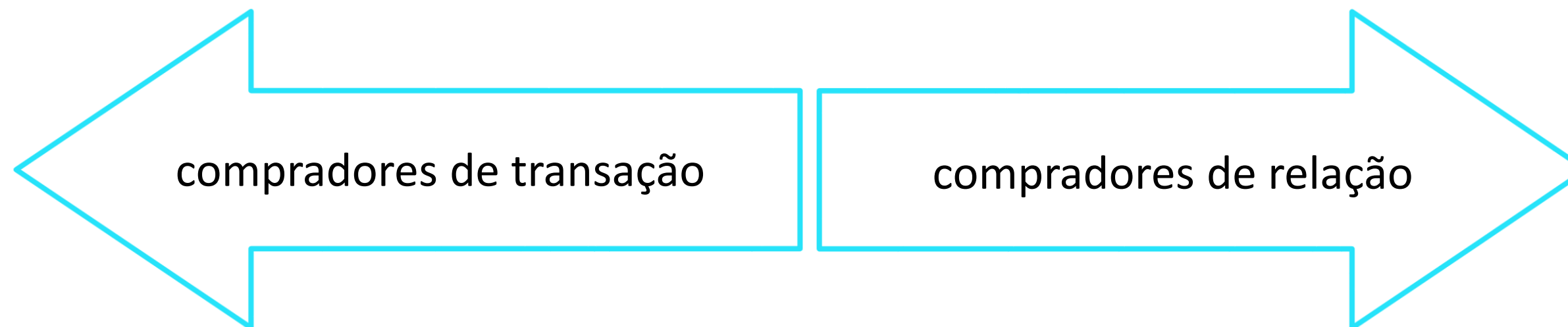


# | Processo de compras e processo de vendas

- não venda o produto ou serviço, venda a ideia da entrevista;
- faça *rapport* e utilize a estratégia da empatia;
- faça uso máximo das informações obtidas antecipadamente;
- faça perguntas relevantes que possam garantir o interesse do cliente;
- seja objetivo, apresente somente o que os clientes devem absorver;
- customize, pois cada situação e cada cliente devem ser tratados de forma diferente, e
- observe a lei do autointeresse.

# Estilos de compra



## **Fácil mudar de fornecedores**

- compras separadas e distintas;
- perspectiva de curto prazo;
- pouca lealdade;
- característica do produto/serviço;
- preço;
- prazo de entrega e
- PPP.

## **Difícil mudar de fornecedores**

- compra é parte de uma série;
- perspectiva de longo prazo;
- muita lealdade;
- orientação técnica (serviços);
- estratégia de marketing e produtos e
- estabilidade e previsibilidade do fornecedor.

# | Estilos de compra

Não há um estilo de compra melhor que o outro:

- os vendedores tendem a preferir o estilo de relação e
- os compradores tendem a preferir o estilo de transação.

Cada uma das extremidades do espectro possui vantagens e desvantagens tanto para os compradores quanto para os vendedores.



# | Estilos de compra

Adequação significa que a oferta e a abordagem de vendas correspondem ao estilo de compra do cliente/comprador.

A adequação contribui para a possibilidade de obtermos:

- estratégias de criação de valor mais eficazes;
- melhor retorno para os recursos investidos e
- menor tensão no processo de compra.

