

7. Fechamento da Venda

Seja bem-vindo a mais uma aula de nosso curso de Técnicas de Vendas

Nesta aula vamos falar um pouco sobre o Fechamento de uma venda. É o momento da conclusão, do ápice da negociação. Aquele momento pelo qual o vendedor espera.

Porém, é justamente um momento delicado, onde às vezes é preciso superar alguns obstáculos.



Muitas vezes devemos enfrentar o ceticismo do cliente, sua hesitação, sua insegurança. E para isso existem técnicas apropriadas.

Temos que encarar a negociação como uma partida de xadrez, imaginando as reações possíveis depois de uma ação, e já se preparar para cada uma destas reações. Esse é o momento em que um representante de vendas descobrirá se seus esforços serão recompensados ou se foram para nada.

Isso pode ser um fator decisivo para fechar uma cota. Não é de se estranhar que a conversa de fechamento definitiva é um momento de grande ansiedade.

Embora um "sim" ou "não" dependa muito mais do que de uma frase de fechamento ou pergunta final específica, os representantes frequentemente têm grande dificuldade em formular o desfecho de seus negócios.

Essa pergunta parece muito agressiva? Muito fraca? Devo fazer uma pergunta, ou uma declaração?

Mas, assim como há mais de uma maneira para descascar uma laranja, há várias maneiras fortes para se fechar um negócio.

Vamos ver então, 11 dicas, incluindo a frase de vendas que deve ser utilizada em cada caso:

1- "Haveria qualquer motivo, se déssemos esse preço para você, para você não fazer negócios com nossa empresa?"

Isso transforma os vendedores em mestres em truques cerebrais Jedi. Caso um prospect responda "não" a essa pergunta, o representante conseguiu com que eles concordassem indiretamente com o contrato.



Se a resposta for "sim", no entanto, o representante tem a oportunidade de lidar com as objeções sem fazer com que a negociação fique travada.

2- "Se pudermos ajudar a encontrar uma maneira de lidar com [objeção], você assinaria o contrato em [estabeleça um período de tempo]?"

As objeções frequentemente matam os negócios. Mas, nesse caso, lidar com a objeção é, na verdade, uma maneira de fechar a venda.

Claro, isso depende da capacidade da empresa de resolver o problema até uma determinada data.

Mas, se uma correção é possível, fazer com que o cliente se comprometa com antecedência é uma maneira inteligente de transformar um contra em um pró.



3-"Então, quando devemos começar a implantação?"

Bem, acho que pode ser na semana que vem... Espere um pouco, eu ainda nem disse oficialmente que quero seu produto!

Certo, ao usar esse fechamento pretencioso, os representantes podem contornar a fase de fechamento inteiramente.

Alguns podem considerar isso uma malandragem, mas ela é relativamente inofensiva, especialmente porque o prospect que não notar que não fez o fechamento, claramente deseja o produto ou serviço.

4- "Gostaria da minha ajuda?"

É um tipo de perfeição: sutil e simpática sem ser obscura ou fraca. Além disso, reforça a imagem do representante como um conselheiro em vez de um vendedor que força o fechamento do negócio.

5- "Se adicionarmos [brinde], isso convenceria você a assinar o contrato hoje?"

Claramente, essa técnica de fechamento não é apropriada em todas as situações (o nome é "venda", afinal de contas, e não "dar presentes").

Mas, para negócios importantes ou muito grandes, oferecer um complemento exclusivo, na hora certa, para tornar o negócio mais atraente pode ser uma boa jogada.

Descontos no preço podem também fazer sentido em mercados competitivos. No entanto, é uma decisão da gerência, se eles capacitarão os representantes para oferecerem descontos ou ofertas de brindes.



6- "Levando todas as suas necessidades e desejos em consideração, acho que esses dois produtos funcionariam melhor para você. Gostaria de escolher [X] ou [Y]?"

Essa é outra técnica clássica de fechamento de venda, chamada de fechamento alternativo.

