

LIVRO DE

# Táticas de Vendas Internas



## **Livro de Táticas de Vendas Internas**

Você encontrará todas as informações dos produtos, capacitação e estratégias que serão necessárias a uma equipe de vendas internas para fechar negócios com foco em consumíveis. Ele fornece ao pessoal de vendas internas orientações e aconselhamento situacional necessários para recuperar contas competitivas dos concorrentes. Além disso, elas poderão ser implantadas para qualquer situação de venda recorrente na qual você deseja impulsionar comportamento repetitivo.

Revise todo o treinamento de vendas, as ferramentas e os conteúdos disponíveis, e aplique cada um deles de forma consistente e eficaz.

# Índice

	<u>PÁGINA</u>
A jornada do comprador em seis estágios .....	4
Lubrificantes - Visão Geral .....	5
UltraCoolant .....	6
Ultra FG .....	6
Ultra EL .....	7
Análise de fluidos .....	9
Benefícios da análise de fluidos .....	9
Pontos de discussão do serviço de refrigerantes .....	9
A importância do OEM .....	11
Filtragem Série R .....	13
Ficha de vendas do filtro de ar de admissão .....	14
Ficha de vendas do filtro de óleo .....	16
Ficha de vendas do Ultra Coolant .....	18
O que você precisa para superar a objeção de preço? .....	20

# A jornada do comprador em seis estágios

A equipe bem-sucedida de vendas pensa mais sobre a jornada do comprador, do que somente o ciclo tradicional de vendas. Considere o que as vendas internas podem fazer para melhorar a jornada do comprador em vários estágios.



- **Estágio Um: Pré-conscientização**

O Comprador reconhece que existe espaço para melhoria, porém ainda não tem um projeto ou iniciativa identificados.

- **O que as vendedoras internas podem fazer:** De forma proativa, trazer informações de melhorias aos compradores (clientes)

- **Estágio Dois: Conscientização** O Comprador inicia buscas online, pesquisa e envolvimento com a comunidade de confiança.

- **Estágio Três: Consideração** O Comprador define iniciativas e requisitos e desenvolve opções de captação de recursos.

- **Estágio Quatro: Pronto para comprar** O Comprador faz perguntas detalhadas sobre produto, vantagem competitiva, preços.

- **O que as vendedoras internas podem fazer:** Tratar as questões e os problemas e confirmar os resultados necessários para o sucesso do cliente

- **Estágio Cinco: Compra** O Comprador conclui as aprovações internas, contratos e programa as entregas.

- **O que as vendedoras internas podem fazer:** Programar os recursos internos para assegurar um início de projeto bem-sucedido.

- **Estágio Seis: Pós-Compra / Recompra** Comprador utilizando o produto

- **O que as vendedoras internas podem fazer:** Replicar o seu sucesso se mantendo em contato com o seu cliente. Ajudar a acompanhar os resultados e a experiência, desenvolver relacionamento com o cliente e entender quando é valioso apresentar soluções adicionais.



## Lubrificantes - Compressores Rotativos

### Visão geral

Os compressores fornecem energia pressurizada para praticamente todos os setores. Oferecemos uma linha completa de refrigerantes de compressores rotativos, que lubrificam as peças móveis de compressores para melhorar o desempenho, diminuir os custos de manutenção e reduzir a formação de depósitos nocivos.

#### O que faz um refrigerante de compressor?

- Melhora o desempenho
- Age como fluido de vedação
- Serve como refrigerante de contato direto para absorver o calor de compressão
- Proporciona uma película superficial de proteção para minimizar o atrito e proteger peças metálicas expostas



## UltraCoolant (material base: Polialquíleno glicol)

### Vantagens

- Longa vida útil (troca a cada 8000h ou 2 anos)
- Nenhuma formação de lama ou verniz (Todos os lubrificantes minerais ou semi sintéticos podem gerar verniz)
- Alta condutividade térmica (Ultracoolant diminui a temperatura de operação em até 10%)
- Menor arraste de óleo (3x menos que os óleos minerais)
- Índice de viscosidade mais alto (172)
- Alto ponto de fulgor (520 F)

