

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

Boas práticas de prospecção Gatilhos Mentais



Gatilhos mentais

1. Listados pelo psicólogo Robert Cialdini no livro “As armas da persuasão”, best-seller lançado em 1984 e que continua altamente recomendado
2. Técnica de persuasão

Mínimo a ser apresentado

- 1. Técnicas de persuasão relacionadas a emoções que fazem parte de todo ser humano
- 1. Quando acionados, eles provocam reações automáticas
- 1. Vendedor pode influenciar o possível cliente
- 1. É preciso usar os gatilhos mentais com **calma** e, é claro, **ética**

Gatilhos mentais

1. RECIPROCIDADE

- Pessoas tendem a agir de maneira recíproca. Ex: convites, presentes
- Se você gerar valor para o cliente, certamente ele vai querer retribuir, seja fechando negócio, seja indicando sua empresa para os amigos e familiares.
- Foque em realmente ajudar o Lead
- Ajude-o com as necessidades que ele tiver, e ele certamente retribuirá, mesmo que não seja neste momento

Gatilhos mentais

Como usar na prática - Solução x etapa do funil

- “Se você conseguir se deslocar até aqui na loja, consigo para você a melhor condição possível!”
- Cliente que já indicou outro cliente vem até a loja comprar, bonificar com desconto
- Cliente “briga” com o arquiteto para tornar a obra mais viável para o Steel Frame, tornamos a negociação mais maleável.

Gatilhos mentais

2. COERÊNCIA

- Sempre evitamos cair em contradição, é natural
- Em vendas, a ideia é conseguir um "sim" em um pedido menor para que, quando pedir algo maior, o cliente também o aceite. Ex: Perguntas de problemas (SPIN Selling)
- Exemplo prático: "Cliente, você me procurou porque esse problema está limitando seu trabalho, certo?". Ao receber o sim, o vendedor pode fazer a oferta: "e se eu te mostrar que o meu produto pode resolver esse problema, você tem interesse em comprar?"

Gatilhos mentais

2. COERÊNCIA

- Identificamos que o cliente tem problema de umidade e goteira que comprometeu a estrutura do telhado, apresentamos o Shingle como solução
- Identificamos na conversa que toda vez que chove entra água pelas portas e janelas apresentamos a "salvadora" Esquadria de PVC

- Identificamos que o cliente investidor reclama que "só vai esquentar a cabeça com pedreiro e vai demorar anos pra ficar pronto e dar retorno", apresentamos o Kit Smart Frame como uma solução viável ao sonho dele.

"Ah... seu problema então quer dizer que seu problema é esse? Então RECEBA a solução... vamos fechar negócio?"

Gatilhos mentais

3. PROVA SOCIAL

- Tomamos decisões com base no que outras pessoas dizem ou fazem
- Queremos fazer parte de um grupo e ter aprovação social
- Depoimentos de clientes bem-sucedidos com a sua empresa
- Cases de sucesso

Gatilhos mentais

3. PROVA SOCIAL

- “Olha aqui esse case de troca de telhado... realmente, todas as casas de alto padrão estão aderindo!”
- Você mora no condomínio Flamengo? Tem bastante gente de lá aderindo às Esquadrias de PVC... realmente pessoal está ligado no que tem de melhor hoje
- Olha, esse edifício comercial foi feito todo em Steel Frame... lá todo mundo elogia que não tem barulho e a temperatura sempre está amena, mesmo no calor!
- Hoje todo consultório tem piso vinílico por conta dos seus benefícios... como é o piso da sua clínica?

Gatilhos mentais

4. AFEIÇÃO

- Ligação afetiva; sentimento amoroso em relação a; afeto, afeiçoamento
- As pessoas preferem dizer “sim” para pessoas pelas quais sentem afeição
- Pode ser por gostos em comum, por um elogio que você tenha feito ou por outros motivos, mas, quanto mais próximo o cliente se sentir de você, mais difícil será dizer “não”
- O vendedor pode contar um pouco da sua história, das dificuldades que enfrentou, sempre conectando-as, é claro, com o momento pelo qual o Lead passa.

Gatilhos mentais

4. AFEIÇÃO

- Seu filho estuda no Colégio X também? Poxa que legal... a minha filha está no terceirão lá também
- Desculpa, vi que seu papel de parede é do Flamengo... será que esse ano levamos a libertadores?
- Falo isso não porque trabalho aqui, mas lá em casa vivia entrando água quando chovia... depois que troquei as portas e janelas por PVC, nunca mais passei sufoco...

Gatilhos mentais

5. AUTORIDADE

- Somos mais propensos a atender pedidos quando eles vêm de uma autoridade
- Sensação que estamos tomando uma atitude certa
- O vendedor pode e deve se colocar como uma autoridade em sua área de atuação, um especialista na área
- O vendedor pode demonstrar que entende do assunto de diversas maneiras

Gatilhos mentais

5. AUTORIDADE

- Somos o MAIOR xxxx
- Nosso time de engenharia é composto por XXXXX
- Temos X cases de sucesso
- O vendedor pode demonstrar que entende do assunto de diversas maneiras - UNIVERSIDADE SMART NELES!!!!

Gatilhos mentais

5. ESCASSEZ

- O ser humano tende a dar valor ao que há em pouca quantidade
- Seja verdadeiro, não invente uma escassez só para o cliente fechar negócio.
- Poucas unidades, produtos personalizados, campanhas exclusivas
- Você já fez uma compra quando a loja virtual disse que restavam poucas opções?

Gatilhos mentais

5. ESCASSEZ

- Amigo, essa cor de piso Paviflex está prestes a sair de linha!
- Vi que para a sua parede serão necessárias 5 caixas de Woodlines... vou ser bem sincero contigo, temos AGORA 7 em estoque.

Gatilhos mentais

6. URGÊNCIA

- É similar ao gatilho de escassez, mas está mais ligado a um tempo e prazo limites
- Uma das piores sensações para o ser humano é se sentir impotente, sem possibilidade de escolha
- O gatilho de urgência ativa exatamente esse sentimento
- Sabe quando você recebe aquele whats: Quero conversar com você, AGORA!

Gatilhos mentais

6. URGÊNCIA

- Promoções do mês
- Se você fechar comigo HOJE, consigo fazer por “tanto” para você



Muito obrigado

gustavo.santos@espacosmart.com.br