Gestão de Vendas

Gestão de vendas é o processo de desenvolver e gerenciar uma equipe de vendas,

coordenar operações da filial e implementar técnicas de vendas, permitindo que a

filial atinja de maneira consistente, e até ultrapasse, suas metas.

Para fazer gestão de filial, você precisa ter muito conhecimento e habilidade

para analisar e acompanhar a filial em sua totalidade, olhando para os processos, as

pessoas, os produtos e os indicadores.

Esse manual de gestão irá ajudar você a gerenciar sua filial com mais assertividade,

segurança e proporcionar um aumento da produtividade da sua equipe trazendo

maiores resultados.

Esse manual será divido em 4 importantes pilares que farão de você um gestor de

vendas de sucesso.

Gestão

de Pessoas

Gestão de

Produtos

Gestão de

Indicadores

Gestão de

Processos

3

Quais os papéis e responsabilidades do Gerente

de Filial quanto a Gestão de Vendas da sua

unidade

• Implementar a rotina de gestão do líder treinador nas filiais;

• Realizar análise dos indicadores diariamente;

• Desenvolver plano de ação para aumento dos indicadores;

• Identificar quais os vendedores detratores do resultado e criar planos de ação

individual para o desenvolvimento;

• Dominar os 8 Passos da Venda, assim como todas as ferramentas que podem

que devem ser usadas para o aumento de performance do time de vendas;

• Dominar todos os processos que envolvem o bom funcionamento da sua filial;

• Delegar funções operacionais para que tenha mais tempo para ser tático e

estratégico;

• Reportar ao regional seu plano de ação na periodicidade acordada.

Para

cada

um

dos

pilares

apresentados:

Pessoas,

Processos,

Produtos

e

indicadores apresentaremos um checklists, rotinas e orientações com ações para

serem aplicadas, com objetivo de facilitar e auxiliar na gestão da filial, focando no

aumento de performance e resultados do time.

4

Gestão de Pessoas

Um líder treinador, precisa desenvolver alguns pilares principais com a sua equipe,

como: motivação, engajamento, desenvolvimento, e foco no aumento da performance

do time baseando-se nos indicadores da filial.

Abaixo segue o checklist de cada ponto importante que deve ser acompanhado e

na sequência algumas dicas de como fazer.

Engajamento

Sim

Não

Você conhece os sonhos de todos os

seus vendedores?

Engajamento

Sim

Não

Você tem incentivado o plano de

carreira na sua equipe?

Engajamento

Motivação

Engajamento

Sim

Sim

Sim

Não

Não

Não

Sua equipe conhece todos os

benefícios da Gazin?

Existe a prática de celebração de

resultados com sua equipe?

Baseado na cultura GPTW, você tem

hábito de aplicar o gift work?

Desenvolvimento

Engajamento

Sim

Sim

Não

Não

Você pratica o Feedback Treinador

com frequência com seus vendedores?

Sua equipe tem conhecimento sobre o

DNA Gazin?

Engajamento

Sim

Não

Sua equipe pratica o DNA Gazin?

Motivação

Sim

Não

Na filial, existe a rotina de treinamento

das 8 Atitudes Vencedoras?

Motivação

Sim

Não

O Muito bom dia Sucesso, tem

sido praticado de acordo com as

orientações?

5

Desenvolvimento

Desenvolvimento

Sim

Sim

Não

Não

Você ensina/treina os 8 Passos

da Venda com sua equipe

semanalmente?

Você tem utilizado o POMA

rotineiramente nos processos de

treinamento?

Desenvolvimento

Desenvolvimento

Desenvolvimento

Desenvolvimento

Desenvolvimento

Sim

Sim

Sim

Sim

Sim

Não

Não

Não

Não

Não

Você aplica Raio-X em vendedores

com menor desempenho?

Você tem utilizado o CHÁ

rotineiramente para identificar as

oportunidades de melhoria?

Você tem analisado se todos os

Vendedores estão atingindo o Volume

minimo de Vendas no Mês?

Você tem analisado se o Quadro

de Vendedores está adequando ao

Orçamento e o Faturamento de Vendas?

Você aplica Caderno de Benefícios

a equipe para conhecimento de

produto?