### Afirmções de vendas internas

- Sr. Cliente, o UltraCoolant permite operação isenta de formação de verniz e dissolve o verniz deixado por outros lubrificantes. Isso significa economia de energia, bem como maior confiabilidade e vida útil estendida do seu sistema.
- O arraste de óleo do UltraCoolant é muito menor que o do Diéster, mineral e dos PAO (estes são os lubrificantes mais comuns no mercado para compressores rotativos). O arraste de óleo médio para o UltraCoolant é de 4 ppm a menos que o da PAO.
- O arraste de óleo para um compressor de 200HP com 8.000 horas de operação em um ano será:
  - Utilizando UltraCoolant—52 litros
  - Utilizando um lubrificante de PAO—150 a 190 litros

Isso significa que o cliente terá que abastecer esse volume de óleo, antes do tempo de troca do lubrificante que você está usando. Ou seja, maior custo de operação.

# **Ultra FG (material base: Naftaleno Alquilado)**



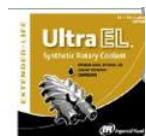
## **Vantagens**

- 100% óleos de base sintética e classe alimentícia
- Agentes antidesgaste
- Inibidores de ferrugem
- Antioxidantes
- Agentes antimicrobianos
- Intervalos de troca de 8.000 horas
- Compatível com NSF H-1
- Certificação Kosher e parve
- Excelente estabilidade térmica
- Opera bem na presença de cloro

## **Afirmações de vendas internas**

- O Ultra FG é o único lubrificante tri-sintético de classe alimentícia no mercado com intervalos de troca estendidos de 8.000 horas. Isso significa que você, Sr. Cliente, cortará as trocas de lubrificante por mais da metade.
- O seu atual lubrificante FG atende às exigências do setor, como o Ultra FG?
  - Compatível com USDA/ NSH H-1
  - Certificação Kosher e Parve
  - Atende a FDA 21 CFR 178.

# **Ultra EL (Material base: Polialquíleno glicol / Poliol éster**



**“O Ultra EL é um lubrificante patenteado com o dobro de vida útil, melhores características de desgaste e melhor pegada ambiental”**

## **Vantagens**

- Até 16.000 horas de tempo de operação ou 3 anos
- Sustenta alta resistência à oxidação, que minimiza a formação de verniz
- Proteção superior contra o desgaste
- Alto ponto de fulgor (522F)
- Inibição de corrosão mais robusta

## **Afirmações de vendas internas**

- O Ultra EL é um lubrificante patenteado com o dobro de vida útil, melhores características de desgaste e melhor pegada ambiental
- Com a utilização do Ultra EL podemos reduzir os intervalos de troca, que significa redução pela metade das paradas do compressor para troca.

## **Fato**

Os usuários de fluido refrigerante no Brasil têm maior probabilidade de deixar de usar um fluido da marca IR em algum momento. A “vida útil do fluido refrigerante” é uma razão importante para deixar de usar uma marca no vencimento da garantia. Um fluido refrigerante de vida útil mais longa desempenha um papel para evitar a mudança.

## Análise de fluidos

Os compressores rotativos se deparam com uma tripla ameaça em sua vida útil: Um fluxo constante de calor excessivo, oxigênio e água. Qualquer uma dessas três forças pode degradar um lubrificante e levar a problemas no equipamento. O tempo ideal para fazer a análise é a cada 2000h de operação.

## Benefícios da análise de fluidos

- Estabelecer intervalos de troca do fluido
- Verificar contaminação
- Descobrir mistura de lubrificantes

Descrição	CCN
Kit	38035531

## Pontos de Discussão do Serviço de Fluido Refrigerante - Troca

- **Baixa viscosidade** O nível de viscosidade baixo indica potencial decomposição do material de base do lubrificante. Além da perda das características térmicas críticas que protegem o sistema, ela implica com frequência na perda da capacidade de suporte de carga do filme de fluido refrigerante, causando contato direto entre as superfícies mecânicas e colocando alto esforço sobre os componentes mecânicos, como rolamentos e engrenagens, levando a falha prematura na câmara de compressão de ar.
- **Alta viscosidade** A viscosidade anormalmente alta sinaliza que o fluido refrigerante envelheceu a um ponto no qual sua viscosidade está deixando o seu escopo de desempenho definido. O fluido refrigerante “espesso” não pode lubrificar adequadamente as superfícies mecânicas, causando contato mecânico indesejado e superfície superaquecida, levando a eventual falha do sistema e comprometendo a vida útil do compressor.
- **Alto TAN** TAN é sigla em inglês para “Número Ácido Total”, que mede as contagens de partículas ácidas no material de base. Um TAN anormalmente alto indica 2 coisas: primeiro, o fluido refrigerante envelheceu e começa a perder algumas de suas características térmicas críticas; em segundo lugar, existe uma

quantidade excessiva de partículas ácidas no material de base, comprometendo a vida útil dos componentes do sistema.

