A man with glasses is pointing directly at the camera. The background is a warm, golden-brown color. The text is overlaid on a white rectangular box.

# **Boas Práticas para Vender Mais e Melhor**

**2013**

*Hélio W. Teixeira*



# O que é Vender?

**Compreender expectativas e motivações (necessidades) do cliente**

**Oferecer benefícios que atendem necessidades do cliente**

**Processo estruturado com atividades definidas, objetivos e metas**

# O que é Vender?

## MODELO **AGIR**® de VENDAS

RMP Consultoria de Negócios

**A** Avaliar a situação do cliente

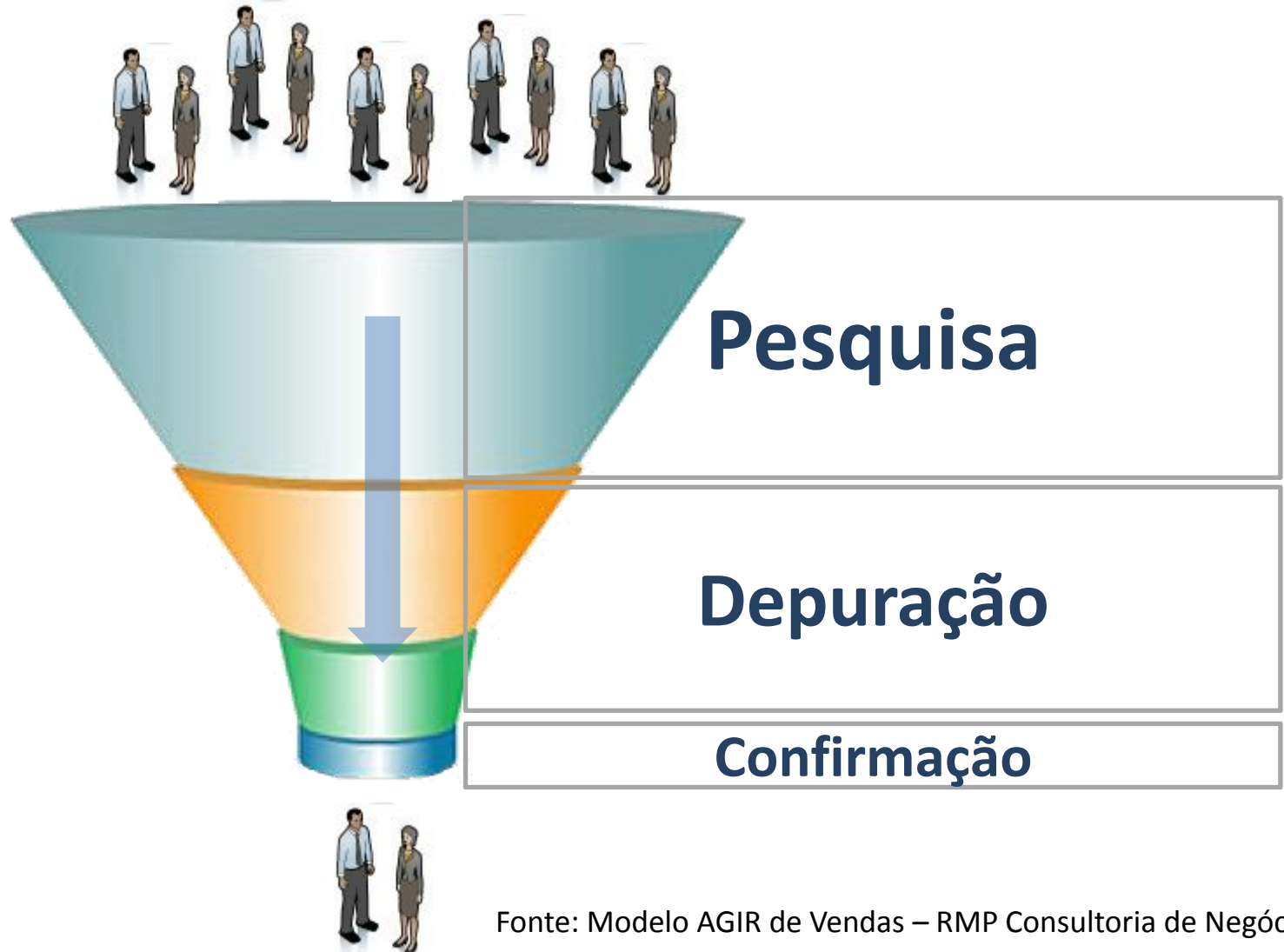
