



Universidade Smart!
Turbine ainda mais seus
conhecimentos com os nossos
treinamentos.

Apresentação de Proposta Comercial - Esquadrias de PVC





Antes da apresentação

1. Conhecer o cliente

Antes mesmo de receber o orçamento do cliente é importante fazer uma pesquisa sobre quem é essa pessoa ou família, quais os principais interesses, quais atividades profissionais desempenham, quais locais frequentam, etc. Essas informações podem ser relevantes no momento de apresentar a proposta, orientando nosso comportamento, linguagem e conteúdo a ser explorado.

2. Entender o orçamento

Assim que receber o orçamento do apoio comercial, faça uma análise criteriosa a fim de estudar o que foi orçado e tome conhecimento a respeito do projeto do cliente. Isso vai trazer mais propriedade e segurança para a sua apresentação. Nesse momento, use o Apoio Comercial para sanar todas as dúvidas sobre a especificação considerada e pontos principais a serem destacados. Se identificar a necessidade de participação do Especialista na apresentação, faça o agendamento prévio para evitar conflito de agenda.

3. Será presencial ou online?

Essa definição é fundamental para preparar o ambiente e materiais de apoio. Dê preferência ao presencial, visando fazer uso do showhome, amostras e/ou materiais de encantamento.

4. Preparação do ambiente

Ainda antes de iniciar, tenha o roteiro claro em sua mente, amostras preparadas, catálogos à mão, ambiente reservado para o atendimento, orçamento impresso, apresentações institucionais abertas na tela, conexão de internet estável (se online), café e água disponíveis para os clientes, banheiro da loja limpo, etc.

5. Reserve o horário para dedicar-se 100%

Evite toda e qualquer interferência no momento em que estiver realizando a apresentação junto ao cliente. A atenção plena no cliente demonstra interesse e dá oportunidade de observar reações que te ajudarão a ser mais convincente e focar nos pontos de maior sucesso.



Início da apresentação

1. Apresente-se de forma clara e objetiva

Para se sentirem seguros os clientes precisam confiar em seu interlocutor. Apresente-se de forma clara e objetiva como o exemplo a seguir: *“Eu sou João, vendedor que está responsável pelo seu atendimento campeão aqui na Espaço Smart. Sejam bem vindos!”*

2. Inicie fazendo perguntas

As respostas das perguntas te mostrarão o melhor caminho a ser seguido na condução da apresentação. Por exemplo: *“Quanto tempo temos para essa conversa?”*, *“Como vocês conhecem a Espaço Smart?”*, *“O que vocês sabem sobre as Esquadrias de PVC?”*, *“Qual a fase atual da sua obra?”*, *“Por que o conforto termoacústico pode ser importante para você e sua família?”*, etc.

3. Adapte o roteiro às necessidades do cliente

Dependendo das respostas às perguntas você poderá evidenciar pontos mais ou menos relevantes para este cliente específico durante a apresentação. Por exemplo, para alguns clientes o conforto termoacústico pode ser fundamental e aí deve-se dedicar mais tempo em mostrar os diferenciais de isolamento das esquadrias de PVC, para outros, o prazo de entrega pode ser mais relevante e aí deve-se dedicar mais tempo em explicar o fluxo de entrega, explicitando todas as etapas desde a venda, reunião de checklist, medição e chegando à entrega técnica. Lembre-se sempre de organizar a apresentação de forma que o tempo estipulado no início da conversa seja respeitado e somente ultrapasse o limite de horário do cliente se o mesmo consentir.



Mínimo a ser apresentado

1. **Institucional Espaço Smart**

O objetivo é demonstrar o tamanho, infraestrutura e capilaridade da Espaço Smart, destacando a Unidade de Esquadrias de PVC.

2. **Parceria com a Kömmerling**

Evidenciar que somos autônomos na fabricação de esquadrias, mas contamos com o respaldo técnico e garantia compartilhada de 10 anos com a maior empresa do mundo no segmento. Segurança, conforto e sustentabilidade.

3. **Características e benefícios das Esquadrias de PVC**

Focar na durabilidade, facilidade de manutenção, eficiência energética, conforto acústico e flexibilidade de design.

4. **Fluxograma até a Entrega Técnica**

Alinhar a expectativa do cliente quanto ao prazo de entrega e demonstrar a importância de que se cumpram todas as etapas prévias à instalação, evidenciando quantidade de serviços agregados ao orçamento.

