



**MANUAL MODERNO DE TREINAMENTO
DE VENDAS E
ATENDIMENTO À DISTÂNCIA**

JORNALISTA

RICARDDO GUERREIRO

NESTES TEMPOS DE NOVO NORMAL , É PRECISO QUE NOS ADAPTEMOS PARA CONSEGUIRMOS ALCANÇAR NOSSOS OBJETIVOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS.

A SEGUIR APRESENTO ALGUMAS DIRETRIZES QUE SUGIRO SEJAM SEGUIDAS PARA QUE NOSSAS METAS SEJAM ALCANÇADAS E CONSIGAMOS SUCESSO PARA O QUE NOS PROPOMOS A FAZER .

VAMOS ACOMPANHAR E ESTUDAR JUNTOS ESSAS IDÉIAS.

VEM COMIGO !!!

) PERFIL DE UM PROFISSIONAL DE VENDAS VENCEDOR :

- *EM GERAL POSSUEM MUITA GARRA E FORÇA DE VONTADE*
- *AGEM COM UM ENTUSIASMO CONTAGIANTE*
- *VENDEM COM ÉTICA*
- *TEM UM PROFUNDO CONHECIMENTO DO PRODUTO QUE ESTÃO VENDENDO*
- *VENDEM OS BENEFÍCIOS EM VEZ DO PREÇO*
- *POSSUEM AUTO- ESTIMA E AUTO - CONFIANÇA ELEVADAS*
- *GOSTAM DO QUE FAZEM*
- *TÊM DETERMINAÇÃO ACIMA DA MÉDIA*
- *POSSUEM UMA AMBIÇÃO SAUDÁVEL*
- *ATUALIZAM-SE CONSTANTEMENTE*
- *TRAÇAM UM OBJETIVO MAIOR E OUTROS PEQUENOS MENORES, PARA SEREM ALCANÇADOS TODOS OS DIAS.*
- *SÃO EXTREMAMENTE AGRADÁVEIS E SIMPATICOS*
- *POSSUEM UM CARISMA CONTAGIANTE, QUE PODE SER INATO OU ADQUIRIDO POR MEIO DE EXERCÍCIOS PROFISSIONALIZANTES*
- *SABEM TUDO O QUE PRECISAM SABER SOBRE SEUS CLIENTES*
- *PROCURAM SEMPRE ESTAR ATENTOS À CONCORRENCIA E AS NOVIDADES QUE SE APRESENTAM.*
- *GOSTAM DE DESAFIOS, PEQUENOS OU GRANDES.*
- *ESTÃO VESTIDOS CORRETAMENTE , LIMPOS E SAUDÁVEIS*
- *TRANSPIRAM PROSPERIDADE NO SEU JEITO DE SER*
- *PROCURAM SER HUMILDES PORÉM NÃO SUBMISSOS*
- *PROCURAM SER ORGULHOSOS MAS NÃO ARROGANTES*

- *PROCURAM SER SÁBIOS MAS NÃO PEDANTES*
- *RESPEITAM SEUS CHEFES , SUA EMPRESA E SEUS SUBORDINADOS*
- *SÃO ORGANIZADOS EM HORÁRIOS E EM RELATÓRIOS*
- *GOSTAM DE ENSINAR O QUE APRENDERAM.*
- *SÃO LÍDERES NATOS, PRIMEIRO DE SI PRÓPRIOS, DEPOIS DE SUAS EQUIPES.*
- *ÃO OTIMISTAS , SEM EXAGERO E REALISTAS, SEM PESSIMISMO.*
- *PROCURAM CRIAR EM SEU LAR UMA ATMOSFERA DE PAZ E HARMONIA, TRAZENDO-A PARA O AMBIENTE DE TRABALHO.*
- *PRATICAM A CARIDADE E O PERDÃO SEMPRE QUE PODEM, POIS SABEM QUE FORA DISSO NÃO HÁ EVOLUÇÃO HUMANA.*
- *NÃO USAM O DINHEIRO GANHO COM IRRESPONSABILIDADE, PENSAM NO SEU FUTURO E DE SUA FAMÍLIA.*
- *CONSEGUEM ENTENDER UMA DERROTA QUANDO ELA CHEGA, POIS SABEM QUE LOGO APÓS VIRÁ OUTRA VITÓRIA, TALVEZ AINDA MAIOR.*
- *RESPEITAM A IDEOLOGIA DE FÉ , POLÍTICA , SOCIAL E ESPORTIVA DOS OUTROS, SEM DEIXAR DE ACREDITAR NA SUA.*
- *USAM A PACIÊNCIA SEMPRE QUE ELA É NECESSARIA, SEM SE REVOLTAR COM OS PERCALÇOS DO DIA A DIA.*
- *ACREDITAM NA FORÇA DA SUA ESPIRITUALIDADE E RESPEITAM OS QUE AINDA NÃO EVOLUIRAM PARA TAL PONTO.*
- *TEM COMO META PESSOAL A BUSCA POR*

