

Estudando: Técnicas de Vendas

Técnica 2 - Perguntar-se Antes de Perguntar

Todos nós temos uma tendência a GENERALIZAÇÕES, ou seja, ao nos depararmos com uma situação qualquer, a comparamos com situações ou informações que já temos e decidimos do que se trata. A princípio, não há nada de errado nisso.

Esta é a nossa maneira de nos relacionarmos com o mundo: comparar situações novas às outras que já temos na memória e decidir o que fazer. Entretanto, quando somos profissionais de vendas e atendimento, precisamos exercitar “enxergar além do que vemos”.

Para realizarmos esse exercício, precisamos nos perguntar sem perguntar, ao menos num primeiro momento. Se não nos perguntarmos “Será que o cara está em dúvida ou só checando preço?”, a possibilidade de deixá-lo decidir sozinho é grande. E ele pode decidir largar tudo e ir embora, porque não se sentiu seguro para comprar.

Vamos fazer um exercício sobre isso? A seguir, observe cada foto cada uma representa uma situação e veja quantos questionamentos podem surgir.



O que você acha que faz essa moça? É uma cliente procurando algum livro? É uma funcionária colocando os livros nos seus lugares?



O que a moça está fazendo? E as crianças? São filhas da moça? Por que você acha que são filhas dela? O que faz com que achemos algumas coisas tão rapidamente?

E se a moça saísse em uma direção e as crianças em outra? Não poderíamos descobrir que as crianças são filhas de outra pessoa, e não dessa que vemos nessa cena?



O que podemos deduzir dessa foto? é um homem fazendo compras para sua casa?

Está seguindo a lista que recebeu da esposa? Pode ser um comerciante? Ele pode estar precisando de ajuda?

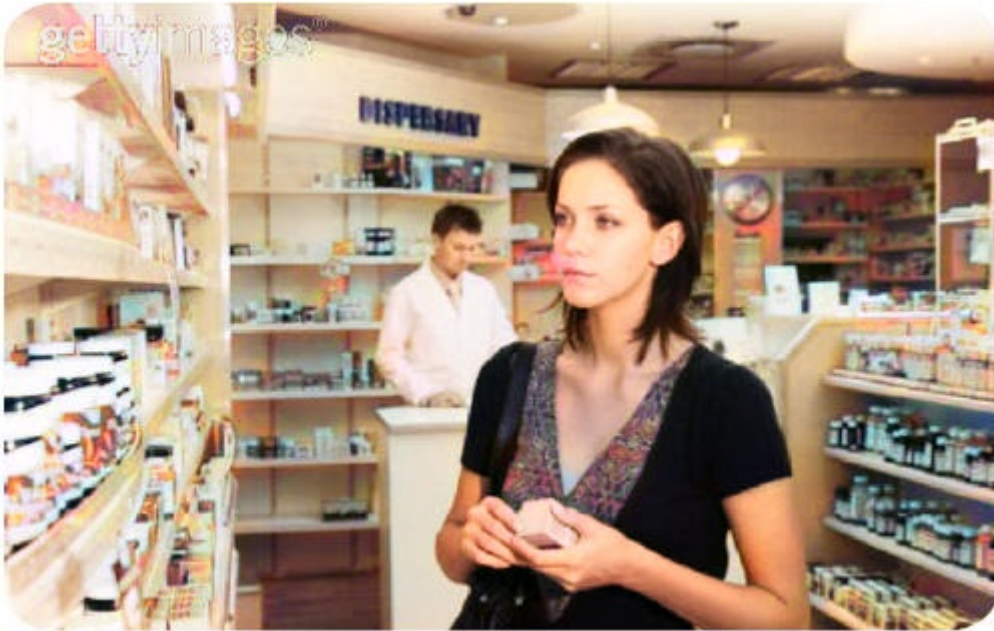


Que tipo de impressão ou sentimento passa essa cena? Ela é uma dona de casa?

é uma conhecedora das coisas que compra? Dá a impressão de comprar por impulso qualquer coisa ou parece ser alguém que sabe o que quer? Por quê? Será uma cliente exigente? Podemos abordar uma pessoa nessa situação? Para dizer ou oferecer o quê?



O que você acha que está ocorrendo aqui? Alguma das duas moças parece saber mais que a outra? Por que achamos que a moça de verde está mostrando ou ensinando algo à moça de vermelho? Ela não pode estar perguntando? Elas parecem estar precisando de ajuda?



Isto parece uma farmácia. A moça está com um produto nas mãos e olhando a prateleira. Ela já comprou um e está procurando o outro ou ela está em dúvida sobre o que tem nas mãos e, talvez, um outro de outra marca? Por quê? Podemos oferecer ajuda? Como faríamos isso?



O que parece estar acontecendo aqui? Ele está perdido entre duas opções? O que faz com que tenhamos essa impressão? Ele pode não saber o que quer comprar, mas também pode apenas estar estranhando o preço de uma das opções, não é? Podemos oferecer ajuda a alguém nessa situação?

Muitas vezes, as predisposições que temos podem nos levar a encarar uma determinada situação de uma maneira diferente do que é por conta da generalização. Para não cometermos esse erro, é fundamental NOS PERGUNTARMOS ANTES DE PERGUNTAR.