

# PROSPECÇÃO FANÁTICA



**JEB BLOUNT**



ALTA BOOKS  
E D I T O R A  
Rio de Janeiro, 2018

# Sumário

<i>Prefácio</i>	<i>Mike Weinberg</i>	<i>xiii</i>
<b>Capítulo 1</b>	O Caso para Prospecção	1
<b>Capítulo 2</b>	Sete Maneiras de Pensar de Prospectores Fanáticos	9
<b>Capítulo 3</b>	Chamada Fria: Fazer ou Não Fazer?	13
<b>Capítulo 4</b>	Adote uma Metodologia Equilibrada de Prospecção	21
<b>Capítulo 5</b>	Quanto Mais Você Prospectar, Mais Sortudo Vai Ficar	27
<b>Capítulo 6</b>	Conheça Seus Números: Controlando Seus Índices	37
<b>Capítulo 7</b>	Os Três Ps Que Estão Travando Você	43
<b>Capítulo 8</b>	Tempo: O Grande Equalizador das Vendas	51
<b>Capítulo 9</b>	Os Quatro Objetivos da Prospecção	73
<b>Capítulo 10</b>	Impulsionando a Pirâmide da Prospecção	85
<b>Capítulo 11</b>	Domine Sua Própria Base de Dados: Por Que o GRC É Sua Ferramenta de Vendas Mais Importante	93

<b>Capítulo 12</b>	A Lei da Familiaridade	97
<b>Capítulo 13</b>	Venda Social	107
<b>Capítulo 14</b>	A Mensagem Importa	135
<b>Capítulo 15</b>	A Excelência da Prospecção por Telefone	157
<b>Capítulo 16</b>	Passando por cima das RDOs: Respostas Automáticas, Dispensas e Objeções	181
<b>Capítulo 17</b>	As Vidas Secretas dos Guardiões	195
<b>Capítulo 18</b>	Prospecção Presencial	203
<b>Capítulo 19</b>	Prospecção por E-Mail	215
<b>Capítulo 20</b>	Mensagem de Texto	237
<b>Capítulo 21</b>	Desenvolvendo Resistência Mental	247
<b>Capítulo 22</b>	Onze Palavras Que Mudaram Minha Vida	267
<b>Capítulo 23</b>	A Única Pergunta que Realmente Importa	269
	<i>Notas</i>	275
	<i>Agradecimentos</i>	279
	<i>Sobre o Autor</i>	283
	<i>Índice</i>	285

# Prefácio

Durante 25 anos esperei por um livro como *Prospecção Fanática*, e nunca antes houve maior necessidade desta poderosa mensagem e destes conselhos valiosos do que hoje.

Como um profeta, Jeb Blount destaca, com ousadia, as mentiras dos barulhentos e populares “especialistas” em novas formas de venda, cujos conselhos mortais desorientam equipes e líderes do setor. Esses especialistas anunciam para quem quiser ouvir que prospectar — *buscar probabilidades de maneira proativa* — não funciona mais. O maior perigo desse falso ensinamento é que isso é exatamente o que o vendedor difícil e reativo quer ouvir. Por que fazer o trabalho duro de prospectar e autogerar novas oportunidades de venda quando algum “guru” tira o seu da reta dizendo que isso é “das antigas” e que “não funciona mais”? Por que perder tempo pegando o telefone se, em vez disso, você pode tuitar, escrever posts de blog ou se divertir durante horas postando comentários em um grupo do LinkedIn?

A verdade, como Jeb tão eloquentemente compartilha, é que em vendas não há a opção “fácil”, como nos videogames. Não há nenhuma varinha de condão ou molho secreto. Ninguém vende ferramentas, dispositivos ou novos procedimentos místicos que garantem que seu funil seja preenchido. Ao contrário do que os ambiciosos de vendas sociais da Kool-Aid e empresas comerciais recentes nos afirmam, a verdade é que os melhores produtores e os grandes astros das vendas são prospectores fa-

náticos que assumem responsabilidade pessoal por identificar e criar suas próprias oportunidades de venda.

Quando a organização de vendas de uma empresa não está conseguindo atingir suas metas ou seu potencial, não é porque seus vendedores não sabem se apresentar ou fecham vendas de um jeito ineficaz ou, ainda, não têm habilidade para oferecer probabilidades claras ou desafiadoras. Raramente é por conta de ausência de talento. O motivo pelo qual a maioria das organizações de vendas não está atingindo suas metas é que o funil é anêmico porque a equipe de vendas não está prospectando.