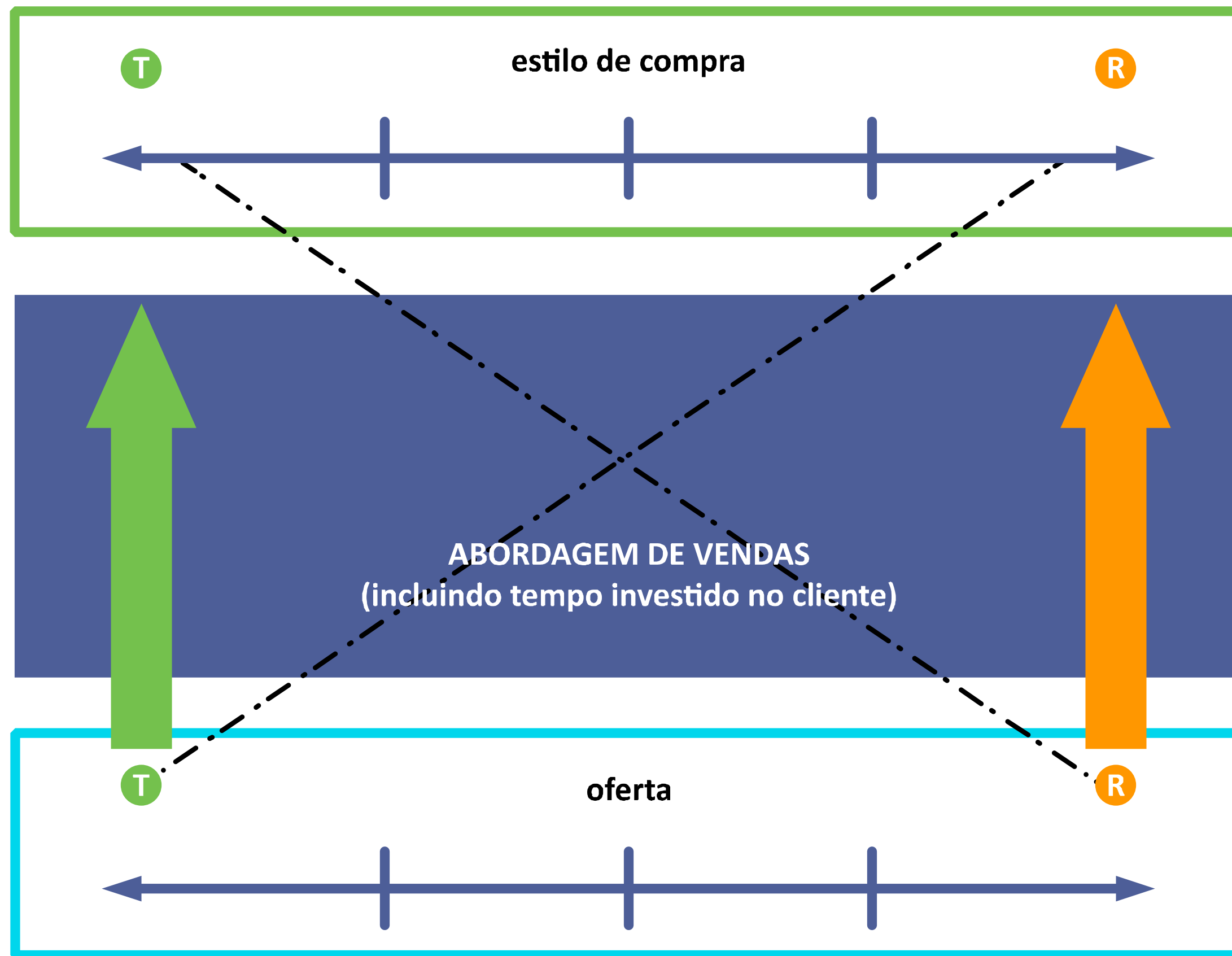
O cliente/comprador pode variar de estilo de compra.





Não identificar corretamente o estilo de compra do cliente pode custar caro.

# Estilos de compra



# | Custo de aquisição (CA)

Qual é o preço que o comprador paga para mudar de fornecedor ou de produto?

Custos da aquisição:

- quantia – despesas reais;
- pessoal – investimento com contratação de pessoal;
- bens duráveis – modificações, adaptações ou aquisição de materiais e equipamentos, e
- procedimento – alterações de rotina e efeito em cadeia.



# | Benefícios do sistema

Que vantagens um comprador tem ao adquirir todas as partes, ou as mais importantes, de uma série de produtos de um único fornecedor?

Benefícios do sistema:

- produto único e vários usuários – todos utilizam um produto padrão;
- integração e modularidade – os produtos estão vinculados e funcionam como um sistema unificado e
- processos de negócios integrados – os sistemas amarram as atividades de negócio.



# | Venda consultiva

O vendedor tem o papel de apoiar o cliente, reduzindo os custos totais de aquisição (percebidos) e aumentando os benefícios (percebidos).





TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.