

Técnicas de vendas

15 habilidades que todo representante deveria ter



Introdução

Muita gente acredita que saber vender é algo inato, ou seja: um talento que já nasce com a pessoa. Será mesmo? Ninguém nasce médico, advogado ou professor. Todos aprendem as técnicas e conhecimentos necessários para desenvolver essas atividades. Então porque seria diferente com o vendedor?

Pode até ser que algumas pessoas já tenham uma certa aptidão para a área comercial, mas não trabalhá-las ou contentar-se com o que já sabe é meio caminho andado para o fracasso. E mesmo quem nunca imaginou trabalhar com vendas pode adquirir as habilidades necessárias, desde que se dedique à profissão e estude sobre o assunto, como em qualquer campo de atuação.

Para ser um representante comercial de sucesso é preciso desenvolver muitas técnicas, manter-se atualizado com relação ao mercado de trabalho e procurar usar a criatividade para diferenciar-se dos concorrentes. Portanto, convidamos você a acompanhar neste ebook uma lista com as 15 habilidades que ajudam **(e muito!)** os representantes a desenvolver seu trabalho no dia a dia.

Vamos lá?

Índice

habilidades

1 Saber ouvir	04
2 Saber falar	05
3 Saber resolver problemas	06
4 Saber se relacionar	07
5 Ser organizado	08
6 Ser motivado	09
7 Ser persuasivo	10
8 Ser íntegro	11
9 Ser proativo	12
10 Saiba identificar oportunidades	13
11 Saber fazer as perguntas corretas	14
12 Ser autodidata	15
13 Acreditar no produto	16
14 Manter um bom network	17
15 Estar conectado	18



1

Saber ouvir

A imagem que muita gente tem de um vendedor é daquela pessoa que fala sem parar, até que o cliente resolva comprar o produto e se livrar de uma vez daquele chato. Contudo, antes de saber falar, os bons vendedores sabem mesmo é ouvir. Nem sempre o cliente deseja aquele produto que você está ofertando. Além do mais, entender a real necessidade do cliente permite verificar se o produto atenderia mesmo àquela pessoa ou empresa. É uma forma também de poupar o seu tempo e focar nas vendas para as pessoas certas.

Mas será que é possível aprender a ouvir? **É, sim!** Aqui vão algumas dicas para você aplicar já na próxima vez em que estiver atendendo um cliente:

- Olhe nos olhos e mantenha foco em quem está diante de você.
- Procure não preparar suas respostas enquanto escuta o que a pessoa está falando.
- Preste atenção à linguagem corporal e ao tom de voz: o que ele está querendo dizer?
- Confirme o que você ouviu com a pessoa usando frases como: “o que eu compreendi sobre o que você falou foi...” ou “você poderia me contar mais sobre...” ou mesmo “o que você quis dizer quando disse que...”.
- Não interrompa a pessoa em meio à fala dela.
- Responda adequadamente, de forma dedicada e respeitosa.

2

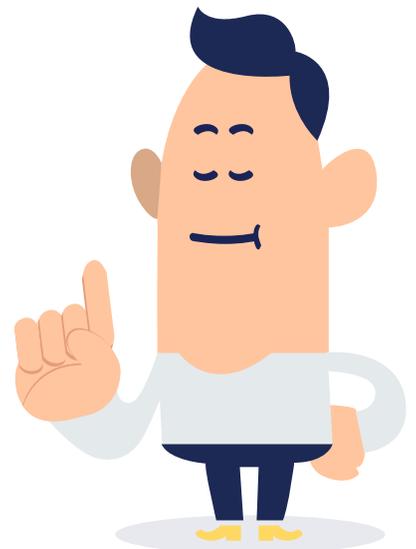
Saber falar

Pelo primeiro tópico, já podemos imaginar que “saber falar” não é falar sem parar. É se expressar de maneira clara e objetiva, sem causar dúvidas, tédio ou desconforto. Ao cumprir o tópico 1 e ouvir o que o cliente realmente precisa, você se mune de informações importantes para definir a sua estratégia de abordagem. Assim, poderá falar dos pontos principais do seu produto, com atenção especial àqueles argumentos que farão mais sentido para aquele cliente.