Prospectar não somente ainda funciona como, também, é a maneira mais rápida e eficaz de alcançar exatamente o que o subtítulo deste livro promete: *conversas para iniciar vendas e encher o funil!*

Jeb Blount conhece prospecção. Ele é uma autoridade no tema porque foi um vendedor notável e líder executivo de vendas antes de construir seu próprio treinamento de vendas de sucesso monstruoso e sua empresa gestora de talentos. Hoje, ele transforma organizações de vendas ajudando-as a acelerar o desempenho e dá, a cada ano, centenas de palestras pelo mundo, em empresas ávidas por ouvir sua inspiradora mensagem sobre o que é necessário para atingir o ápice do desempenho — e rápido.

Em *Prospecção Fanática*, Jeb não deixa pedra sobre pedra e não esconde nada. Ele compartilha por que precisamos prospectar, o que fazer exatamente e como fazê-lo.

Novas vendas são a força vital de um negócio. Nada é mais importante do que garantir reuniões para descobertas, conversas, consultas e ligações com potenciais consumidores. E esse é exatamente o motivo pelo qual este é o livro mais importante já escrito sobre esse tópico.

Se você é líder de vendas ou um vendedor buscando ajuda para criar mais oportunidades de novas vendas, então este livro é para você. Mas fique atento: depois de ler *Prospecção Fanática*, não vai ter mais desculpa. Desde compreender por que e como devemos interromper clientes potenciais até reservar zelosamente nossas preciosas horas de ouro para vender, Jeb fornece um guia abrangente para aumentar rapidamente as vendas. Há conselhos práticos e poderosos sobre usar todos os meios disponíveis (venda social, e-mail, telefone, mensagens de texto, networking, indicações, prospecção presencial) para começar os debates sobre vendas e criar novas oportunidades.

Se você escolheu este livro porque nunca prospectou novos negócios ou está lutando para atingir suas metas, parabéns. Prometo que, se você seguir a receita que Jeb oferece, seus resultados estão prestes a melhorar drasticamente. E se, como eu, você acredita há muito tempo em prospecção, este livro vai levar seu jogo a fases totalmente novas.

— Mike Weinberg, Coach de Novas Vendas e  
autor de *New Sales. Simplified.*  
[*Novas Vendas. Simplificadas.*, em tradução livre]

# 1

## O Caso para Prospecção

Há vendedores ruins, vendedores medianos, vendedores bons, vendedores consistentes e há os astros. O talento indefinido que empresas e organizações de vendas gastam bilhões de dólares para identificar, recrutar, manter e imitar — os cobiçados 20% que geram 80% das vendas.

Os astros ganham mais que outros vendedores — levando para casa quase todas as comissões e bônus disponíveis. Eles ganham as viagens, prêmios, gorjetas e o reconhecimento pelo qual os retardatários tanto anseiam.

Eles não são bandas de uma música só. Astros produzem entra ano, sai ano, e tendem a ficar no topo em longo prazo.

Astros são bons para vender. Eles têm o talento e as habilidades. Eles são competitivos e têm determinação para realizar. Eles sabem como administrar o processo de vendas, fazem ótimas perguntas, criam apresentações campeãs e fecham o negócio. Eles têm uma esperteza excepcional, inteligência emocional alta e mentalidade de vencedor.

Mas aí é que está: vários vendedores também são assim. Vários vendedores possuem determinação e fome de sucesso. Vários vendedores têm inteligência, talento, habilidades e formação para ter o melhor desempenho. Vários vendedores são competitivos, entendem o processo de vendas e sabem como solicitar o negócio. Ainda assim, o desempenho deles é constantemente inferior ao dos astros.

