

Vendas Para Leigos, Tradução da 3ª Edição

Folha
de Cola

Com melhores habilidades de venda em seu arsenal, você terá mais felicidade e satisfação em *todas* as áreas de sua vida, não somente em sua carreira em vendas (apesar de suas vendas certamente se beneficiarem também). Para começar sua jornada até o sucesso com vendas, você precisa saber como causar uma boa primeira impressão, garantir que seus clientes em potencial precisem do que você tem, fazer apresentações fantásticas, atender às preocupações de seus clientes e fechar vendas.

Conhecendo Prospecção de Clientes

Quando você conhece *prospectos* (clientes em potencial) — ou qualquer outra pessoa — pela primeira vez, durante o ciclo de vendas, seu objetivo é fazer com que gostem de você e confiem em você. Isso pode ser alcançado e você pode continuar fazendo sua venda se completar estes passos, nesta ordem:

- ✔ Sorria, profunda e amplamente.
- ✔ Faça contato visual.
- ✔ Ofereça um cumprimento.
- ✔ Aperte a mão da pessoa.
- ✔ Diga seu nome e consiga o nome do cliente em potencial.

Lembre: Relacionamentos a longo prazo começam nos primeiros dez segundos.

Qualificando Seus Clientes em Prospecção Durante o Ciclo de Vendas

Quando acaba de conhecer um cliente em potencial, você precisa *qualificá-lo*. Em outras palavras, precisa saber se o produto ou serviço que oferece é o que ele precisa. Para ajudá-lo a se lembrar do que perguntar durante esse estágio do ciclo de vendas, use esse acrônimo criativo — **MAGIA**:

- ✔ **M:** Diga a seu cliente em potencial seu objetivo de encontrar a **melhor** solução.
- ✔ **A:** Do que seu cliente em potencial precisa **agora**?
- ✔ **G:** De que seu cliente em potencial mais **gosta** em relação ao que tem agora?
- ✔ **I:** Quem é mais **importante** para tomar decisões?
- ✔ **A:** Em que seu cliente em potencial gostaria de **alterar** o que tem agora?

Para Leigos: A série de livros para iniciantes que mais vende no mundo.

Vendas Para Leigos, Tradução da 3ª Edição

Folha
de Cola

Fazendo Apresentações de Vendas Vencedoras

As pessoas não compram coisas usando lógica. Elas compram emocionalmente e defendem suas decisões com lógica. Suas apresentações de vendas não devem somente capturar e manter a atenção de clientes em potencial, mas também envolver o maior número possível dos sentidos deles. As dicas a seguir podem ajudá-lo a fazer uma apresentação de vendas efetiva:

- ✔ Nunca dê ao seu cliente em potencial algo para ler até que seja o momento apropriado.
- ✔ Mantenha sua apresentação em no máximo 17 minutos (as pessoas tendem a perder o interesse depois dessa quantidade de tempo). Só deve exceder no caso de seu cliente em potencial estar ativamente envolvido e fazendo perguntas.
- ✔ Se houver uma pausa em algum momento, por algum motivo, faça uma recapitulação rápida quando recomenciar para que seu cliente em potencial se envolva emocionalmente da mesma maneira que estava antes da paralisação.
- ✔ Retire-se do caminho e deixe que o seu produto seja a estrela. Não fique entre o cliente em potencial e o produto. Deixe que ele se envolva ativamente com o produto, se possível. Deixe que lide com ele, aperte botões, puxe alavancas e o que for apropriado.
- ✔ Dê sabor à sua apresentação falando a língua de seu possível cliente. Por exemplo, se você estiver vendendo cortinas para uma arquiteta, use os nomes da indústria para os estilos de janelas ou outras coisas que ela possua em sua casa ou escritório.

Lidando com as Objeções Enquanto Vende

Um passo importante no ciclo de vendas é ouvir e atender as preocupações e objeções de seu cliente em potencial. Aqui estão os passos que deve seguir quando uma pessoa tem objeções em relação ao produto ou serviço que você vende:

- ✔ Escute seu cliente em potencial.

Não responda imediatamente a cada frase que seu cliente em potencial disser. Dê-lhe tempo, encoraje-o a contar toda a história por trás de sua preocupação pois, caso contrário, não saberá o que dizer ou fazer para mudar o pensamento dele.

- ✔ Devolva a objeção.

Ao utilizar-se de outras palavras para dizer as preocupações de seu cliente em potencial, você está pedindo ainda mais informações. Você quer ter certeza de que ele disse tudo o que pensa para que nenhuma preocupação surja depois que tiver lidado com essa.

- ✔ Questione a objeção.

Para Leigos: A série de livros para iniciantes que mais vende no mundo.

Vendas Para Leigos, Tradução da 3ª Edição

Folha
de Cola

Nesse passo, a sutileza e o tato são necessários. Tenha certeza de que entende o sentimento por trás da objeção e tranquilize seu cliente em potencial de que seu produto ou serviço é o correto para ele.

✔ Responda à objeção.

Quando estiver confiante de que sabe toda a história por trás da preocupação de seu cliente em potencial, você pode resolver o problema com total confiança.

✔ Confirme a resposta.

Você confirma suas preocupações simplesmente dizendo: "Isso resolve seus problemas, Sr. Parker?". Se você não completar esse passo, o cliente em potencial provavelmente irá levantar a mesma preocupação de novo.

Mude a marcha com "Eu já disse..."

Eu já disse, com a entonação correta, são as três palavras mágicas para seguir adiante e deixar a preocupação para trás — ir para o próximo tópico. Mantenha seu propósito em mente e dê um passo consciente para retornar à sua apresentação ao continuar descrevendo seu produto ou serviço.

Dicas Rápidas para Fechar Qualquer Venda

Muitas vendas são perdidas porque os vendedores tentaram fechar o negócio no momento errado ou não o fizeram com clareza. Se seu produto provou ser uma boa decisão para seu cliente, é sua obrigação tentar fechar a venda! Desenvolva seu instinto de fechamento com a ajuda das seguintes dicas:

- ✔ Quando sentir que seu cliente está se conectando com a venda ao perguntar mais coisas, inclinar-se para a frente ou começar a tocar o produto, meça seu interesse perguntando algo como: "Sr. Barnes, me diga, o senhor está gostando dessa ideia até agora?".
- ✔ Tenha ao menos seis estratégias de venda em seu arsenal, porque a maioria dos clientes se esquiva do compromisso pelo menos cinco vezes.
- ✔ Feche a venda com sinceridade e empatia pela situação. Por exemplo: "Sr. E e Sra. White, gosto de saber o quanto estão empolgados sobre finalmente ter aquela piscina em seu quintal, toda sua, para que possam nadar com sua família quando quiserem".
- ✔ Esteja preparado para esperar silenciosamente por uma resposta após tentar fechar sua venda. Se começar a falar antes que eles respondam, poderá acabar interrompendo a linha de pensamento deles e tirá-los de seu modo de compra.

Para Leigos: A série de livros para iniciantes que mais vende no mundo.