Muitos representantes procuram cursos de oratória ou mesmo teatro para desenvolver adequadamente a técnica da comunicação.

Mas algumas técnicas podem ajudar a se comunicar melhor com o cliente:

- Leve sempre em consideração a pessoa que está do outro lado. De que forma você conseguirá que sua mensagem seja interpretada com facilidade?
- Procure sempre ser simples. Quanto mais claras, objetivas e curtas as frases que você usar (verbalmente e por escrito também), melhor.
- Lembre-se que a comunicação vai muito além do que você está falando. O tom de voz representa de 35% a 40% da mensagem. Emoção, ênfase e mesmo sua postura dizem muito!



3

Saber resolver problemas

Um bom representante não pode se assustar logo no primeiro “não” do cliente ou quando este está exaltado. Sangue frio e uma boa dose de paciência são técnicas essenciais para o representante, pois ele está sujeito a diversos tipos de situação de conflito, em que perder a cabeça e entrar no jogo não são opções.

Proporcionar satisfação ao cliente deve ser o foco da venda. Sendo assim, trate-o com cordialidade e, se ele elevar a voz, mantenha o seu tom baixo. Ele se verá obrigado a parar de discutir para poder ouvi-lo. Uma vez controlada a situação, volte-se para resolver o problema do cliente.

Uma boa técnica para isso é a dos “cinco porquês”. A cada situação colocada pelo cliente, investigue perguntando “por quê?”. Pode ser que com três questões você já chegue ao cerne da questão e consiga apresentar uma solução que o cliente nem imaginava.

Quer ver um exemplo?

Diálogo entre cliente e representante:

Cliente: “Eu preciso de outra licença do seu software de cobrança?”

Representante: “Por que vocês precisam?”

Cliente: “Nós estamos tendo problemas para cobrar os clientes.”

Representante: “E por que estão tendo problemas?”

Cliente: “A gente usa uma planilha, mas a base de clientes cresceu e acabamos não conseguindo gerar e acompanhar os e-mails de cobrança.”

Representante: “Por que acompanhar os e-mails é difícil?”

Cliente: “Temos pelo menos dez campos de informação para preencher a cada cliente, além de anexar a fatura. Manter isso organizado tem sido um desafio.”

Representante: “Parece mesmo que além da licença do software vocês precisam de um sistema de relacionamento com clientes. Posso mostrar como esse sistema ajudaria o trabalho de vocês?”

4

Saber se relacionar

Esta é, sem dúvida, a habilidade mais exigida do representante. Ela implica ter empatia, colocar-se no lugar do cliente e construir um relacionamento de longo prazo, com atendimento preferencial e personalizado.

Saber relacionar-se é se colocar no lugar da outra pessoa e tratá-la como você gostaria de ser tratado.



Saber se comunicar com clareza, exatidão e respeito ajuda muito. Por isso, se você estiver seguro do que está vendendo, conseguirá passar confiança ao cliente e ele se sentirá mais propenso a fechar a compra. Mantenha-se sempre virado para o cliente, olhando diretamente nos olhos e prestando atenção ao que ele diz. Quando questionado, responda cordialmente e, se não souber a resposta, coloque-se à disposição para buscá-la e retornar o contato mais tarde, com todas as informações possíveis. Acima de tudo, seja gentil.

5

Ser organizado

Já pensou fazer toda a apresentação da empresa ao cliente, receber uma resposta interessada e, na hora de mostrar o portfólio de produtos, não encontrá-lo dentro da pasta? Ou esquecer onde ficou a agenda e chegar atrasado à reunião? Nada mais constrangedor, não é mesmo? Claro que essas situações podem acontecer por algum acaso do destino, mas pessoas organizadas procuram antecipar todo tipo de imprevisto para evitar ao máximos essas surpresas.

Com tantas facilidades tecnológicas, como tablets, smartphones, iphones, ipads, é quase impossível não conseguir manter a agenda sempre consigo. Mas ela precisa estar organizada. **Vamos ver algumas dicas simples:**

- Mantenha compromissos profissionais e pessoais na mesma agenda, para não ter que administrar diversas frentes.
- Crie uma lista de afazeres no início do dia, com tudo que você precisa fazer e a prioridade de cada uma. As tarefas que surgirem ao longo do dia só poderão ser feitas antes dessas se forem realmente mais importantes ou urgentes.
- Use um sistema de gerenciamento que permita emitir pedidos com agilidade, pois economizar tempo é fundamental na vida de qualquer representante comercial. O sistema também deve disponibilizar um histórico completo de cada cliente, para que você possa agir da melhor forma em relação a cada um deles, prestando as informações mais adequadas a cada momento.

