

### 3. Tipos de Cliente II

Olá, seja bem-vindo à mais uma aula de nosso curso de Técnicas de Vendas

Na aula passada começamos a identificar os tipos de clientes mais comuns, suas características, e dicas de como atendê-los melhor.

Abordamos os seguintes tipos de clientes:

Decidido, indeciso, apressado, sem-pressa, comunicativo e não comunicativo.

Nesta aula iremos conhecer mais alguns tipos. Então, vamos a eles:

#### 3.1. Cliente atento

Costuma prestar muita atenção no que o funcionário diz. Tem o costume de fazer também muitas perguntas.



*Dicas para atendê-lo:*

- Responder detalhadamente às suas perguntas, evitando, porém, ser cansativo;
- Encaminhá-lo gradualmente para o fechamento da venda.

#### 3.2. Cliente desatento

Costuma chegar acompanhado de crianças impacientes ou estar preocupado com algum outro problema. Difícil prender sua atenção.

*Dicas para atendê-lo:*

- Mostrar paciência;
- Limitar o número de opções oferecidas e não se aprofundar em eventuais demonstrações;
- Procurar descobrir logo seus desejos e necessidades e então concentrar-se numa escolha e fechar a venda.

### 3.3. Cliente que só diz sim

Deseja ser socialmente aceito e frequentemente está disposto a gastar algum dinheiro com quem o receba bem.

*Dicas para atendê-lo:*

- Esforçar-se para descobrir seus verdadeiros desejos e necessidades, evitando “empurrar” produtos/serviços, de modo a conquistar sua confiança e fidelidade;
- Formular uma série de perguntas do tipo “sim” para conduzir a venda a um fechamento positivo.

### 3.4. Cliente “estrela”

Gosta de atrair as atenções para si mesmo. Faz pedidos absurdos e tentando demonstrar mais conhecimento do que realmente possui.

*Dicas para atendê-lo:*

- Mostrar paciência, não tomando como pessoais às críticas que ele possa fazer;
- Dar toda a atenção que ele deseje;
- Evitar discutir ou dar motivos para tanto;
- Apelar para seu ego, de modo a desarmá-lo em suas tentativas de argumentação;
- Procurar resolver os problemas por ele apresentados.

### 3.5. Cliente negociador

Deseja sentir que está ganhando alguma vantagem extra com a compra.



#### *Dicas para atendê-lo:*

- Ser prestativo e mostrar os benefícios do produto a ser vendido;
- Estar aberto a negociações, mas não ceder fácil, para evitar desconfiança.

Bom, com isto vimos alguns dos tipos mais comuns de clientes com os quais lidamos no dia-a-dia

É importante, no entanto, ressaltar algumas coisas.

Primeiramente, temos que ter consciência que, em uma negociação, o cliente pode “passear” por vários dos tipos mencionados.

Ou seja, cabe saber interpretar não somente o tipo de cliente, como também cada momento, e agir da melhor forma, buscando sempre o relacionamento entre as partes

Depois, também é importante citar, que a venda não se resume a estas dicas de identificação de cliente e melhores formas de atendê-lo.

Muitas outras coisas irão interferir no sucesso de sua venda, desde a qualidade de seus produtos, as políticas da empresa, o marketing adotado por trás dos planos de vendas e muitos outros fatores que abordaremos ao longo do curso.

Um destes fatores que citaremos agora, refere-se à satisfação do cliente.



### 3.6. Satisfação do cliente

Lembre-se sempre que vender pouco para alguém, mas vender sempre, pode ser eventualmente um excelente negócio.

Alem disso, nunca devemos esquecer que um cliente satisfeito traz direta ou indiretamente novos clientes para seu negócio, pois a recomendação é uma das mais eficientes ferramentas de vendas.

Então vamos citar alguns princípios essenciais para tornar seu cliente satisfeito.

As expectativas dos clientes em relação a um produto ou serviço são determinantes para que fique ou não satisfeito em sua compra.