- **Baixo pH** Um nível baixo de pH indica que o nível de ácido é tão elevado que poderia atacar os componentes do sistema. Os problemas de pH combinados com aditivo anticorrosão reduzido/baixo precisam ser tratados o mais rápido possível.

# Pontos de Discussão do Serviço de Fluido Refrigerante - Troca

- **Alto pH** Um pH anormalmente alto indica que o fluido refrigerante envelhecendo está comprometendo o desempenho da máquina. Os problemas de pH combinados com aditivo anticorrosão reduzido/baixo precisam ser tratados o mais rápido possível.
- **Alto teor de água** Simplificando, a água enferruja os componentes metálicos e, portanto, deve ser evitada. A Ingersoll Rand oferece fluidos refrigerantes sintéticos com tolerância à água consideravelmente melhorada de modo que o nosso limite de água é maior que o dos fluidos refrigerantes de base mineral. Problemas de água combinados com aditivos reduzidos/baixos e / ou problemas de pH / TAN, causam oxidações e precisam ser tratados rapidamente.
- **Alta oxidação** Provoca envelhecimento do fluido refrigerante e aumento de ácido. Uma oxidação elevada / alta sempre justifica uma troca de fluido refrigerante para proteger a máquina. Obviamente, a combinação de problema de oxidação com aditivo antioxidação reduzido/baixo precisa ser tratada imediatamente.

## Afirmações de vendas internas

- Sr. Cliente, quando foi a última vez que você trocou seu fluido refrigerante?
- Você sabe que a mistura de dois lubrificantes diferentes aumentará o risco de degradação de aditivos e reduzirá a vida útil do fluido refrigerante.
- Podemos coordenar uma visita para levar amostras de óleo dos seus compressores para determinar sua integridade? O ideal é fazer análise de óleo a cada 2.000h de operação

## **A importância das peças do compressor de ar de OEM**

As peças de OEM são críticas para a vida útil de nossos compressores. A tranquilidade de estarmos utilizando peças originais especificamente projetadas e extensivamente testadas para atender às especificações dos compressores Ingersoll Rand é inigualável. Você também pode relaxar facilmente sabendo que está utilizando peças que atendem aos requisitos da garantia e até mesmo proporcionam benefícios de garantia estendidos.

## **Sua decisão sobre FILTRO é uma decisão sobre Compressor**

**Você está operando com filtros não certificados em seus sistemas?  
Em caso positivo, você provavelmente:**

- Encurtará a vida útil do seu compressor
- Aumentará o consumo de energia do seu compressor
- Provocará uma falha onerosa e catastrófica no seu compressor

## Forma



A peça de reposição **DEVERÁ** ter as mesmas características visíveis que reproduzem de forma incorreta aquelas da peça original.



O filtro de óleo de OEM IR (esquerda) e o filtro de óleo compatível (Will-Fit) (direita) parecem iguais.

## Adequação



A peça de reposição **DEVERÁ** conectar precisamente com o compressor de modo a formar um conjunto integral



Tanto o canister OEM como o Compatível “se encaixam”

## Função



A peça de reposição **DEVERÁ** fazer aquilo para o qual ela foi projetada sob um conjunto definido de condições



Filtro de OEM IR de 3 camadas de fibra de vidro, 0,73kgs (esquerda). Filtro de papel plissado compatível de 0,48kgs (direita).

O elemento compatível (Will-Fit) NÃO atende às especificações de desempenho de OEM.

## **Informações básicas sobre contaminação**

As contaminações causam a MAIORIA das falhas de sistema. Mais de **85%** de todas as falhas de sistema são um resultado direto da contaminação.