Seja online ou no papel mesmo, o que você não pode é deixar o cliente esperando até que você encontre o que precisa para atendê-lo da melhor forma possível.

6

Ser motivado

Aquela história de que é preciso ter alguém que nos motive já deixou de ser um discurso praticado.

A pessoa pode motivar a si mesma – e essa é uma característica dos representantes de sucesso. Eles mesmo impõem os desafios, metas e objetivos de acordo com a sua situação pessoal e profissional. Para um representante comercial, a motivação pode ser a fidelização de clientes, a conquista de um novo mercado, uma meta de vendas fechadas, o lançamento de um novo produto no mercado, enfim... Existe uma gama gigantesca de motivos para que o representante levante todos os dias e saia de casa para superar mais um desafio e chegar em casa com mais uma meta a ser cumprida.

Basta conhecer-se e desafiar-se!



7

Ser persuasivo

A persuasão é uma habilidade que você pode aplicar para convencer o cliente de que seu produto ou serviço é superior aos concorrentes. Ou seja, é saber encontrar os argumentos certos para envolver o cliente com o produto.

Uma forma de fazer isso é, em vez de simplesmente apontar características, apresentar vantagens, benefícios, soluções que o produto pode trazer para o cliente. Não venda “meias brancas”, venda conforto e praticidade, traduzidos em lindas meias brancas de ótima qualidade. Ser persuasivo é saber utilizar o seu conhecimento acerca do produto para ofertá-lo ao cliente como a solução que ele vinha buscando há tempo.

Lembre-se que os clientes estão cada vez melhor informados e mais exigentes. Trazer a comprovação dos benefícios do seu produto, com relatórios, casos de uso e pesquisas comprobatórias tem um peso muito maior do que sedutores adjetivos.





8

Ser íntegro

Integridade é agir de acordo com seus valores. Em uma relação, seja ela pessoal ou de negócios, ser íntegro é cumprir com os acordos estabelecidos. Nesse ponto, alguns representantes desenvolvem tão bem a habilidade de persuasão, que têm dificuldades em entregar tudo que argumentam. Por isso mesmo, a integridade acaba se tornando um diferencial para o representante, que ganha em um quesito que vale mais do que um contrato fechado: **a confiança do cliente**. Isso significa clientes satisfeitos, seguros e fieis. Ninguém quer vender uma única vez, certo? Nada melhor do que ter clientes sempre retornando para comprar com você.

9

Ser proativo

Um representante que não vai em busca de seus clientes não obtém sucesso. Ser proativo é tomar a iniciativa e procurar as pessoas, oferecer-se para ajudar no que for preciso. Estar sempre presente na vida dos clientes é essencial, pois só assim você será lembrado.

Parta do princípio que a maioria das pessoas sempre está acomodada. Para tirá-las da inércia, você precisa movimentá-las. Convide pessoas chave para eventos, visite-as e apresente-as a outras pessoas interessantes. Sua motivação tem que ser transmitida em todas as suas ações.

10

Saiba identificar oportunidades

Além de identificar clientes em potencial, o bom representante sabe identificar oportunidades. Seja na rua, em eventos, nas redes sociais... Onde quer que você esteja, tenha a percepção do que pode lhe servir como ponte para estabelecer novos relacionamentos e, conseqüentemente, novas vendas.

Consuma o máximo de informações a que tiver acesso, para relacioná-las e poder inferir suas próprias conclusões sobre os rumos do mercado em que você atua. Converse com pessoas que considere inteligentes e bem informadas, descubra o que elas leem, como se reciclam nesse mundo cada vez mais dinâmico e acessível. Lembre-se: perguntar custa muito pouco. O “não” você já tem. O máximo que vai acontecer é receber a informação que tanto procurava – ou os caminhos para chegar até ela.