**G** Gerar potenciais problemas

**I** Implicações dos problemas

**R** Revelar a solução

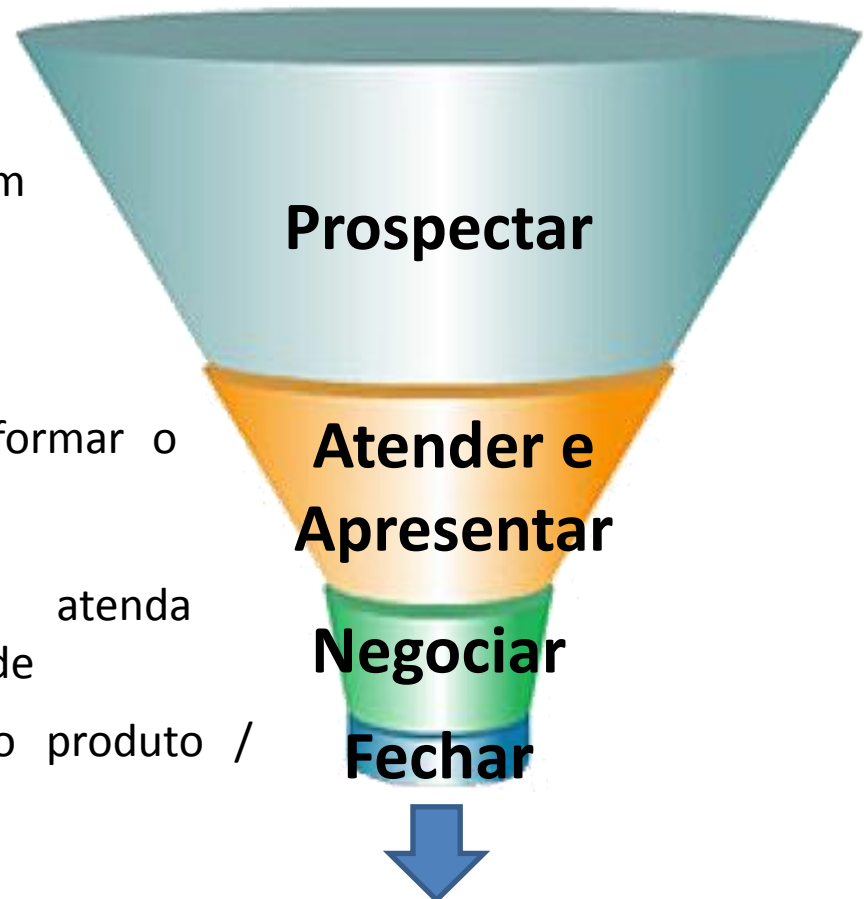
# O que é Vender?

## Conceito Funil da Venda



## Funil da Venda

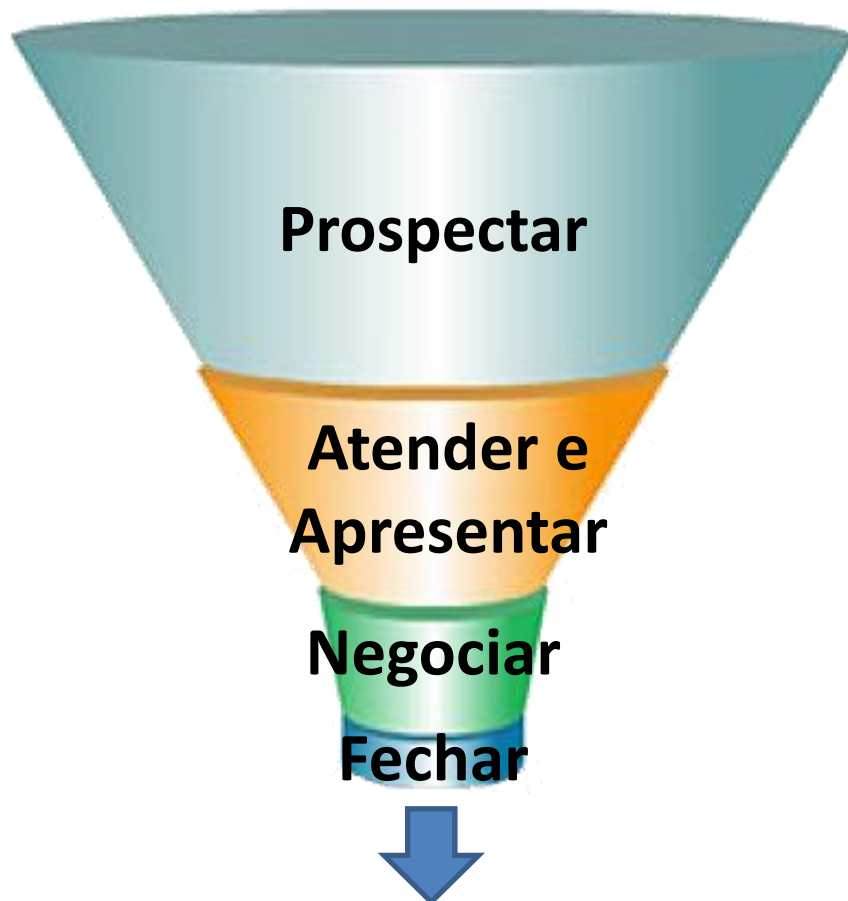
- Buscar potenciais clientes que tenham interesse em nossas soluções
- Identificar expectativas e motivações Informar o que fazemos e quais soluções oferecemos
- Encontrar condição comercial que atenda expectativa do cliente e remunere atividade
- Alcançar acordo que permita acesso ao produto / serviço



