



Soluções em **Treinamento Pessoal**

Persuasão marketing & vendas

*Improve
the Best*



Kevelyn
Cardoso



Karine
Batista



oferecer treinamentos dinâmicos e moldados conforme as exigências de seus clientes, com custo benefício acessível e qualidade garantida para atender todo o programa de necessidades.

Descrição
do **Cargo** (CBO)



Exigências
do **Cargo**

Planejar, organizar, controlar e assessorar as organizações nas áreas de recursos humanos, patrimônio, materiais, informações, financeiro, tecnologica, entre outras. Implementar programas e projetos, elaborar planejamento organizacional, promover estudos de racionalização e controlam o desempenho organizacional; prestam consultoria administrativa à organização e pessoas.

Formação:

Superior em Administração, Comunicação e Marketing;

Conhecimentos e competências:

- Inglês Intermediário;
- Conhecimento de ferramentas e indicadores de marketing.

Qualificação, Experiência como Aux. de Marketing e Conhecimento Básico.

Análise **SWOT**

De acordo com Dornelas (2001) "a matriz SWOT traça uma análise da situação atual do negócio e deve ser refeita regularmente, dependendo da velocidade com que seu ambiente, seu setor e sua própria empresa mudam."

(S) Forças

- Flexibilidade nas negociações;
- Organização em processos internos e externos;
- Qualidade e prestatividade;
- Colaboradores totalmente capacitados.

(O) Oportunidades

- Modelo de aprendizado mais atual e recorrente (on-line);
- Buzz Marketing por clientes da empresa;
- Recursos digitais;
- Crescimento do mercado brasileiro na área.

(W) Fraquezas

- Pouco tempo de mercado;
- Pouca divulgação e inexistência de planos para tal;
- Ausência de um sistema de fidelidade.

(T) Ameaças

- Crise econômica;
- Concorrência acirrada e moldada tradicionalmente;
- Empresas fechadas a novas culturas.



Levantamento de Necessidade de Treinamento

Diagnóstico:

Comunicação - Busca de clareza, domínio do assunto, firmeza e convicção no seu produto.

Seriedade - Ausência de foco no momento do negócio, até que objetivo seja alcançado.

Conhecimento - Falta de domínio quanto aos cursos oferecidos, e dependência de material de apoio.

O objetivo deste treinamento se deu a partir da análise de atendimentos mediocres na hora da "venda", levando em conta que o ramo no qual estamos tratando necessita de um diferencial, pois diversas faculdades podem oferecer os mesmos cursos, assim, é preciso que o cliente saia convencido de que "aqui" será a faculdade ideal para ele.

Com base nesse estudo e análise, podemos perceber a necessidade de um treinamento voltado para o relacionamento com o cliente, de forma que isso traga resultado para a organização e faça com que o cliente se sinta satisfeito e além disso, se sinta especial.

Notando que no atendimento, os colaboradores exercem várias funções ao mesmo tempo, é necessário que eles aprendam o poder de persuasão, pois assim saberá criar um canal de comunicação com o cliente sem que a ansiedade em realizar suas demais tarefas atrapalhe a negociação, pois isso às vezes leva a uma comunicação inadequada, fazendo com que o colaborador não atribua tal importância para isso.

Conceitos & Aplicabilidade

Existe um poder para capturar o público, influenciar nas decisões e motivar a compra. Não se trata de nenhum conhecimento mágico, e sim científico. A ciência da persuasão provém da psicologia social.

Por que conhecer o poder de **persuasão?**

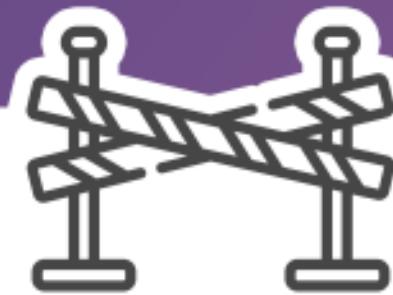
Qual sua
importância e
benefícios?

Dominar a arte da persuasão é fundamental para o sucesso de qualquer negócio. Você precisa de uma pitada desse recurso ao divulgar e vender seus produtos e serviços, pois essa habilidade irá auxiliar no processo de negociação, cooperando na identificação das necessidades dos clientes e utilizando-as para impulsionar o fechamento do negócio.