“QUALIDADE NA EVOLUÇÃO DA VIDA “

B 6) ALGUMAS REGRAS BÁSICAS PARA O SUCESSO :

ACREDITE QUE VOCÊ JÁ OBTIVE O SUCESSO ALMEJADO :

Antes mesmo de começar a realizar uma tarefa , aja, vista-se e fale não como quem você é agora, mas como quem você quer vir a ser.

SUBSTITUA AFIRMAÇÕES NEGATIVAS POR FRASES POSITIVAS :

Diga para si mesmo :

“ *Eu sou uma pessoa excelente* “ ,

“ *Eu sou um sucesso* “.

Repita frases positivas como essas todas as noites, antes de ir deitar, e todas as manhãs, antes de se levantar.

ASSUMA A RESPONSABILIDADE DE SUAS ATITUDES E DE SUA VIDA :

Não se permita culpar os outros por sua falta de sucesso ,mesmo que o problema tenha sido causado por outra pessoa, controle sua reação diante do acontecimento.

PENSE POSITIVAMENTE :

Sobre todas as suas realizações, não importa quão pequenas elas possam parecer. Elas são os seus degraus para o sucesso.

FORMULE UMA MISSÃO POR ESCRITO :

E mantenha-a junto com você o tempo todo, até realiza-la com sucesso.

Depois escreva outra e outra e outra.

LEMBRE-SE DE GRANDES HISTÓRIAS DE SUCESSO :

Principalmente daquelas que mostram superação de dificuldades.

Exemplos como o do velejador LARS GRAEL, que mesmo perdendo uma perna em um acidente, continuou a praticar exercícios e a competir.

Exemplos como esse fazem os nossos problemas e tribulações parecerem bem menores.

ASSIM QUE ACEITAR UM NOVO PROJETO, pergunte a si mesmo ;

“ Qual é a pior coisa que pode acontecer nesta empreitada ?”

Seja também realista, tenha sempre seu plano “ B “, pois ninguém é o dono da verdade, nem o escritor deste livro.

PERMITA-SE COMETER ALGUNS ERROS :

Eles são um componente essencial em seu crescimento e desenvolvimento.

Aprenda com eles e não os repita conscientemente.

FAÇA UM ESFORÇO PARA SER O MELHOR QUE PUDER :

Não precisa ser o melhor do mundo. Não há problema algum, se um dia, você descobrir que uma coisa levou à outra.

LEMBRE-SE DE QUE NINGUÉM NASCE UM ÓTIMO PROFISSIONAL :

Pode ser um excelente Doutor, Advogado ou um grande vendedor. Todos nós chegamos iguais neste mundo.

Somente nos tornamos alguma coisa de acordo com as escolhas que fazemos.

Faça sua escolha . E que seja o SUCESSO !!

ABORDAGEM POSITIVA PARA VENDER :

Fazer uma abordagem positiva não é coisa do outro mundo.

Mesmo conscientes disso, muitos lojistas e vendedores continuam cometendo falhas elementares.

Perdem vendas e clientes num mercado de muita competição por fazerem uso de abordagens desgastadas e mal feitas, ou pela ausência delas.

Para se diferenciar na concorrência acirrada dos dias de hoje, que muitos até acham desleal, esforços não devem ser medidos no sentido de conquistar e manter clientes.

Só assim, tanto as vendas como a existência das Empresas estarão asseguradas.

Não é necessário fugir dos padrões normais de comportamento.

É só agir com naturalidade, como fazemos na vida particular quando recebemos uma visita na nossa casa.

A representação mal feita demonstra facilmente ao cliente que estamos agindo com artificialismo, hipocrisia e que só queremos o dinheiro deles e não cumprindo uma função profissional.

Para que o primeiro passo seja dado com firmeza rumo ao **sucesso** da venda, relacionamos a seguir algumas dicas para uma abordagem mais eficaz.

São dicas para vendedores internos de uma loja, usadas em vendas receptivas, mas que podem ser aplicadas também em vendas ativas, com algumas alterações.