Isso é o que faz muitos vendedores e executivos coçarem a cabeça e perguntarem como a elite dos 20% gera resultados tão extraordinários entra ano, sai ano. É por isto:

- Gerentes de RH estão frustrados com o fato de seus processos de contratação complexos e caros não serem tão indicativos de sucesso de vendas, conforme prometido.
- Legiões de pesquisadores acadêmicos giram a roleta em busca do Santo Graal das vendas, que acreditam que vai transformar, em um passe de mágica, todos os vendedores em vendedores de alta performance, motivo pelo qual executivos consomem avidamente suas promessas fugazes.
- OSCs e vice-presidentes de vendas perseguem uma moda atrás da outra, grudando desesperadamente no último especialista que venceu o concurso de beleza anual de “tudo mudou nas vendas”, na esperança de reavivar sua frágil organização de vendas.
- Muitos vendedores e empreendedores anseiam pelo segredo para adquirir estabilidade financeira através do último sucesso real de vendas, ainda que o segredo sempre pareça estar fora de alcance.

## **O Verdadeiro Segredo para Manter o Sucesso nas Vendas**

O caminho para um sucesso nível astro nas vendas é brutalmente simples. Simples, mas não fácil. É um paradoxo básico: uma verdade tão absurdamente óbvia que se tornou insuportavelmente invisível. Uma verdade que permanece desencorajadoramente indefinível para a maioria dos vendedores, levando muitas pessoas promissoras, inteligentes e talentosas a terem uma queda considerável em vendas e, do mesmo modo, negócios a fecharem suas portas e empreendedores a quebrarem e desistirem.

Qual é o segredo que separa os astros de todos os outros, e por que eles ultrapassam o desempenho de outros vendedores de maneira consistente? *Prospecção fanática*.

Astros são prospectores implacáveis, incontroláveis. Eles são obcecados em manter seus funis cheios de probabilidades idôneas. Eles prospectam em qualquer lugar e a qualquer hora — constantemente revirando



pedras procurando pela próxima oportunidade. Eles prospectam dia e noite — incontroláveis e sempre ligados. Fanáticos!

Minha definição favorita da palavra fanático é “motivado ou caracterizado por um entusiasmo extremo, acrítico”<sup>1</sup>.

Astros consideram a prospecção um estilo de vida. Eles prospectam com foco determinado, preocupando-se pouco com o que outras pessoas pensam deles. Eles mergulham com entusiasmo na prospecção por telefone, e-mail, telemarketing, networking, pedindo recomendações, batendo em portas, seguindo novidades, indo a feiras comerciais e puxando conversa com estranhos.

- Eles não inventam desculpas: “Ah, esta não é uma hora boa para ligar porque eles devem estar almoçando.”
- Eles não reclamam: “Ninguém está me ligando de volta.”
- Eles não lamentam: “As orientações são ruins.”
- Eles não vivem com medo: “E se ela disser não?” Ou: “E se não for uma boa hora?”
- Eles não procrastinam: “Não tenho tempo agora. Amanhã coloco em dia.”
- Eles prospectam quando os tempos estão bons porque sabem que um dia chuvoso está por vir.
- Eles prospectam quando os tempos estão ruins porque sabem que prospecção fanática é a chave para sobreviver.
- Eles prospectam mesmo quando não estão com vontade, porque sua motivação é manter o funil cheio.

Prospectores fanáticos carregam um monte de cartões de visita no bolso. Eles puxam conversa com estranhos em escritórios, eventos esportivos, na fila do café, elevadores, conferências, aviões, trens e em qualquer lugar onde possam ficar cara a cara com clientes potenciais.

Eles acordam de manhã e correm para o telefone. Durante o dia, batem nas portas. Entre reuniões, prospectam por e-mails e mensagens. À noite, eles entram online e acionam a prospecção em mídias sociais. Antes de encerrar o dia, fazem ainda mais ligações.

O mantra permanente do prospector fanático é: *Mais uma ligação.*

Prospecção é o ar que respiram. Eles não choramingam como bebês por não terem orientações suficientes ou ficam se lamentando na máquina de café com todos os perdedores sobre como não entendem por que ninguém está comprando hoje. Eles não culpam o gerente de vendas, a empresa, os produtos, os serviços ou a economia. Eles se mexem, assumem responsabilidades e defendem o próprio território. Eles criam as próprias orientações e, por meio de trabalho duro, determinação e perseverança, a própria sorte.

Astros estão cientes de que o fracasso nas vendas não é causado por um déficit de talento, habilidades ou treino. Nem por um território pobre ou produto inferior. Nem por comunicação e habilidades de apresentação medíocres. Nem por deixar de solicitar e fechar um negócio. Nem por gerentes de venda horríveis.

