



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

Técnicas de Negociação

Quem ganha no
mercado não é o
maior e sim o mais
ligeiro!



Rodrigo Brandão



Técnicas de Negociação

Invista na preparação

- Todas as decisões e processos envolvem um planejamento bem estruturado
- Primeira etapa da sua estratégia para abordar um cliente
- Busque conhecer mais o cliente, quanto mais você souber, melhor.
- Passar uma imagem de confiança para a outra parte

Técnicas de Negociação

Seja estratégico na fase de abertura

- Cada abertura é única
- Utilize um nome próprio
- Tenha em mãos diversos possíveis quebra-gelo
- Aplique uma linguagem condizente com a persona.

Técnicas de Negociação

metodologia SPIN Selling

- **S**ituação: Porque você quer comprar uma casa? Porque você quer investir? Me fala mais.
- **P**roblema: Qual o seu problema com a sua residência atual? Ela é pequena, apertada? Você e sua esposa moram longe do trabalho? É perigoso? Seus filhos precisam de mais espaço?
- **I**mplicação: O que acontece se você não resolvê-lo em um prazo determinado?
■ Sua qualidade de vida está baixa? Vocês podem ser assaltados? Seus filhos podem ficar infelizes?
- **N**ecessidade: Como seria se o problema que você relatou fosse eliminado? Eu tenho a solução ideal para você!

Técnicas de Negociação

BANT

- Budget - Orçamento - Como você gostaria de se organizar financeiramente para esse investimento?
- Authority - Autoridade - Você precisa envolver mais alguém nessa negociação? Existem outras pessoas que tomam junto essa decisão?
- Need - Necessidade - Porque você está disposto a investir nisso no momento? Qual é o seu problema atual?
- Timing - Urgência - Qual é o seu timing? Qual é a sua urgência
- Vou te priorizar da mesma forma que você for me priorizar - Alinhamento de envolvimento e urgência

Técnicas de Negociação

A técnica do OU

- Criando o senso de urgência
- Limite as opções de respostas de forma favorável a negociação
- “você quer se reunir amanhã de manhã ou sexta na parte da tarde?”
- “você prefere produto x ou produto y?”



Técnicas de Negociação

Fale menos, escute mais

- Trata-se de algo com enorme importância
- Deixe que a outra parte tome o protagonismo da conversa
- Não existe uma fórmula mágica
- 80% do tempo escutando e apenas 20% falando.



Funil de Vendas

Apresentação

- O time comercial já tem informações que precisa
- O contato deve ser focado nas suas necessidades
- É a hora de tirar dúvidas e contornar possíveis objeções
- A grande tarefa aqui é conduzir o lead para o fechamento do negócio



Técnicas de Negociação

Conheça os diferentes tipos de cliente

- “cliente negociador”
- “cliente indeciso”
- “cliente enrolado e complicado”
- “cliente perfeito”

Funil de Vendas

Prospecção

- Buscar os potenciais clientes
- O melhor aqui é sair do roteiro pronto e realmente conversar com o cliente
- Preciso ter profissionais que entendam de rapport
- relatório de vendas do LinkedIn, 96% dos tomadores de decisão são mais propensos a considerar produtos ou serviços quando o profissional de vendas tem um entendimento claro de suas necessidades comerciais, enquanto 93% valorizam as comunicações personalizadas.



Funil de Vendas

Qualificação

- É preciso escutar o cliente
- Entenda quais são as dores do prospect
- o que ele precisa e pergunte o que ele está esperando da conversa
- SPIN

Funil de Vendas

Fechamento

- Se todas as etapas acima forem concluídas com sucesso, a assinatura do contrato acontecerá
- Mas nem por isso o vendedor deve perder a atenção
- A dica é usar gatilhos mentais e técnicas de persuasão durante a conversa
- não esqueça de acompanhar o cliente durante toda a vigência do contrato (Customer Success/Sucesso do cliente)



RAPPORT

O que é?

- Relação de sintonia e empatia com o cliente
- Oxford: palavra que tem origem no francês do século XVII e significa um relacionamento próximo e harmonioso
- Técnica para gerar conexões duradouras



RAPPORT

Objetivos

- Aumentar as chances de conversão de vendas
- Desenvolver uma habilidade para todas as áreas da vida
- Criar relacionamentos duradouros
- VENDER MAIS!



RAPPORT

1. Técnica do espelhamento

- Espelhar o comportamento da pessoa com quem você está falando
- Observar sua linguagem, seus interesses e até detalhes (emojis, gostos, estilo, termos e gírias)
- É sobre ouvir, entender e complementar
- Gera muita empatia.
- **NÃO PODE SER FORÇADO!**



RAPPORT

2. Mostre que se importa e agregue valor

- Mais do que vender, mostre que se importa de fato
- Entenda a necessidade de verdade para depois oferecer a solução
- Entenda de forma profunda o problema do seu cliente
- Encaixe perguntas abertas e fechadas de forma natural na conversa
- **PRECISA SER SINCERO!**



RAPPORT

3. Seja amigável

- Não tente vender a qualquer custo
- Durante todas as interações, seja amigável com o cliente
- Mantenha a postura: tom de voz, postura, respiração, ritmo de fala
- Consistência e segurança, se tiver dúvidas, responda depois
- **PRECISA SER SINCERO!**



RAPPORT

4. Seja bem-humorado

- O bom humor pode melhorar o dia de uma pessoa
- Como sempre, é importante soar natural
- Pode ser bem mais fácil para quem já é naturalmente extrovertido e engraçado
- Não fazer brincadeiras que podem soar ofensiva
- **PRECISA SER SINCERO!**