Quando suas expectativas são atendidas ou superadas, certamente ele ficará satisfeito. Mas se, ao contrário, o que comprar ficar aquém do que ele ou ela esperava, ficará decepcionado e, conseqüentemente, insatisfeito.

Por outro lado, para ser considerado um bom negócio, a **venda** precisa ser rentável e lucrativa, preservando suas margens. Um negócio bom para os dois lados, chamado de ganha-ganha, ocorre quando é lucrativo para quem vende e gera satisfação em quem compra.

### 3.6.1. Saiba o que seu cliente espera

A primeira regra básica para um negócio ganha-ganha é você procurar entender quais as reais expectativas do cliente em relação a determinado produto ou serviço.

Ofereça aquilo que o cliente espera, talvez um pouco mais, mas evite vender alguma coisa que ele não precise. Aquilo que ele não precisa, não agrega valor e, sob a ótica do cliente, encarece a oferta.

Algumas perguntas e uma escuta atenta o levará a definir melhor o que seu ou sua cliente espera ou precisa, e você terá mais chance de acertar a oferta.

### 3.6.2. Justifique seu preço para o consumidor

Uma segunda regra importante é fazer um preço justo para sua oferta. Preço, como sabemos, é um assunto muito sensível.



O correto entendimento do que o seu ou a sua cliente espera permitirá oferecer o produto adequado pelo preço justo, o que sempre

deixará seu cliente mais satisfeito, sem que você tenha que abrir mão de sua margem, concedendo descontos desnecessários.

Cliente, quando está satisfeito com o que está comprando e entende os preços praticados, geralmente, não pede descontos.

Se o cliente busca preços, é importante qualificar bem as alternativas. Existem produtos com características diferentes e preços diferentes.

A regra que você deve seguir aqui é descrever com muita clareza qual a diferença entre as características entre os diversos produtos e serviços.

Se possível, apresente uma oferta, mas é importante que fique claro para seu ou sua cliente que os preços são diferentes e quais as razões.

Neste caso, mesmo que abra mão de determinada característica por um preço mais baixo, estará entendendo os motivos e tomando uma decisão consciente.

Sempre deixe claro o que ele está comprando. Sua honestidade sempre deixará sua ou seu cliente satisfeito. E, ainda neste caso, você não teve que conceder descontos desnecessários.



### 3.6.3. Não dê descontos se ele acaba com suas margens ou se engana o cliente

Clientes gostam de negociar. Pressionam por descontos. É sempre um grande prazer ou satisfação conseguir um desconto extra em um produto ou serviço. Faça este agrado, mas nunca às custas de suas margens ou deixando o cliente, por omissão ou falta de informação, “comprar gato por lebre”, só para ter a impressão de ter levado vantagem.

A satisfação do cliente é importante, assim como a rentabilidade do negócio para sua empresa.

O que queremos dizer com estes princípios vistos aqui?

A regra de ouro para vender bem e deixar o cliente satisfeito é sempre ter em mente que bons negócios devem ser vantajosos para os dois lados.

Vendedor e cliente precisam, respectivamente, vender a preço justo e comprar aquilo que está esperando por este valor. Qualquer outra alternativa é, certamente, um mau negócio.

Bom, com isto finalizamos nossa terceira aula.

Agora faça os seus exercícios para uma melhor fixação do conteúdo visto até aqui

Até a próxima aula!

## EXERCÍCIOS

(Abra o Microsoft Word, crie um novo arquivo com o nome de "Exercícios 3 de Técnicas de Vendas", e utilize ele para escrever as suas respostas, e no final, salve o arquivo em sua pasta – se precisar de alguma orientação quanto a isto, converse com seu instrutor)

- 1) Qual a característica do cliente atento?**
- 2) Qual a característica do cliente desatento?**
- 3) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente "atento"**
- 4) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente "desatento"**
- 5) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente que só diz "sim"**
- 6) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente "estrela"**
- 7) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente "negociador"**
- 8) Como procurar entender aquilo que seu cliente espera?**
- 9) Como justificar seu preço para o consumidor?**
- 10) Qual o objetivo de se dar descontos?**



CLIQUE AQUI  
PARA CONCLUIR