A realidade brutal e o motivo número um do fracasso nas vendas é um funil vazio, e o principal motivo de um funil vazio é a falha na prospecção.

Ainda assim, inúmeros vendedores e líderes de vendas que ficam maravilhados com o desempenho consistente ano a ano dos astros estão cegos para o verdadeiro motivo do sucesso deles. Pouco dispostos a aceitar que a origem de base de todo sucesso nas vendas é um foco fanático em prospecção, esses chefes perdem tempo combatendo moinhos de vento em sua busca quixotesca por modismos, balas de prata e fórmulas secretas que acreditam que vão catapultá-los aos braços do sucesso com pouco esforço.

## **Em Busca do Botão Fácil**

“Perca peso sem esforço”, diz o anúncio sobre a foto de modelos admirando seus abdômens talhados. “Com esta pílula revolucionária e avançada, você nunca mais vai ter de se preocupar com seu peso. Coma o que quiser. Esqueça os exercícios. É só tomar esta pílula que você terá o corpo de seus sonhos.”

Se essas propagandas não funcionassem, as empresas que as realizam fechariam. Mas elas funcionam, sim.

Em seu livro *Spartan Up: A Take No Prisoners Guide to Overcoming Obstacles and Achieving Peak Performance* [*Ascensão Espartana: Um Guia*

*Implacável para Superar Obstáculos e Alcançar o Máximo Desempenho*, em tradução livre], Joe De Sena explica que “[conseguir as coisas] fácil é a maior jogada de marketing de todos os tempos”. Então, empresas prometem, repetidas vezes, que você pode perder peso, mudar de casa ou ficar rico sem dor, sem sacrifício e sem esforço. Seus telefones ficam fora do gancho e, mesmo que intuitivamente, a maioria das pessoas sabe que essas promessas são superestimadas e falsas. É só a natureza humana buscando a saída mais fácil.

É decepcionante observar a quantidade de vendedores de hoje que têm essa atitude — sempre buscando a saída mais fácil. De algum modo, eles se desiludiram ao acreditar que alguém lhes deve algo. Eles lamentam e reclamam sem parar da empresa, das probabilidades, das orientações, dos colegas de trabalho, do GRC, dos produtos, dos preços e assim por diante.

Eis a verdade brutal: em vendas, ninguém deve nada a você! Você tem que levantar o traseiro da cadeira, sair e fazer as coisas acontecerem você mesmo. Você tem que botar a mão no telefone, bater nas portas, apresentar-se e solicitar o negócio. Vender não é um trabalho das nove às cinco. Não há dias de folga. Nada de férias. Nada de pausas para o almoço. Os grandes vendedores estão pulando refeições e fechando negócios — o que for preciso para vencer.

Essa mentalidade é a diferença entre dirigir uma Mercedes ou um Hyundai. Usar um Rolex ou um Timex. Saborear um suculento filé de costela desossado em um restaurante cinco estrelas ou sobreviver à base de macarrão instantâneo. Essa é a diferença entre assistir à TV em uma tela plana de ultradefinição de 60 polegadas ou assistir a um teatro de fantoches em uma televisão de segunda mão de 12 polegadas comprada em um mercado de pulgas.

Em vendas, sempre vai haver alguma coisa para se reclamar. É assim que as coisas são. Haverá obstáculos, entraves, gerentes ruins, probabilidades desiguais, desafios quanto a produtos e serviços e mudanças no plano de comissões. Sempre haverá rejeição. Sempre haverá trabalho duro. Você pode ficar sentado reclamando e choramingando, mas, acredite em mim, você só está magoando a si mesmo.

É crucial que você acorde do delírio de que, de alguma forma, você vai conseguir tornar a prospecção mais fácil e assumir as rédeas da verda-

de: se você pudesse escolher entre prospectar e nadar com tubarões, você escolheria os tubarões.

O primeiro passo para elaborar um funil sem fim de novos clientes é conhecer a verdade e se afastar de sua necessidade emocional de encontrar a Rua Fácil. Em vendas, facilidade é a mãe da mediocridade e, em sua vida, mediocridade é como um tio falido. Uma vez que ele se muda para sua casa, é quase impossível fazê-lo sair.