Motivação e Engajamento

Nas

atividades

que

envolvem

engajamento

e

motivação,

focamos

no

comportamento dos nossos colaboradores e não técnica. Por isso segue algumas

dicas para você ter sucesso nesse acompanhamento e direcionamento do time.

• Coloque-se no lugar do vendedor;

• Reforce o que ele ganha com isso?

• Use todos os ensinamentos sobre comunicação;

• Venda a ideia da necessidade da mudança;

• Reforce porque será bom mudar;

• Indique uma rotina a ser seguida para que a mudança aconteça;

• Sempre reforçar os benefícios de tudo o que está sendo feito.

Veja a seguir algumas dicas de como colocar em práticas as ações de cada pilar

da gestão de pessoas na filial.

6

As 8 Atitudes Vencedoras

1

Imagine um cenário em que um vendedor tem conhecimento e habilidade,

contudo precisa empregar mais

motivação

no atendimento. Existe a possibilidade de

algumas situações estarem ocorrendo com o vendedor:

• Não se levanta para vencer;

• Não aplica o que conhece porque não tem metas e objetivos que o motivem;

• Apesar de saber o que fazer, acaba desperdiçando tempo e, por isso, não coloca

o que sabe em prática;

• Não valoriza a necessidade de pensar para vender utilizando técnicas. Confia

mais na experiência do dia a dia;

• Apesar de já ter conhecido e estudado técnicas de vendas, não as aplica por ter

receio da reação do cliente, deixando o medo dominá-lo;

• Tentou, em alguns momentos, mas por não ter tido êxito na primeira vez ou por

considerar o processo complexo, acabou desistindo;

• Ainda que saiba o que fazer e tenha habilidade para isso, não acredita na força

do entusiasmo e entende que o que vende é apenas o preço e o produto;

• Não vê o processo de melhoria contínua como aprendizado, deixando de

separar um período semanal para estudar e melhorar seu conhecimento e sua

habilidade.

Ao analisar os itens anteriores, repare que todos estão ligados a uma questão de

atitude

.

Para chegar à resposta, estruturamos um

laboratório com profissionais de

vendas de alta performance

de diferentes segmentos e localidades. Após um longo

processo de entrevistas, observações e troca de experiências, chegamos à conclusão

de que o sucesso não estava relacionado a:

Tempo de empresa

alguns atingiram rapidamente suas metas desde o início da carreira;

Perfil psicológico

Os testes apontaram perfis diferentes. Além disso, alguns vendedores abaixo da

média possuíam o mesmo perfil que outros bem-sucedidos, porém não atingiam

suas metas;

7

Idade

Variava imensamente;

Características comportamentais genéricas

A extroversão, por exemplo, não estava presente em todos. Inclusive, encontramos

alguns vendedores introvertidos, porém, extremamente bem-sucedidos;

Inteligência

Alguns tiravam notas altas em lógica, outros não.

Mas haveria, então, algo em comum entre eles? Haveria, de fato, alguma

característica comum a vendedores de alta performance? Sim, atitude.

Quanto mais

forte era a atitude do profissional, melhor era sua performance.

Surpreendentemente, encontramos entre esses vendedores oito atitudes que os

faziam vencedores em suas atividades. Atitudes que não necessitavam de um dom,

mas sim de disciplina e/ou hábito.

Conheça As 8 Atitudes Vencedoras:

12

Raio-X

4

Para acompanharmos os atendimentos e diagnosticar assertivamente o que

precisa ser desenvolvido em cada colaborador aplicamos a ferramenta Raio-X.

Objetivo:

é uma ferramenta onde você líder poderá diagnosticar com maior

precisão qual etapa da venda precisa ser melhorada de acordo com os 8 Passos da

Venda para atingir melhores resultados.

Aponte sua câmera para o QR

Code e acesse o raio-x online.

Como preencher:

o

raio-x

é

online,

basta

acessar

o

link

https://forms.office.com/r/0ym93zP0Aw,

acompanhar o atendimento do vendedor

e

responder

as

perguntas

de

acordo

com

as

técnicas

aplicadas.

Ao

final

do

preenchimento selecionar seu nome, filial, o

nome do vendedor e enviar.

Após o envio o resultado estará disponível no Power BI.

15

4.

Inserir a senha: XXXXXXXXX e enviar;

5.

Sempre acessar o “Power BI"

6.

Nesse momento você deverá selecionar sua filial e inserir o código de acesso;