11

Saber fazer as perguntas corretas

A pergunta “você precisa deste produto?” não é suficiente para fechar uma venda. Aliás, pode ser a mais insuficiente de todas, uma vez que antes de tudo é preciso despertar a necessidade do cliente pelo produto ou serviço. É preciso saber investigar sutilmente as necessidades dele, aliando o saber falar com o saber ouvir.

Em vez de perguntar se o cliente usaria o seu produto, pergunte-lhe que problemas ele enfrenta, o que vem lhe tirando o sono, quais soluções gostaria de ter para essas questões. Conhecendo a fundo as necessidades do seu cliente, com certeza você estará mais próximo de apresentar uma solução adequada para ele, e no momento certo.

12

Ser autodidata

Assim como em qualquer profissão, o representante precisa manter-se atualizado, lendo livros e ebooks sobre o tema, acompanhar os jornais diariamente, ouvir as notícias mais recentes, conversar com as mais diferentes pessoas. Não é preciso ir para a escola de novo – apesar de que em muitos casos é de grande ajuda. Mas é necessário mesmo ter em mente que uma pessoa que não se atualiza, não tem papo para conversar com outras. Com o boom dos cursos à distância e das universidades livres na internet, só não se capacita quem não quer.

Lembre-se: querer é poder!

13

Acreditar no produto

Para ser um excelente representante, não basta conhecer o produto, é preciso acreditar nele. Se você vende um produto que você mesmo não usaria, talvez seja melhor buscar outra oportunidade. Dificilmente você vai conseguir vendê-lo com paixão.

Escolha um nicho de mercado que alimente a sua motivação, que lhe dê prazer e vontade de investir mais e mais nele. Você só vai fazer o seu cliente acreditar no seu produto se você mesmo confiar na capacidade de transformação dele.



14

Manter um bom network

Além de relacionar-se bem com as pessoas, o bom representante tem que manter estes relacionamentos, alimentá-los e fazer-se sempre presente. Não com ligações diárias ou mensagens e e-mails inconvenientes, mas sim com lembranças de aniversário, felicitações por conquistas obtidas, ligações esparsas para saber como está o contato e sua família... Enfim, existe uma infinidade de ações que não têm valor monetário, mas que têm valor sentimental.

15

Estar Conectado

Em tempos de redes sociais e marketing digital, o bom representante não pode ficar alheio. Além da otimização de recursos, você ganha em tempo e qualidade de comunicação, uma vez que as mídias digitais permitem uma comunicação ágil e eficaz em tempo real. Tenha perfis sempre atualizados nas principais redes sociais, mantenha um blog com assuntos interessantes para o seu público-alvo e participe de fóruns e chats sobre assuntos relacionados ao seu mercado de atuação.

Informe-se sobre soluções que podem otimizar seu tempo e seu dia a dia. Novidades não param de surgir para tornar todo profissional ainda mais produtivo e ajudar a ter mais resultados. Você não pode ficar de fora.



Conclusão

Desenvolvendo estas e outras habilidades que contribuam para que o relacionamento com os seus clientes seja duradouro, você estará não só garantindo a sua fatia de mercado como também construindo uma rede de contatos que pode lhe auxiliar em momentos de transição de atividade, por exemplo.

A perseverança e a capacitação constantes serão pilares para que você possa desenvolver competências cada vez mais especializadas e focadas na satisfação do cliente, aumentando suas chances de sucesso. Além disso, você se torna uma pessoa multidisciplinar, podendo atuar em diversos segmentos de mercado sem complicações, o que é um grande diferencial para qualquer vendedor.

Que tal começar a colocar essas habilidades em prática com o Meus Pedidos?

Sobre o Meus Pedidos

O Meus Pedidos é um software que ajuda você a se organizar e ganhar mais agilidade para que possa focar no que realmente importa: evoluir, desenvolver relacionamentos e vender.

Com o Meus Pedidos, você pode começar a tirar pedidos e orçamentos através de catálogos com fotos no tablet e smartphone, consultar preços e clientes com alguns cliques, calcular todas as comissões automaticamente e muito mais.



Saiba mais e experimente o Meus Pedidos por 15 dias grátis

[Acesse nosso blog](#)

[Facebook](#)

[Twitter](#)