O próximo passo é tornar isto real. Em vendas, nos negócios e na vida, há somente três coisas que você pode controlar:

1. Suas ações
2. Suas reações
3. Sua mentalidade

É isso. Mais nada. Então, em vez de choramingar por conta das coisas que estão fora de seu controle, foque sua energia no que você pode controlar — sua atitude, escolhas, emoções, objetivos, ambições, sonhos, desejos e disciplina (escolhendo entre aquilo que você quer agora e o que mais quer).

## **Pare de Querer que as Coisas Fossem Mais Fáceis e Comece a Trabalhar para Melhorar**

Desenvolver uma mentalidade de prospecção fanática começa com assumir o fato de que prospectar é um trabalho duro, extenuante e repleto de rejeições.

Não tem como dourar a pílula. Prospecção é um saco. Esse é o motivo pelo qual muitos vendedores não a fazem e, em vez disso, gastam tempo e energia buscando balas de prata, fórmulas secretas e atalhos, ou ignoram a prospecção como um todo até que seja tarde demais.

No entanto, se você sonha em ter uma renda de astro e viver uma vida de astro, você precisa encarar a realidade de que prospectar é um saco e superar isso. Para conseguir o que quer, você precisa prospectar constantemente.

Jim Rohn disse uma vez que você não deveria desejar que as coisas fossem mais fáceis; você deveria desejar melhorar. Esta é a promessa que eu faço a você. Quando adotar as técnicas deste livro, você vai melhorar.

As técnicas que ensino neste livro vão torná-lo um prospector mais eficiente? Sem dúvida. Vou ensinar a você como fazer mais prospecções em menos tempo a fim de poder voltar à parte divertida das vendas: reuniões com clientes, descobertas, apresentações, propostas, negociações, fechamento de negócios e desconto dos cheques de comissão.

As técnicas que ensino neste livro tornam você um prospector mais eficaz? Pode contar com isso. Vou ensiná-lo como conseguir o retorno mais alto no tempo que você investir em prospecção. Você vai aprender como equilibrar a prospecção usando múltiplas metodologias e adquirir visão sobre como empregar probabilidades determinadas em conversas sobre vendas e acrescentá-las em seu funil. Você vai conseguir resultados melhores, abrir portas que sempre pensou que estivessem fechadas e, por fim, fechar mais vendas.

As técnicas que ensino eliminam rejeição, deixam a prospecção mais palatável (usando as palavras de outro autor que promete que prospectar pode ser “divertido e fácil”), indolor ou removem os bloqueios emocionais e mentais que levam ao adiamento da prospecção?

Não. Sem chance.

Não vou mentir para você sobre prospecção. Não vou lhe prometer que deixarei a prospecção mais fácil, eliminarei a rejeição ou vou transformá-la em algo que você vai aprender a amar. Só você pode tomar a decisão de fazer o trabalho duro, pegar o telefone, aproximar-se de estranhos e superar seus próprios obstáculos mentais. A escolha de agir, de adotar uma mentalidade nova é sua e somente sua.

Eis a verdade brutal: não há como selecionar a opção “fácil” em vendas.

Prospectar é um trabalho duro, emocionalmente exaustivo, e é o preço que você paga para ter uma renda alta.

Como sei disso? Tenho vendido nas trincheiras durante a vida toda. Tenho estantes cheias de troféus por minhas conquistas na área de vendas. Comecei do zero um negócio multimilionário de sucesso e sobrevivi e prosperei, porque minha única opção era pegar o telefone e começar a ligar. Sou considerado um especialista líder de vendas por conta dessas

conquistas, e pessoas me pagam fortunas só para que eu lhes ensine as coisas que sei. Fiz milhões de dólares em comissões. Comprei casas grandes, barcos, carros e todos os brinquedos que uma carreira de sucesso em vendas pode bancar.

Tudo isso foi cortesia da prospecção fanática. Tudo isso! Ainda assim, mesmo que eu saiba como entrei na dança, mesmo que esteja totalmente ciente de que a prospecção gera minha renda, a verdade é que prospectar ainda é a parte mais dura e mais mentalmente exaustiva do meu dia de vendas. Sempre existe alguma coisa mais divertida que eu preferia estar fazendo, e embora eu saiba que nunca vai ficar mais fácil, a única coisa que me separa da maioria das pessoas é isto: eu supero e faço, seja como for.