

2. Tipos de Clientes I

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

Na aula passada falamos um pouco sobre o trajeto da função de vendedor ao longo da história.

Conhecemos também alguns tipos de vendedores que mais atraem os clientes.

Nesta aula falaremos justamente sobre estes clientes.

2.1. Clientes

Para desenvolver um bom trabalho de Vendas, é essencial que possamos conhecer o nosso público alvo.



Saber suas características é fundamental para que possamos saber qual caminho devemos trilhar para conquistá-lo e quais técnicas são indicadas para cada tipo de cliente.

Não há uma fórmula de como agir com cada cliente, mas podemos mapear algumas ações que servem como facilitadores nesta gestão. Veremos à seguir alguns tipos de clientes e como melhor atendê-los:

2.2. Cliente decidido

Sabe o que quer e tem conhecimento do produto/serviço. Já sondou os concorrentes e muitas vezes está pronto para fechar um acordo.

Dicas para atendê-lo:

- Ouvir mais do que falar;
- Fazer a venda rapidamente;
- Deixar o cliente decidir a hora de fechar o acordo;
- Não competir em conhecimento com o cliente;
- Realizar demonstrações curtas;
- Usar linguagem técnica;
- Ser prestativo

2.3. Cliente indeciso

Tem uma vaga noção de seus desejos e necessidades. Mostra-se indeciso diante de muitas opções.

Dicas para atendê-lo:

- Fazer perguntas básicas para descobrir seus desejos e necessidades;
- Limitar desde logo o número de opções conforme a disponibilidade da loja e as próprias necessidades do consumidor;
- Argumentar de forma simples e persuasiva.



2.4. Cliente apressado

Dá mostras de agitação e impaciência, consultando muitas vezes o relógio.

Dicas para atendê-lo:

- Ser paciente;
- Atendê-lo como se ele fosse um cliente “decidido”, fazendo demonstrações rápidas e simples;
- Se necessário, trata-lo com objetividade e realizar um rápido fechamento.

2.5. Cliente sem pressa

É metódico. Raramente compra por impulso e costuma pensar duas vezes antes de tomar qualquer decisão.



Dicas para atendê-lo:

- Mostrar calma, paciência e interesse;
- Limitar o número de opções para evitar indecisão;
- Estar preparado para repetir os principais argumentos de venda;
- Deixar que ele indique o momento adequado para o fechamento da venda.

2.6. Cliente comunicativo

Deseja apenas estabelecer um simples contato social.

Dicas para atendê-lo:

- Agir com cortesia, ouvindo-o atenciosamente, mas procurando descobrir logo suas intenções de compra;
- Evitar, educadamente, assuntos não relacionados com o processo de venda;
- Deixá-lo vender para si mesmo, incentivando-o a discutir os méritos dos diversos produtos/serviços.

2.7. Cliente não-comunicativo

Difícilmente procura estabelecer qualquer tipo de comunicação verbal.

Dicas para atendê-lo:

- Observar atentamente suas expressões e gestos;
- Limitar desde logo as opções disponíveis, com perguntas do tipo “sim” ou “não”;
- Elaborar um discurso que ele poderia assumir como dele mesmo.

Bom, vimos até agora a importância de sabermos identificar alguns tipos de clientes, e algumas dicas de como proceder de forma mais eficiente com cada um deles.



Procure fazer mentalmente um exercício reverso. Ou seja, tente imaginar a si mesmo, entrando em uma loja para comprar algum produto que você necessite.

Tente pensar em como é sua postura ao fazer isso, como é o seu comportamento como cliente.

Agora veja se ele se enquadra em algum dos exemplos citados anteriormente, e reflita sobre a forma que você gostaria de ser atendido.

Se você não “se encontrou” em nenhum dos tipos abordados, aguarde. Na próxima aula iremos conhecer mais alguns tipos mais comuns de clientes, e as formas de abordá-los.

Bom, com isto finalizamos nossa segunda 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 2 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) Por que é importante conhecer as características do cliente?**
- 2) Quais são os tipos de clientes que vimos ao longo desta aula?**
- 3) Qual a característica do cliente decidido?**
- 4) Qual a característica do cliente indeciso**
- 5) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente decidido**
- 6) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente indeciso**
- 7) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente apressado**
- 8) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente sem pressa**
- 9) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente comunicativo**
- 10) Cite ao menos duas dicas para atender o cliente não-comunicativo**



CLIQUE AQUI
PARA CONCLUIR