## **O custo da contaminação é impressionante, resultando em:**

- Perda de produção (paradas)
- Custos de substituição de componentes
- Troca frequente de fluido refrigerante
- Maior custo de manutenção total

## **A contaminação interfere com 3 funções importantes dos fluidos refrigerantes de compressores**

- Lubrificar as peças internas móveis dos componentes
- Atuar como um meio de transferência de calor
- Selar as folgas entre peças móveis, especialmente a câmara de compressão de ar

## **Consequências dos contaminantes**

- Bloqueio de orifícios
- Desgaste de componentes
- Formação de ferrugem ou outra oxidação
- Falha de filtragem
- Formação de compostos químicos
- Destruição de aditivos
- Crescimento biológico
- Falha de rolamentos

# Filtragem Série R

## Filtro de óleo

- 99,5% de eficiência de filtragem a 10 mícrons
- 95% de eficiência de filtragem a 5 mícrons
- 3 camadas de fibra de vidro
- Intervalo de 4000 horas

## Filtro de ar

- 99,9% de eficiência a 3 mícrons e acima
- Filtro de ar tipo seco
- Filtro de alta poeira como opcional
- Intervalo de 4000 horas

## Elemento separador

- Separador coalescente de dois estágios, reforçado estruturalmente com fibra de vidro.
- 99,7% de eficiência
- 3 PPM de carreamento de óleo
- Intervalo de 8000 horas



## Elemento separador refrigerante

- Tampa oscilante
- 8.000 horas de vida útil

## Filtro de ar

- Tipo canister
- 4.000 horas de vida útil

## Filtro de fluido

- 3 camadas de fibra de vidro
- 4.000 horas de vida útil

## Ficha de vendas do filtro de ar de admissão

### Filtro de admissão para um compressor rotativo Ingersoll Rand 50 HP



#### Substituição compatível (Will-Fit)

- 5-10 micrões
- 98%
- 2.000 horas
- Feito de papel de celulose de madeira pura
- 

#### Ingersoll Rand OEM 39588777

<b>Precisão</b>	3 micrões
<b>Eficiência</b>	99,98%
<b>Vida útil em serviço</b>	4000 horas
<b>Material</b>	Elemento 100% sintético



Profundidade do Plissado

3/4"

1"

No. de pregas

126

159

Área Superficial Total

1795 polegadas quadradas 3021 polegadas quadradas

## Afirmções de vendas internas

### Filtro de admissão para um compressor rotativo Ingersoll Rand 50 HP

Aqui estão as especificações para os filtros de ar de admissão (Will-Fit) compatíveis. Compare essas especificações com as especificações mínimas de projeto do filtro de ar de admissão de OEM Ingersoll Rand. Em cada medição, as especificações de OEM excedem aquelas dos componentes de reposição compatíveis. Observe com atenção a especificação nominal de micrões. O filtro de OEM remove partículas até 3 micrões, enquanto que os elementos compatíveis (Will-Fit) removem partículas somente até 5 micrões. Isso significa que o elemento de reposição compatível tem uma eficiência somente de 40% na remoção de partículas de 3 micrões e grãos e poeiras de 3 micrões irão destruir os rolamentos em curto período de tempo.

Observe também a grande diferença na vida útil em serviço entre os dois elementos. O motivo de o elemento de OEM ter vida útil de 4000 horas e o Compatível 2000 horas é porque o elemento de OEM tem quase o dobro de área superficial de filtragem que o elemento de reposição compatível. Se o filtro Compatível é deixado para operar no compressor por 4000 horas, que é o que a maioria das pessoas faz pois foram informadas pelo vendedor de que o elemento de reposição é tão bom como o filtro de OEM, você estará expondo os rolamentos onerosos de sua câmara de compressão de ar a altos níveis de partículas de 3, 4 e 5 micrões (o tamanho da poeira de cimento) por 4000 horas.

Além disso, os elementos de papel compatíveis (Will-Fit) não irão durar 4000 horas antes de rasgarem e ficar cheios de furos. . . que então expõe sua câmara de compressão de ar a partículas do tamanho da poeira e a danos consideráveis. Lembre-se que uma substituição da câmara de compressão de ar custará um valor muito alto.

**Agora que você está ciente dos fatos**, não faz um grande sentido em termos comerciais investir mais e obter a proteção de OEM que você deseja?

