Método de vendas

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.

Agora, vamos ao método! Bom estudo!

4

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Sumário

Como atingir o Sucesso

5

Método de Vendas A PONTE 8

Aborde positivamente

11

Pesquise o cliente

23

Ofereça soluções de valor

36

Negocie e Neutralize objeções

46

Tome a iniciativa e feche a venda

55

Estender o relacionamento

60

Compromisso com o sucesso

64

5

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. Veja como nas páginas a seguir.

6

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. E para isso, você precisa desenvolver três características:

Veja o significado de cada uma delas:

Como ser competente em vendas?

Conhecimento

(SABER)

+ Habilidade

(FAZER)

+ Atitude

(QUERER)

= COMPETÊNCIA

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 que a empresa

vende; quais são as formas de pagamento; como trabalhar descontos etc.

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 etc.

QUERER FAZER

o que

conhece

e o que tem

habilidade

todos os dias,

inclusive

quando não está sendo observado

. Ou seja, ter

motivação

para

buscar seus próprios resultados, sem depender da situação do mercado, do

ambiente, da equipe ou das cobranças do líder.

C

onhecimento

A

titude

H

abilidade

7

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 identifi cou

quais são as principais atitudes de pessoas que são vistas como referência, chegando,

assim, às 8 Atitudes Vencedoras das pessoas de sucesso:

As 8 Atitudes Vencedoras

Quando observamos o que existe em comum entre pessoas bem-sucedidas,

percebemos algumas posturas e características que sempre estão presentes.

Para saber mais detalhes sobre essas atitudes e como atingir cada uma delas,

escaneie o QR code abaixo e baixe o e-book.

8

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.

9

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.

Vamos entender cada etapa e fase dA PONTE a partir do acróstico a seguir:

Método de Vendas A PONTE

Vender é construir A PONTE entre você e o seu cliente e fazê-lo atravessar para

o seu lado.

Aborde

positivamente

Ida até o cliente para

recepcioná-lo na entrada

da loja.

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.

É o momento de pensar no projeto dA

PONTE, entendendo como deve ser

construída. Para saber disso, é importante

ter respostas para as seguintes perguntas:

• Qual a necessidade?

• Qual problema pretende resolver?

• Há outras pessoas no processo de

decisão?

• Qual o perfil do consumo?

• Qual o potencial de compra?

• Quanto está disposto a investir nesta

PONTE?

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. Quanto melhor

for edificada a partir das necessidades e

soluções que o cliente espera e quanto mais

ele compreender valor dessa PONTE, mais

duradoura e resistente ela será.

Deslocamento até o

setor dos produtos

desejados. Ao longo

do atendimento, faça

perguntas com o

objetivo de identificar as

necessidades do cliente.

Momento de oferecer a

solução ideal para sanar

a dor do cliente

Pesquise o

cliente

Ofereça

soluções de

valor

Etapa

Fase da venda

Construção dA PONTE

10

Etapa

Fase da venda

Construção dA PONTE

Processo de negociação.

Esta fase é pensada

para sanar as

inseguranças do cliente

e garantir que ele está

levando o produto ideal.

Momento de decisão da

compra.

Fidelização do cliente.

Negocie e

neutralize

objeções

Tome a

iniciativa e

feche a venda

Estenda o

relacionamento

É o teste de resistência dA PONTE,

em que o cliente busca a certeza de

que é uma ponte segura para, então,

atravessar.

Após estruturar e testar a resistência,

chega a hora de tomar iniciativa e fazer

o cliente atravessar A PONTE.

Toda ponte construída exige

manutenção. Para tanto, é preciso

preparo, cuidado, atenção e

regularidade. Dessa maneira, o cliente

sabe que pode atravessar sempre que

for preciso.

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.

11

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.

12

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

confi ável. Essa primeira impressão ajudará o cliente a se sentir acolhido e irá

inspirar segurança e confi ança para dar continuidade a conversa.

Benefícios de uma abordagem positiva

Benefícios para o vendedor:

facilidade e segurança para iniciar um diálogo mais produtivo e direcionado

a venda, proporcionando um clima amistoso;

menor chance de resistência, permitindo dar continuidade ao atendimento;

boa impressão no cliente, que facilitará a abertura para coletar mais

informações sobre suas necessidades, sonhos e desejos;

mais clientes atendidos, maiores chances de vendas fechadas e, com isso,

aumento da taxa de conversão;

transmissão de uma imagem simpática e positiva.

Benefícios para o cliente:

sensação de estar diante de um atendimento realmente profi ssional;

experiência diferenciada em relação à concorrência;

conforto em saber que foi notado e que pode contar com a ajuda de alguém

na loja.

Preparação para uma boa abordagem:

Para que você realmente consiga ser amistoso, simpático e demonstrar

credibilidade, é necessário se preparar. Para isso, confi ra abaixo os três

principais pontos que vão te auxiliar nesse momento:

Aborde positivamente

of 65

Automatic Zoom Actual Size Page Fit Page Width 50% 75% 100% 125% 150% 200% 300% 400%

3

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.