O raciocínio por trás do fornecimento de duas alternativas é que o prospect estará mais inclinado a escolher uma delas do que descartar ambas (uma terceira opção foi discretamente eliminada).

O representante assim aumenta as chances de ouvir um "sim" para algo em vez de um "não" para tudo.

7- "Detestaria ver [consequência negativa] acontecer com sua empresa porque você não tinha o produto certo implantado. Quer tomar a decisão crucial para proteger sua organização hoje?"

O medo é um motivador poderoso. Essa tática de fechamento é mais eficaz em situações em que as consequências de não comprar prejudicariam os negócios, em vez de permitir que o status quo permaneça.



É melhor unir essa frase com fatores externos, como uma nova legislação ou condições econômicas, que os prospects não podem controlar.

8- "Por que você não dá uma chance para nós?"

Parece simples, não? A qualidade pacífica e despretensiosa dessa pergunta é precisamente o motivo da especialista em vendas, Brian Tracy, recomendá-la.

Formular a decisão como "dê uma chance ao produto" em vez de "faça um compromisso" minimiza os riscos e constrói um relacionamento.

9- "Se você assinar o contrato hoje, posso garantir que faremos [solicitação especial que o comprador fez]. Que tal?"

Similar ao nº 2, mas com uma ressalva importante. A pergunta de fechamento nº 2 supõe que o vendedor resolverá a objeção do prospect *antes* que ele assine o contrato.



Já essa técnica de fechamento, chamada de "fechamento de rebote", promete que o representante concederá uma solicitação especial *depois* que o prospect assinar.

Essa mudança crucial no cronograma de fechamento reflete a diferença entre uma grande objeção (que outros fornecedores poderiam conseguir eliminar) e um favor especial (que outros fornecedores poderiam estar similarmente hesitantes em conceder).

10- "Sei que você falou que precisa implantar uma solução até [data]. Fazendo o caminho inverso a partir dessa data e levando em consideração a implantação e o tempo de treinamento, parece que precisaríamos assinar o contrato até [data] para cumprir o prazo. Você pode se comprometer com essa data de assinatura?"

Se você sabe que o prospect tem um prazo rígido que precisam cumprir, use-o para intensificar a urgência.

E como você está usando o prazo do prospect em vez de inventar um, esse tipo de frase de lembrete de fechamento realmente ajuda o comprador, em vez de pressioná-lo indevidamente.



11- "Você se comprometerá em fazer negócios conosco hoje?"

Ah, a velha pergunta direta. Às vezes, a técnica de fechamento mais simples pode ser a melhor, mas outras vezes pode parecer presuntiva ou agressiva.

Um vendedor precisa ter controle firme da situação e um alto grau de familiaridade com seu comprador para usar essa linha de fechamento com sucesso.

Como já sugerimos em outras aulas, reflita bastante sobre estas dicas. Tente imaginar situações onde você é o cliente, e pense na sua reação a determinado tipo de pergunta, quando você está comprando algo.

É uma reflexão interessante, que irá lhe criar perspectivas sobre as possíveis reações.

Bom, com isso chegamos ao final de mais uma aula de nosso curso de Técnicas de Vendas

Agora é com você. Faça seus exercícios para afixar melhor o conteúdo visto nesta aula

Até a próxima!

EXERCÍCIOS

(Abra o Microsoft Word, crie um novo arquivo com o nome de "Exercícios 7 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) Explique a dica #1 vista nesta aula**
- 2) Explique a dica #2 vista nesta aula**
- 3) Explique a dica #3 vista nesta aula**
- 4) Explique a dica #4 vista nesta aula**
- 5) Explique a dica #5 vista nesta aula**
- 6) Explique a dica #6 vista nesta aula**
- 7) Explique a dica #7 vista nesta aula**
- 8) Explique a dica #8 vista nesta aula**
- 9) Explique a dica #9 vista nesta aula**
- 10) Explique a dica #10 vista nesta aula**



CLIQUE AQUI
PARA CONCLUIR