudação adequada ao horário
* Apresente-se de forma clara

**2. Linguagem Corporal**

* Postura ereta e receptiva
* Braços descruzados
* Gestos suaves e naturais
* Expressão facial amigável
* Distância apropriada do cliente

**3. Comunicação Verbal**

* Tom de voz adequado
* Palavras positivas
* Vocabulário profissional
* Clareza na fala
* Ritmo apropriado

**Pesquise o cliente**

A segunda etapa da A PONTE é fundamental para entender as reais necessidades do cliente. Nesta fase, você deve:

**Objetivos da Pesquisa**

1. Identificar necessidades reais
2. Compreender motivações de compra
3. Descobrir critérios de decisão
4. Entender limitações e possibilidades
5. Estabelecer conexão emocional

**Técnicas de Pesquisa**

* **Perguntas abertas**
  + "Como posso ajudá-lo hoje?"
  + "O que você está buscando?"
  + "Qual sua principal necessidade?"
* **Perguntas direcionadas**
  + "Qual tamanho você procura?"
  + "Que cores você prefere?"
  + "Qual seu orçamento previsto?"

**Ofereça soluções**

Após compreender as necessidades do cliente, é hora de apresentar as melhores soluções:

**Apresentação do Produto**

1. **Características técnicas**
   * Especificações
   * Dimensões
   * Materiais
   * Tecnologias
2. **Benefícios**
   * Vantagens práticas
   * Economia
   * Durabilidade
   * Facilidade de uso
3. **Diferenciais**
   * Exclusividade
   * Garantia
   * Assistência técnica
   * Serviços agregados

**Negocie e Neutralize objeções**

**Tipos de Objeções**

1. **Preço**
   * "Está muito caro"
   * "Encontrei mais barato"
   * "Não cabe no meu orçamento"
2. **Produto**
   * "Não tem a cor que quero"
   * "O tamanho não é ideal"
   * "Não tem todas as funções que preciso"
3. **Tempo**
   * "Preciso pensar melhor"
   * "Vou pesquisar mais"
   * "Volto outro dia"

**Técnicas de Neutralização**

* Escuta ativa
* Empatia
* Argumentação técnica
* Demonstração de valor
* Alternativas de pagamento

**Tome a iniciativa e feche a venda**

**Sinais de Compra**

* Perguntas sobre pagamento
* Interesse em detalhes específicos
* Simulações de uso
* Discussão com acompanhantes
* Pedidos de garantias

**Técnicas de Fechamento**

1. **Fechamento direto**
   * "Vamos finalizar o pedido?"
   * "Podemos embrulhar?"
2. **Fechamento por alternativa**
   * "Prefere levar na cor azul ou verde?"
   * "Pagamento em 6 ou 10 vezes?"
3. **Fechamento por benefício**
   * "Com essa promoção, você economiza X"
   * "Aproveite o frete grátis hoje"

**Estenda o relacionamento**

**Pós-venda**

1. **Acompanhamento**
   * Ligação de confirmação
   * Verificação de satisfação
   * Solução de problemas
2. **Fidelização**
   * Cadastro atualizado
   * Programa de pontos
   * Ofertas exclusivas
3. **Indicações**
   * Pedido de referências
   * Programa "Indique um amigo"
   * Avaliações positivas

**Compromisso com o sucesso**

**Metas e Indicadores**

* Volume de vendas
* Ticket médio
* Taxa de conversão
* Satisfação do cliente
* Indicações recebidas

**Desenvolvimento Contínuo**

* Treinamentos regulares
* Atualização de conhecimentos
* Feedback constante
* Análise de resultados
* Plano de ação

**Lembre-se**: O sucesso em vendas é uma jornada contínua de aprendizado e aperfeiçoamento. Use este método como seu guia diário e adapte-o à sua realidade e ao seu estilo pessoal de vendas.

**Conclusão**

O Método A PONTE é sua ferramenta para construir relacionamentos duradouros e realizar vendas de sucesso. Pratique cada etapa, mensure seus resultados e celebre suas conquistas.

**Aprofundamento das Técnicas de Vendas**

**1. Excelência no Primeiro Contato**

**Abordagem Positiva Avançada**

* **Técnicas de Rapport**
  + Espelhamento corporal
  + Sincronização de tom de voz
  + Identificação de perfil comportamental
  + Adequação da linguagem ao cliente

**Leitura Corporal do Cliente**

1. **Sinais de Interesse**
   * Inclinação do corpo para frente
   * Olhar atento aos produtos
   * Gestos de aprovação
   * Perguntas específicas
2. **Sinais de Resistência**
   * Braços cruzados
   * Olhar disperso
   * Respostas curtas
   * Postura defensiva

**2. Aprofundamento da Pesquisa**

**Técnicas Avançadas de Questionamento**

1. **Perguntas Situacionais**
2. "Como você utiliza este tipo de produto atualmente?"
3. "Em quais situações você mais sente falta deste item?"
4. "Quais experiências anteriores você teve com produtos similares?"
5. **Perguntas de Reflexão**
6. "O que você considera mais importante em um produto como este?"
7. "Como você imagina que este produto poderia melhorar seu dia a dia?"
8. "Quais características são indispensáveis para você?"

