

A Gestão Comercial

CONCEITOS BÁSICOS

Objetivos da Sessão

No final desta sessão de formação, os formandos deverão ser capazes de:

- ▶ Distinguir competências comportamentais (soft-skills) de competências técnicas (hard skills);
- ▶ Identificar as competências de um profissional de vendas (vendedor tradicional vs. vendedor consultivo);
- ▶ Conhecer as fases de negociação de uma venda (funil de vendas).

Para esta sessão, será utilizado o método expositivo, o método ativo e o método interrogativo, com questões individuais e um exercício coletivo.

Competências de um Profissional

Soft Skills Vs. Hard Skills

(Competências Comportamentais Vs. Competências Técnicas)

Soft Skills

As *soft skills* são as competências comportamentais e sociais do profissional.

Estão associadas às suas habilidades mentais e emocionais.

São difíceis de serem ensinadas ou aprendidas, correspondendo muitas vezes a capacidades intrínsecas da pessoas.

Exemplos de Soft Skills:

- ▶ Paciência
- ▶ Confiança
- ▶ Criatividade
- ▶ Comunicação
- ▶ Ética
- ▶ Positivismo
- ▶ Organização

Exemplos de competências comportamentais de um vendedor:

- Bom ouvinte e observador
- Credibilidade e linguagem
- Honestidade
- Compreensão e paciência

Soft Skills

Hard Skills

As hard skills, são as habilidades que podem ser facilmente aprendidas (e ensinadas) por meio de cursos, formações, workshops, etc.

De forma simples, podemos conceituá-las como as aptidões técnicas de um profissional.

Exemplos de Hard Skills:

- ▶ conhecimento de uma língua estrangeira;
- ▶ formação;
- ▶ cursos técnicos;
- ▶ conhecimento na operação de máquinas e ferramentas;
- ▶ habilidades ligadas à informática;
- ▶ competências pedagógicas

Exemplos de competências técnicas de um vendedor:

- Atitude empresarial
- Disciplina e método de trabalho
- Formação e atualização
- Integridade profissional

Hard Skills

Questão 1

- Dominar várias línguas é uma soft skill? Ou uma hard skill?

Questão 2

- A aptidão para aprender línguas é uma soft skill? Ou é uma hard skill?



Competências de um Profissional de Vendas

Vendedor Tradicional Vs. Vendedor Consultivo

Vendedor Tradicional

- ▶ Foca-se na venda do produto
- ▶ Tenta convencer o cliente a comprar
- ▶ Conhecer o produto não é prioridade
- ▶ Procura os primeiros contactos através das escalas hierárquicas mais baixas, de modo a chegar a quem decide as compras
- ▶ Luta por margens mais baixas para não perder um negócio

Vendedor Consultivo

- ▶ Procura soluções para ajudar o que é melhor para o cliente
- ▶ Não prioriza a persuasão sobre o cliente
- ▶ Usa ferramentas de Marketing para demonstrar resultados dos produtos ou serviços.
- ▶ Tem que conhecer muito bem o produto que vende

Questão 3

Defende a política do “quem vende barato, vende melhor!”.

Falamos de um vendedor tradicional? Ou de um vendedor consultivo?

Questão 4

Enquanto aguarda por uma reunião nas instalações do seu cliente, observa potenciais melhorias com os produtos/serviços que comercializa.

Falamos de um vendedor tradicional? Ou de um vendedor consultivo?



Fases de Negociação de uma Venda

Funil de Vendas

Definição:

- ▶ O funil de vendas é o mapa de atividades que compõe o processo de vendas utilizado pelos representantes comerciais, que mostra cada uma das etapas de negociação.

Funil de Vendas (Pipeline)



- ▶ **Descoberta** – Quando um cliente conhece a oportunidade
- ▶ **Interesse** – Quando o potencial cliente mostra interesse no produto
- ▶ **Consideração** – O cliente considera a compra
- ▶ **Intenção** – O cliente quer comprar
- ▶ **Avaliação** – O cliente avalia a proposta
- ▶ **Compra** – Venda concluída

Exercício 1

Colocar as etapas de negociação por sequência lógica.

Compra

Avaliação

Interesse

Intenção

Consideração

Descoberta



Ideias Chave da Sessão

- ▶ As *soft skills* são competências comportamentais de um profissional.
- ▶ As *hard skills* são competências técnicas de um profissional.
- ▶ O vendedor tradicional tem um foco na venda do produto.
- ▶ O vendedor consultivo foca-se na procura de soluções para o cliente.
- ▶ As principais etapas do funil de vendas são:
 - ▶ Descoberta
 - ▶ Interesse
 - ▶ Consideração
 - ▶ Intenção
 - ▶ Avaliação
 - ▶ Compra

Notas finais:

- ▶ O manual desta sessão e classificação final serão disponibilizados na plataforma Moodle.
- ▶ A V/ opinião é muito importante para uma melhoria contínua desta formação/formador. Desta forma, convido-vos a preencherem 2 formulários de avaliação:
 - ▶ Questionário de Avaliação Global da Ação de Formação através do link: clique [aqui](#)
 - ▶ Questionário de Avaliação do Desempenho do Formador através do link: clique [aqui](#)
 - ▶ Links também disponíveis no Moodle.