

## Tipos de Clientes

Em geral, o fracasso de uma venda é sobretudo causado pelo relacionamento do vendedor com o cliente. Isso ocorre quando o vendedor não faz um diagnóstico adequado da personalidade do cliente, e assim não escolhe adequadamente as ferramentas e métodos de negociação para aquele tipo de cliente.

Todo cliente é único, dessa forma cada negociação deve ser personalizada ao perfil do cliente em questão. Segundo Mario Grieco<sup>1</sup>, que acumula mais de trinta anos de experiência no setor farmacêutico, basicamente podem ser encontrados quatro tipos de personalidades de clientes no mercado: Cliente Analítico, Cliente Controlador, Cliente Expressivo e Cliente Amigável. Vamos agora conhecer as principais características de cada perfil e como o vendedor deve se comportar perante cada uma.

### Cliente Analítico

O Cliente com personalidade Analítica, é aquele que prefere atingir o clímax da negociação, e detesta “jogar conversa fora”. Se trata de uma pessoa séria, reservada, que analisa muito bem os detalhes antes de fechar qualquer negociação. Não gosta de forma alguma, perder tempo com delongas, prefere uma apresentação mais técnica do produto, embasada em casos de sucesso.

Para lidar com esse perfil, o vendedor deve conhecer muito bem o que está vendendo, falar com propriedade, possuir argumentos lógicos, e jamais dramatizar sua apresentação. Caso demonstre qualquer insegurança, dificilmente irá ganhar a credibilidade do cliente analítico. Os vendedores competentes, focados no produto e educados, tendem a conquistar mais facilmente esse tipo de cliente.

---

<sup>1</sup> [linkedin.com/in/mariogrieco/](https://www.linkedin.com/in/mariogrieco/)

## **Cliente Controlador**

O cliente pouco amigável, que passa a impressão de ser frio, e não costuma esboçar reações ou sentimentos, possui a personalidade de Controlador. O cliente controlador é extremamente racional, e prefere não se envolver com a vida do vendedor, tampouco está disposto a ouvir assuntos paralelos ao produto. Esse tipo de cliente não aceita convite para almoços ou jantares, esperam somente que o vendedor faça seu trabalho, sem que haja amizade ou qualquer afeto de cunho pessoal.

O vendedor, neste caso, deve ser estritamente profissional, e ir direto ao ponto com o cliente, sem demonstrar afetividade. Vendedores que deixam o cliente no comando da conversa, resumem a apresentação do produto e somente fazem comentários breves e diretos, tendem a negociar mais facilmente com o cliente controlador.

## **Cliente Expressivo**

O Cliente Expressivo demonstra muita impaciência com discussões longas e detalhadas sobre o produto. Esse tipo de cliente tende para o lado emocional, gosta de falar, fazer perguntas, se envolve com as histórias do vendedor, procura por conversas de socialização, que muitas vezes fogem da esfera do produto.

Para conquistar esse tipo de cliente, o vendedor deve evitar apresentações muito longas, cheias de detalhes, sempre utilizando o bom humor e apresentando o produto de forma ampla, e menos técnica. Cliente Expressivo adora uma boa piada, como “quebra-gelo”, e aprecia o vendedor que sabe ouvi-lo.

## **Cliente Amigável**

O Cliente com a personalidade Amigável, admira muito o contato pessoal com o vendedor. Costuma falar muito da família, sobre os amigos e fornece muitas informações pessoais. É o tipo de pessoa que preza primeiro pelo relacionamento interpessoal, antes de avaliar o produto.

Neste caso, o vendedor deve manter uma relação próxima com o cliente, falar de assuntos pessoais e sentir a hora certa de falar sobre o produto. Nunca pressione ou tente iniciar uma conversa sem a aprovação do cliente. Primeiro estabeleça confiança, e depois de forma tranquila aborde face a face as propostas de negociação.

Cada cliente possui suas peculiaridades, mas sempre terá um comportamento predominante que pode ser detectado pelo vendedor. Identificar a personalidade do cliente, é fundamental para saber como vender o produto. Cada negociação é única, e deve ser personalizada para cada perfil de cliente.