**Nº Contratos Fechados**

# O que é Vender?

## Funil da Venda



Prospectar

Atender e  
Apresentar

Negociar

Fechar

**Nº Contratos Fechados**

Desempenho  
Atual

Desempenho  
Desejado

# Prospectar Novos Clientes

# Prospectar Novos Clientes

**Encontrar potenciais consumidores de nosso produto / serviço;**

**Obter um primeiro contato que permita apresentar quem somos; o que fazemos; e como podemos ajudar;**

**Contato  
pessoal**

**Contato  
telefônico**

**Ambiente  
WEB**



# Prospectar Novos Clientes

1

- Planejamento inicial
- Definir tipo de cliente alvo

2

- Criar atenção e interesse
- Prepare seu discurso

3

- Não tema a rejeição
- Comece tudo de novo

# **Atender o Cliente**

# **Apresentar a Solução**

# Por que Cliente Compra?

## Satisfazer uma Necessidade

**explícita**

**implícita**



# Atender (Entender) o Cliente

## Forças que impulsionam comportamento

**Desejo de  
Realizar**

**Medo**



# Atender (Entender) o Cliente

## Tipos de Comportamento do Cliente

### Diretivo

- Sabe o que quer; Inquiridor (intimidador)
- Tem objetivo claro e busca relação R\$/valor

### Analítico

- Busca “cenário completo” para decidir
- Valoriza informação correta e precisa

### Relacionamento

- Forte necessidade de pertencer
- Valoriza experiência de consumo

### Socializador

- Lealdade ligada a relacionamento
- Relacionamento vale mais que produto

# Atender (Entender) o Cliente

## Tipos de Comportamento do Vendedor

### Suportador

- Precisa ser aceito
- Abridor de novos contatos
- Busca resposta imediata

### Assegurador

- Precisa ser respeitado
- Esclarecedor de dúvidas
- Não prioriza fechamento

### Fechador

- Precisa fechar
- Conduz para fechamento
- Pouca paciência com processo

**A maioria de Vendedores de sucesso conhece muito bem produto ou serviço, e transforma características em benefícios de acordo com o cliente.**

## Características

- Aspectos técnicos
- Aspectos operacionais

## Benefícios

- O que o produto ou serviço pode fazer por você
- Como produto ou serviço resolve seu problema



## Características

- Propósito
- Como funciona
- Como foi desenvolvido
- Como é entregue
- Qual durabilidade
- Preço
- Como se compara com outros

## Benefícios

- Atende suas expectativas
- Oferece segurança
- Fácil aquisição
- Fácil utilização
- Resolve problema e economiza tempo

# Negociar com o Cliente

## 7 práticas de negociação

- **Clareza**
  - Saiba o que voce quer
  - Descubra o que o cliente quer
  - Impacto no relacionamento
- **Esteja presente**
  - Foque no processo de negociação
- **Esteja preparado**
  - Quais possibilidades; opções e alternativas

## 7 práticas de negociação

- **Escute**
  - Faça perguntas e obtenha informações
- **Energia**
  - Seja positiva e busque o acordo
- **Respeito a outra parte**
  - Como atender ao meu objetivo e ao da outra parte?
- **Cumprir acordo**
  - Faça valer o que foi acordado entre partes

# Fechar a Venda

## Habilidades do Vendedor de Sucesso

- **Comunicação eficaz**
  - **Comunicação Verbal**
  - **Comunicação Não Verbal**
- **Apresentação pessoal**
- **Atitude positiva**
- **Construa relacionamento**
- **Conduza para fechamento**

# Hélio Teixeira



Economista pela PUC-SP; Pós-Graduado em Marketing pela ESPM; MBA em Marketing pela BSP Business School e Rotmann Business School - Toronto University – Canadá;

Diretor executivo da RMP Consultoria de Negócios, com expertise de mais de 25 anos na área de Vendas; Suprimentos e Desenvolvimento Pessoal.com atuação no Brasil, Argentina, Chile e Angola;

Council advisor para América Latina – Brasil na Gerson Lehrman Group– USA;

Palestrante e consultor na ACSP - Associação Comercial de São Paulo para temas relacionados a Planejamento Estratégico; Vendas e Atendimento ao Cliente;

Palestrante e consultor na ACISBEC – Associação Comercial de São Bernardo do Campo;

Palestrante na FUNENSEG para temas relacionados a Vendas e Atendimento ao Cliente;

Palestrante motivacional envia mensagens positivas para empresas de diversos segmentos de mercado falando de temas como Motivação; Liderança; Qualidade; Trabalho em Equipe;


Escritor contribuiu com livro **MASTER COACHES – COMO ALCANÇAR RESULTADOS SURPREENDENTES NA VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL.**



**Desenvolvimento Profissional e Pessoal**

**Palestras e Workshops**

**[www.rmpconsult.com.br](http://www.rmpconsult.com.br)**

 **(11) 3582.0091**