## Ficha de vendas do filtro de óleo



### Ecompressedair.com

“o elemento pode ser feito de uma variedade de materiais (malha metálica, sintética, **papel** ou tecido)”



### Ingersoll Rand OEM 39911631

- 3 camadas de Meio de Fibra de Vidro-Poliéster
- Vedaçāo O-Ring, Suporte de Malha Metálica
- Espaçadores de pregas

## Valor de OEM

### Substituição compatível (Will Fit)

- Camada simples de celulose
- Capacidade de retenção de sujeira 1X
- Encharca em água



### Valor de OEM

- 3 camadas de fibra de vidro
- Capacidade de retenção de sujeira 2X
- Tolerante a água
- Vida útil de 2000 horas

## Afirmações de vendas internas

Como é possível observar na oferta de filtro listada da web, você pode obter um filtro de óleo de reposição Compatível (Will Fit) do tipo usado nos compressores de ar de parafuso rotativo Ingersoll Rand 50, 60, 75 e 100 HP por preço menor que o do OEM. Essas economias parecem muito atraentes, especialmente quando vistas de fora, o filtro Compatível parece exatamente igual ao filtro de OEM Ingersoll Rand. A diferença está no elemento interno, que não pode ser visto.

O filtro de OEM utiliza um meio de filtragem 100% sintético, profundo, com 3 camadas, para remoção de contaminantes nocivos do óleo do seu compressor por 2000 horas. O tipo sintético é obrigatório porque todos os lubrificantes do compressor se contaminam com água da atmosfera e você sabe o que a água faz ao papel, pense no papel higiênico no vaso sanitário. Ele se desintegra.

Todos os filtros Compatíveis baratos utilizam uma única camada de papel plissado como seu meio de filtragem. Eles duram cerca de 500 horas em operação normal do compressor. Além disso, o filtro de OEM sela contra o coletor de óleo do compressor com um O-RING isento de vazamento. O elemento de reposição Compatível utiliza uma junta de borracha de face plana, que jamais poderá ser suficientemente apertada para eliminar os vazamentos de óleo.

Sim, os elementos Compatíveis (Will Fit) são baratos, porém eles expõem a câmara de compressão onerosa do compressor a dano permanente, especialmente quando eles são deixados em operação pela duração normal de 2000 horas de serviço do elemento de OEM, que foi prometida pelo vendedor do elemento Compatível. Com filtros de óleo, você obtém pelo que paga. Agora, ciente desses fatos, para onde você deseja que eu envie seus filtros de óleo de OEM Ingersoll Rand?

# O que você precisa para superar a objeção de PREÇO?

1. Demonstre que as características e os benefícios exclusivos de nosso produto justificam um preço....VALOR maior

## Ficha de vendas do filtro de óleo



**Ecompressedadair.com**  
"o elemento pode ser feito de uma variedade de materiais (malha metálica, sintética, **papel** ou tecido)"



**Ingersoll Rand OEM  
39911631**

- 3 camadas de Meio de Fibra de Vidro-Poliéster
- Vedação O-Ring, Suporte de Malha Metálica
- Espaçadores de pregas

## Valor de OEM

### Substituição compatível (Will Fit)

- Camada simples de celulose
- Capacidade de retenção de sujeira 1X
- Encharca em água
- Vida útil de 500 horas



### Valor de OEM

- 3 camadas de fibra de vidro
- Capacidade de retenção de sujeira 2X
- Tolerante a água
- Vida útil de 2000 horas

## Ficha de vendas do filtro de ar de admissão

Filtro de admissão para um compressor rotativo Ingersoll Rand 50 HP



### Substituição compatível (Will-Fit)

- 5-10 micrões
- 98%
- 2.000 horas
- Feito de papel de celulose de madeira pura

Precisão  
Eficiência  
Vida útil em serviço

Material

### Ingersoll Rand OEM 39588777

- 3 micrões
- 99,98%
- 4000 horas



Profundidade do Plissado

3/4"

1"

No. de pregas

126

159

Área Superficial Total

1795 polegadas quadradas 3021 polegadas quadradas

Sr. Comprador, eu sei que preço é uma preocupação para você. Quando todas as coisas são iguais, eu prefiro pagar o menor valor possível. No entanto, eu sei que um preço maior normalmente vem com um valor maior. Vou mandar via e-mail uma ficha que gostaria de verificar com você, para entender nosso valor e o que os nossos concorrentes de elementos Compatíveis não estão lhe dizendo.