**Mapeamento de Necessidades**

| **Tipo** | **Exemplo** | **Abordagem** |
| --- | --- | --- |
| Funcionais | Praticidade, durabilidade | Demonstração técnica |
| Emocionais | Status, conforto | Storytelling |
| Financeiras | Orçamento, condições | Planos de pagamento |
| Urgência | Prazo, disponibilidade | Soluções imediatas |

**3. Apresentação de Valor Expandida**

**Técnica SPIN**

1. **Situação**
   * Contexto atual do cliente
   * Uso pretendido
   * Ambiente de utilização
2. **Problema**
   * Dificuldades enfrentadas
   * Pontos de insatisfação
   * Necessidades não atendidas
3. **Implicação**
   * Consequências do problema
   * Custos envolvidos
   * Impactos negativos
4. **Necessidade-Solução**
   * Benefícios do produto
   * Resolução dos problemas
   * Retorno do investimento

**Demonstração Efetiva**

1. **Preparação**
   * Produto testado
   * Ambiente adequado
   * Materiais de apoio
2. **Execução**
   * Participação do cliente
   * Foco nos benefícios
   * Histórias de sucesso

**4. Negociação Avançada**

**Matriz de Negociação**

| **Variável** | **Flexibilidade** | **Estratégia** |
| --- | --- | --- |
| Preço | Média | Valor agregado |
| Prazo | Alta | Entregas programadas |
| Quantidade | Alta | Descontos progressivos |
| Condições | Média | Pacotes personalizados |

**Técnicas de Persuasão**

1. **Escassez**
   * Últimas unidades
   * Promoção por tempo limitado
   * Edição especial
2. **Reciprocidade**
   * Brindes exclusivos
   * Atendimento personalizado
   * Benefícios extras
3. **Prova Social**
   * Depoimentos
   * Avaliações
   * Cases de sucesso

**5. Fechamento Estratégico**

**Técnicas Avançadas de Fechamento**

1. **Fechamento Presumido**
2. "Vou preparar seu cadastro enquanto separo o produto"
3. "Qual cartão você vai utilizar para o pagamento?"
4. **Fechamento com Urgência**
5. "Esta é a última unidade com este desconto"
6. "A promoção termina hoje"
7. **Fechamento Consultivo**
8. "Baseado em tudo que conversamos, esta é a melhor solução para você"
9. "Vamos garantir que você tenha a melhor experiência"

**6. Relacionamento Duradouro**

**Programa de Fidelização**

* **Níveis de Relacionamento**
  1. Bronze: Clientes novos
  2. Prata: Clientes regulares
  3. Ouro: Clientes frequentes
  4. Platina: Clientes VIP
* **Benefícios Progressivos**
  1. Descontos exclusivos
  2. Atendimento prioritário
  3. Eventos especiais
  4. Presentes personalizados

**Gestão de Carteira**

1. **Segmentação**
   * Por valor
   * Por frequência
   * Por perfil
   * Por potencial
2. **Plano de Comunicação**
   * Aniversários
   * Datas comemorativas
   * Lançamentos
   * Promoções exclusivas

**7. Indicadores de Performance (KPIs)**

**Métricas Essenciais**

Taxa de Conversão = (Vendas / Atendimentos) x 100

Ticket Médio = Faturamento / Número de Vendas

Taxa de Retorno = (Clientes que voltam / Total de clientes) x 100

**Metas Progressivas**

| **Indicador** | **Meta Mínima** | **Meta Ideal** | **Meta Desafio** |
| --- | --- | --- | --- |
| Conversão | 20% | 30% | 40% |
| Ticket Médio | R$ 500 | R$ 750 | R$ 1.000 |
| Satisfação | 8.0 | 9.0 | 9.5 |

**8. Desenvolvimento Profissional**

**Plano de Evolução**

1. **Conhecimento Técnico**
   * Produtos
   * Mercado
   * Concorrência
   * Tendências
2. **Habilidades Comportamentais**
   * Comunicação
   * Negociação
   * Empatia
   * Resiliência
3. **Gestão de Carreira**
   * Metas pessoais
   * Plano de ação
   * Feedback contínuo
   * Reconhecimento

**Certificações e Treinamentos**

* Vendas consultivas
* Negociação avançada
* Gestão de relacionamento
* Técnicas de fechamento