A importância da persuasão também está onde ela será aplicada. Atualmente o nosso treinamento é voltado para as vendas, porém, podemos pensar em diversos ambientes onde capacidade é requerida. Como um psicólogo, por exemplo, no processo de convencimento de seu paciente na intenção de que o tratamento funcione; ou um advogado, que deve defender seu cliente com bons argumentos mediante ao tribunal (...).

Considerando também um mercado global cada vez mais competitivo e exigente, torna-se essencial se destacar diante dos concorrentes, tornando o poder de persuasão um diferencial quase que obrigatório, pois o exercício de convencimento é primordial no fechamento de uma venda/negócio.

Estudos dizem que, em geral, a pessoa persuasiva é argumentativa e focada. Então quando desenvolvida, acabamos desenvolvendo outras habilidades conjuntas, que nos ajudam em diversos âmbitos profissionais e pessoais.



Dificuldades/Riscos

Persuadir não é manipular: o perfil de uma pessoa persuasiva é diferente do manipulador, que se utiliza da força e chantagem para fazer seu interlocutor a aceitar suas ideias.

Inteligência Emocional: Pessoa persuasiva é aquela que sabe manter o controle emocional para insistir e se sobressair de objeções sem ser chato. Quando não há esse equilíbrio, em geral, as pessoas perdem a razão e ficam com uma imagem ruim perante o interlocutor.



Elementos

dentro da persuasão

Persuadir exige outras habilidades, que estão totalmente ligadas a esta mesma, como: autoconfiança, comunicação, domínio da informação, paciência, relacionamento interpessoal e criatividade. A persuasão pode estar presentes em muitos aspectos, sendo aplicada em diversas áreas, como vendas, cargos de liderança, marketing, ou até mesmo na hora de convencer alguém referente à um novo produto/serviço.

Então,
como ser uma pessoa
persuasiva?

Existem diversas técnicas que nos levam a persuasão, como dito anteriormente, a persuasão é interligada, e talvez, só possa ser desenvolvida através de muitas outras características:



Autoconfiança: aparente ser confiante a ponto de passar isso para o seu ouvinte. Parecer confiante é uma das partes mais importantes de ser persuasivo. Se você não tem certeza, então por que eles deveriam ter certeza? Fique de pé, olhe as pessoas nos olhos, sorria e mantenha a sua voz uniforme e entusiasmada.



Domine a informação: entenda sobre o que está falando. Saiba tudo o que você pode (e deve) saber sobre o assunto que está apresentando, vendendo. Você não será muito convincente se contar a eles algo que eles sabem que não é verdade.



Argumentação: prepare-se para os argumentos e questionamentos contra "você". Conheça algumas das dúvidas mais comuns e esteja pronto para esclarecê-las.



Relacionamento: conhecer bem o seu público antes de tentar convencê-los sobre qualquer coisa. Desenvolva um vínculo com eles, porque se eles confiam em você, estarão muito mais propensos a te ouvir. Conheça o máximo dos tipos de público a qual você atende, se necessário faça anotações sobre isso, pois essa parte se torna difícil quando pensamos que cada pessoa possui apenas um tipo de personalidade.



Postura/comunicação: preocupar-se com o seu "dress code" (estar vestido conforme demanda a ocasião, evitando informalidades) também tem um peso muito grande em sua apresentação, pois isto acarretará na seriedade ou na dispersão do público.



Paciência: Mantenha-se calmo e perseverante, com um pouco mais de persistência e o uso do conhecimento você consegue chegar onde deseja. Mantenha a calma e seja amigável em seu comportamento.



Criatividade: Usamos a criatividade em quase todas as áreas de nossa vida, e a relação dessa habilidade com a persuasão é a sua efetividade. Trazer exemplos e resultados dinâmicos, novas formas de aplicação e funcionalidades, repercussões na mídia (...) são ideias criativas de tornar o cliente convicto de que conhece realmente o produto/serviço e quais os impactos positivos que este o trará, podendo assim comprá-lo!

Algo!importante

Não importa se está a serviço de alguém ou de si mesmo, a pessoa persuasiva acredita realmente naquilo que vende. Do contrário, cria uma comunicação incongruente e má-sucedida e anda contra os princípios nos quais está passando **para o cliente**.