5. **Orçamento elaborado**

Como os orçamentos são detalhados por esquadria, pode ser que demore, por isso é importante estar atento ao tempo sem perder o foco nos pontos mais relevantes.

6. **Preço**

Falar/mostrar o preço com a segurança de que estamos entregando a melhor janela do mundo, observando o comportamento do cliente e atento aos sinais corporais.

7. **Conduzir para o fechamento ou conquistar o compromisso do cliente**

Após a apresentação do preço, tente entender se há alguma objeção ou dúvida por parte do cliente para, em seguida, responder às dúvidas e conduzir para o próximo passo do atendimento, se será uma revisão do orçamento, uma nova reunião com outras pessoas envolvidas ou o fechamento do negócio.



Depois da apresentação

1. Registrar o resultado da apresentação

No campo de comentários do negócio no Bitrix, registrar como foi a apresentação, quais pontos de maior atenção, quais as premissas que o cliente impôs. Realizar a solicitação de alteração no orçamento, se for o caso, ou o fluxo de faturamento de esquadrias, caso feche o negócio.

2. Agendar tarefa de retorno

No caso de uma negociação mais extensa, onde haverão outras apresentações ou o cliente não encerrar a negociação na hora, deixe as próximas tarefas programadas pelo Bitrix e, se necessário, o apoio comercial sabendo das necessidades para que possa atuar e auxiliar na resolução.

3. Fazer o contato na data e hora combinadas

É muito importante para a manutenção da sua reputação perante o cliente que cumpra com o que foi apalavrado na apresentação, dessa forma, faz-se fundamental que, na data e hora agendadas, faça-se o contato com o cliente lembrando-o de que esse foi o acordo entre vocês, firmado na apresentação da proposta.

4. Sempre manter um compromisso agendado com o cliente até ganhar ou perder o negócio

Se mesmo nesse retorno o negócio ainda não for concluído, mantenha sempre uma tarefa de contato programada com esse cliente e a data de término do negócio atualizada, pois assim você estará no controle dessa oportunidade.



Exemplo prático

Casa de 800m², casal ainda sem filhos, preocupados principalmente com conforto térmico e preço



Equipe Comercial
Esquadrias de PVC

Proposta Comercial



Conforto
termoacústico
e segurança.



A Espaço Smart nasceu com o propósito de transformar a construção civil brasileira, comercializando produtos, serviços e soluções que promovem a industrialização e a sustentabilidade na construção civil.

Mais de
31 lojas em
12 estados do
Brasil e no
Paraguai.



Produzimos as melhores Esquadrias de PVC do mundo através de uma sólida parceria com a empresa alemã KÖMMERLING www.koemmerling.com/br/pt/, líder do mercado global, que nos abastece com a matéria-prima e a mais avançada engenharia para fabricação de portas e janelas com alto desempenho. Como fabricantes, somos associados à ASPEC-PVC (<http://aspecpvc.org.br/>), instituição responsável pelo Programa Setorial de Qualidade no Brasil e principal entidade regulamentadora da qualidade em Esquadrias de PVC no Brasil.



Principais benefícios

1. **Durabilidade**

As esquadrias de PVC são resistentes a intempéries, não enferrujam e não apodrecem.

2. **Facilidade de manutenção**

Basta um pano liso com água e sabão neutro para garantir a limpeza.

3. **Eficiência energética**

Como o material é um isolante térmico, as esquadrias de PVC podem ajudar a manter a temperatura interna de uma casa ou edifício estável, o que pode levar a economias significativas de energia e redução de custos com climatização.

4. **Conforto acústico**

A solda dos cantos por termofusão e o tratamento das juntas através de borrachas e escovas eliminam completamente as frestas das portas e janelas e junto aos perfis com multi câmaras de ar garantem um excepcional isolamento acústico, levando maior conforto aos usuários da edificação.

5. **Flexibilidade de design**

Como o PVC é um material altamente adaptável, as esquadrias de PVC podem ser feitas sob medida para atender às especificações de qualquer projeto.



Fluxo do Orçamento até a Entrega Técnica

1. Especificação
2. Confirmação do pedido
3. Reunião de Checklist técnico
4. Acompanhamento de obra
5. Medição Técnica
6. Engenharia
7. Fabricação
8. Transporte
9. Instalação
10. Entrega Técnica

} Prazo de entrega



Muito obrigado

fernando.andreatta@espacosmart.com.br