



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

Técnicas de Vendas

A nossa estratégia
está mais forte que
nunca!



Rodrigo Brandão

Técnicas de Vendas

O que são?

- Mecanismos de vendas e negociação
- Diálogo que facilitam uma tentativa de negócio
- Desenvolvidas para funcionar em diferentes cenários
- Cada técnica se encaixa de maneira distinta



Bases técnicas

- Entendimento sobre principais necessidade dos clientes;
- Vantagens do produto ou serviço
- Características do produto ou serviço que podem gerar objeção
- Nível de urgência de compra que o cliente tem (ciclo de venda por produto)
- Conhecimento do mercado, região e concorrentes



Como construir um bom processo de vendas

- Processo de vendas eficaz precisa ser adaptável
- O foco está em fechar negócio de acordo com o cliente e o produto
- Cada situação demanda um tipo de esforço diferente
- Seu produto e sua persona vão definir o seu processo
- Estruturação via funil e CRM



Construindo o processo de vendas

Tenha foco no consumidor

- Não se prende ao que a sua empresa quer falar
- Se prenda ao que o seu lead quer ouvir
- Vender uma solução é muito mais eficaz do que ter um discurso pronto
- Deixar claro quais são os benefícios
- Como ele atende às necessidades do seu lead



Técnicas de Vendas

1. A primeira impressão

- Leads estão sempre focados em como um vendedor se comporta
- Cause uma boa impressão logo no primeiro contato
- Evite conversas sobre o mau tempo, expor suas insatisfações com fatores externos
- Foque em demonstrar alto-astal, humor (sem exagerar)
- **Isso é o que conduzirá o clima da negociação.**



Técnicas de Vendas

Abordagem “agora ou nunca”

- Clientes estão em busca de oportunidades únicas de negócio
- Deixar uma vantagem passar é algo impossível
- Crie ofertas e promoções personalizadas para cada cliente com fim de duração
- Está oportunidade está sendo gerada para ELE(A)
- **Trabalhe com a ideia do “agora ou nunca”**

Técnicas de Vendas

Técnica para ofertas e descontos

- Se a oferta do cliente for aceitável, responda positivamente, mas imponha uma condição
- Só posso aceitá-las se você assinar agora
- Antes de pedir a autorização de desconto, confirme o fechamento com o cliente.
- Isso gera a sensação de vantagem para o cliente
- **Se você garantir que vai fechar por esse preço, posso pedir autorização.**

Técnicas de Vendas

Técnica de remoção para ofertas e descontos.

- Responder pedidos de desconto removendo alguma vantagem ou recurso
- “Eu posso fazer por esse preço, mas não conseguirei oferecer frete grátis.”
- “Nesse preço, só consigo oferecer o serviço sem o suporte premium.”
- Se você garantir que vai fechar por esse preço, posso pedir autorização.



Técnicas de Vendas

Saiba falar sobre concorrentes

- Não é preciso levar isso a um nível de negatividade
- Pode ser que ele resolva tirar conclusões de você por meio dessa atitude
- Mantenha seu caráter íntegro
- Foque apenas em mostrar o destaque do que você vende.



Técnicas de Vendas

Trace paralelos e use metáforas

- Metáforas e paralelos ajudam o cliente a visualizar
- Linguagens acessíveis
- Mas não informal demais
- Ajuda de comparações, podem ser decisivas na compreensão



Técnicas de Vendas

Trace paralelos e use metáforas

- Metáforas e paralelos ajudam o cliente e visualizar
- Linguagens acessíveis
- Mas não informal demais
- Ajuda de comparações, podem ser decisivas na compreensão



Técnicas de Vendas

Ofereça diferentes canais de contato

- O cliente compra onde ele quer
- Omni canalidade
- Clientes exigentes não querem interrupções
- É fundamental, também, dar ao cliente a opção de canal



Técnicas de Vendas

Evite interromper seu cliente

- Nosso maior ativo é o tempo e a atenção
- Respeite os horários pré agendados
- Faça follow-ups organizados (CRM)
- Alinhe a expectativa do próximo passo



Técnicas de Vendas

Avanço x Continuidade

- Continuidade não é um resultado de alta performance
- Avanços são estruturados
- Deixe bem claro qual é o AVANÇO
- Mostre o caminho para o avanço



Técnicas de Vendas

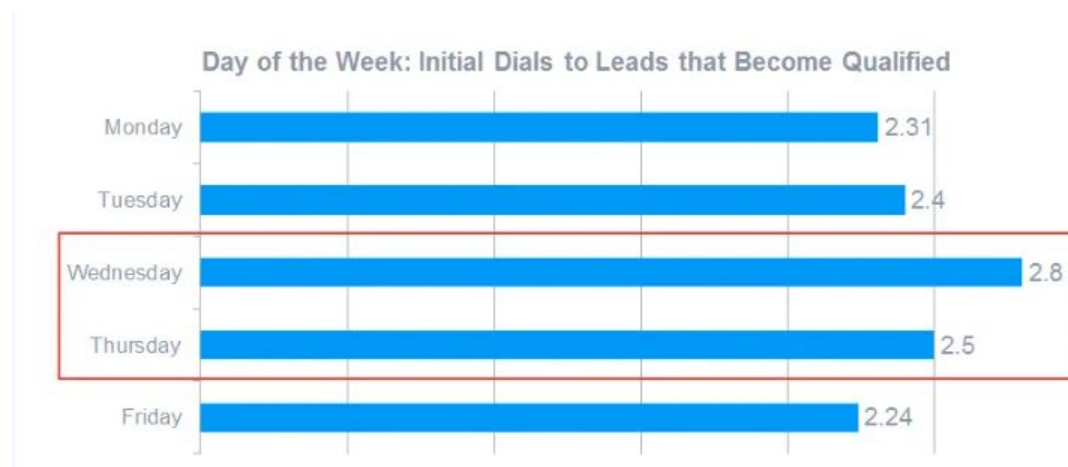
Ative a atenção constantemente

- Não deixe o cliente perder ou dividir a atenção
- Faça perguntas de atenção
- Isso está fazendo sentido para você? Prefere conversar sobre isso em outro momento?
- Estimule a atenção

Técnicas de Vendas

Quartas e quintas-feiras são bons dias para ligação

- Meio da semana tem os melhores dias para ter total atenção em uma ligação de
- Segunda e terça são os dias de resolver pendências



Técnicas de Vendas

O poder da linguagem corporal

- Pode aumentar em até 56% as chances de vendas
- Posicionar-se de forma adequada
- Saber identificar os sinais corporais que os clientes emitem
- A linguagem corporal adequada também transmite maior confiança



Técnicas de Vendas

Sorria muito mais

- Sorriso de Duchenne
- Ajudará a remover qualquer tensão na negociação
- Receba seu cliente com um sorriso
- Use esse recurso sempre que houver brechas, mantendo a seriedade



Técnicas de Vendas

Mantenha-se 100% atento ao cliente

- Respeite o momento dele e escute o que tem para dizer
- As percepções e considerações dele são essenciais
- Isso é ser gentil e empático



Técnicas de Vendas

Vendas para clientes

- Análises de CRM e históricos de interações
- Preferências de compra
- Necessidades recorrentes
- Histórico de Reclamações e atendimentos



Técnicas de Vendas

Vendas para clientes

- Fale sempre em fidelidade
- Clientes recorrentes gostam de se sentir valorizados
- Merecem condições de compra melhores
- É necessário ter flexibilidade e saber como entregar