Agora, vamos ao método! Bom estudo!

4

1

2

3

4

5

6

7

8

9

Sumário

Como atingir o Sucesso

5

Método de Vendas A PONTE 8

Aborde positivamente

11

Pesquise o cliente

23

Ofereça soluções de valor

36

Negocie e Neutralize objeções

46

Tome a iniciativa e feche a venda

55

Estender o relacionamento

60

Compromisso com o sucesso

64

5

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. Veja como nas páginas a seguir.

6

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. E para isso, você precisa desenvolver três características:

Veja o significado de cada uma delas:

Como ser competente em vendas?

Conhecimento

(SABER)

+ Habilidade

(FAZER)

+ Atitude

(QUERER)

= COMPETÊNCIA

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 que a empresa

vende; quais são as formas de pagamento; como trabalhar descontos etc.

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 etc.

QUERER FAZER

o que

conhece

e o que tem

habilidade

todos os dias,

inclusive

quando não está sendo observado

. Ou seja, ter

motivação

para

buscar seus próprios resultados, sem depender da situação do mercado, do

ambiente, da equipe ou das cobranças do líder.

C

onhecimento

A

titude

H

abilidade

7

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 identifi cou

quais são as principais atitudes de pessoas que são vistas como referência, chegando,

assim, às 8 Atitudes Vencedoras das pessoas de sucesso:

As 8 Atitudes Vencedoras

Quando observamos o que existe em comum entre pessoas bem-sucedidas,

percebemos algumas posturas e características que sempre estão presentes.

Para saber mais detalhes sobre essas atitudes e como atingir cada uma delas,

escaneie o QR code abaixo e baixe o e-book.

8

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.

9

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.

Vamos entender cada etapa e fase dA PONTE a partir do acróstico a seguir:

Método de Vendas A PONTE

Vender é construir A PONTE entre você e o seu cliente e fazê-lo atravessar para

o seu lado.

Aborde

positivamente

Ida até o cliente para

recepcioná-lo na entrada

da loja.

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.

É o momento de pensar no projeto dA

PONTE, entendendo como deve ser

construída. Para saber disso, é importante

ter respostas para as seguintes perguntas:

• Qual a necessidade?

• Qual problema pretende resolver?

• Há outras pessoas no processo de

decisão?

• Qual o perfil do consumo?

• Qual o potencial de compra?

• Quanto está disposto a investir nesta

PONTE?

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. Quanto melhor

for edificada a partir das necessidades e

soluções que o cliente espera e quanto mais

ele compreender valor dessa PONTE, mais

duradoura e resistente ela será.

Deslocamento até o

setor dos produtos

desejados. Ao longo

do atendimento, faça

perguntas com o

objetivo de identificar as

necessidades do cliente.

Momento de oferecer a

solução ideal para sanar

a dor do cliente

Pesquise o

cliente

Ofereça

soluções de

valor

Etapa

Fase da venda

Construção dA PONTE

10

Etapa

Fase da venda

Construção dA PONTE

Processo de negociação.

Esta fase é pensada

para sanar as

inseguranças do cliente

e garantir que ele está

levando o produto ideal.

Momento de decisão da

compra.

Fidelização do cliente.

Negocie e

neutralize

objeções

Tome a

iniciativa e

feche a venda

Estenda o

relacionamento

É o teste de resistência dA PONTE,

em que o cliente busca a certeza de

que é uma ponte segura para, então,

atravessar.

Após estruturar e testar a resistência,

chega a hora de tomar iniciativa e fazer

o cliente atravessar A PONTE.

Toda ponte construída exige

manutenção. Para tanto, é preciso

preparo, cuidado, atenção e

regularidade. Dessa maneira, o cliente

sabe que pode atravessar sempre que

for preciso.

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.

11

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.

12

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

confi ável. Essa primeira impressão ajudará o cliente a se sentir acolhido e irá

inspirar segurança e confi ança para dar continuidade a conversa.

Benefícios de uma abordagem positiva

Benefícios para o vendedor:

facilidade e segurança para iniciar um diálogo mais produtivo e direcionado

a venda, proporcionando um clima amistoso;

menor chance de resistência, permitindo dar continuidade ao atendimento;

boa impressão no cliente, que facilitará a abertura para coletar mais

informações sobre suas necessidades, sonhos e desejos;

mais clientes atendidos, maiores chances de vendas fechadas e, com isso,

aumento da taxa de conversão;

transmissão de uma imagem simpática e positiva.

Benefícios para o cliente:

sensação de estar diante de um atendimento realmente profi ssional;

experiência diferenciada em relação à concorrência;

conforto em saber que foi notado e que pode contar com a ajuda de alguém

na loja.

Preparação para uma boa abordagem:

Para que você realmente consiga ser amistoso, simpático e demonstrar

credibilidade, é necessário se preparar. Para isso, confi ra abaixo os três

principais pontos que vão te auxiliar nesse momento:

Aborde positivamente