Coloque-as em prática e colha ótimos resultados, pois elas foram testadas à exaustão e sempre deram certo.

Eu mesmo as testei diversas vezes e sempre consegui o que me propus.

APROXIMAÇÃO :

Quando o cliente entrar na loja, aproxime-se com naturalidade, mas sempre demonstrando disposição e entusiasmo.

Evite a postura de quem está carregando o mundo nas costas, com a expressão de cansaço ou de doença, ou pior ainda, deixar transparecer que o cliente veio para lhe interromper, mudando sua rotina ou fazendo com que você se sinta incomodado.

Cliente quer se sentir importante, único, especial, e ele o é.!! , afinal, é do seu dinheiro que sai o seu salário!

Lembre-se : *“DEIXE SEUS PROBLEMAS BEM LONGE DE SEUS CLIENTES “*

Desgrude o ombro da parede e os pés do chão.

Não fique esperando que o cliente vá ao seu encontro.

Vá ao encontro dele e receba-o como se estivesse entrando em sua casa.

Seja mais ativo, com ações antecipadas para surpreender o cliente.

Essa atividade, por ser intuitiva é o diferencial entre as pessoas.

Aí é que saberemos se alguém tem o dom de vender ou não.

SAUDAÇÃO :

Cumprimente o cliente com genuína e simpática saudação, acompanhada de um sorriso natural e alegre, demonstrando prazer pela sua chegada.

Risque definitivamente do seu vocabulário as desgastadas e tão corriqueiras perguntas do tipo : *“ Deseja alguma coisa ? ou Posso ajuda-lo ? “* Seja criativo , mas sem ser ridículo, cuidado.

As respostas a essas perguntas você já sabe e dispensam comentários.

Após a saudação, de acordo com a receptividade, quebre o gelo com algum comentário criativo antes de entrar na venda propriamente dita.

Evite também já ir estendendo a mão para o cliente, pois o risco de ficar no vácuo é bem real, e aí fica mais difícil criar a empatia necessária para a venda.

Use as técnicas da “ A.I.D.A e C.V.B ”, que ensinarei nos próximos capítulos.

DISTANCIAMENTO :

Mantenha-se a uma distância razoável e confortável do cliente, em torno de um metro mais ou menos.

Distâncias menores que essas significam invasão do espaço imaginário que nós, seres humanos, criamos para nos proteger de estranhos.

As distâncias mais estreitas são dedicadas apenas às pessoas de nossa intimidade, como familiares e amigos mais próximos.

Ficar também muito longe demonstra desinteresse em atender o cliente, e isso não gera vendas.

O pior ainda é quando o vendedor, além de se aproximar bastante, insiste em ficar cutucando ou abraçando o cliente.

Tocar o cliente “ nunca ”, ou só depois de um ótimo quebra gelo, e se o cliente abrir brecha para que o faça, diferente disso

É PEDIR PARA NÃO VENDER !!

POSICIONAMENTO :

Em complemento a distância, a maneira como o vendedor se posiciona perante o cliente é muito importante.

Frente a frente dá uma ideia de confronto, portanto deve ser evitada.

Atrás do cliente, feito uma verdadeira “ sombra ” então, nem pensar.

O mais agradável e confortável é ficar de frente, mas numa posição ligeiramente inclinada em relação ao cliente, em torno de 45 °, e sempre respeitando a distância mínima.

Coloque o produto sempre em destaque, fazendo com que você e o cliente o foquem diretamente.

CHAMANDO O CLIENTE PELO NOME :

Não chegue logo de cara perguntando o nome do cliente, pois muitas vezes as pessoas preferem permanecer no anonimato até sentirem confiança no profissional.

Se a receptividade ao seu quebra gelo for boa, diga o seu nome e espere que ele diga o dele.

Se não disser, não insista, agora se o cliente lhe disser o nome dele, grave-o ! Pois não existe coisa pior do que trocar o nome das pessoas no momento da venda.

Use a técnica da associação para gravar o nome dele, por exemplo, o cliente tem lembra um ator da tv, então esse ator tem o sobrenome do cliente. Funciona, pode crer.

12

COMUNICAÇÃO :

Use de uma comunicação profissional, clara e objetiva, tendo como imperativo a capacidade de ouvir.

É de fundamental importância o “olho no olho “ para transmitir confiança.

Evite uma comunicação com excesso de formalidades.

Gírias e tratamentos íntimos contribuem para empurrar o cliente para fora da loja, além de o vendedor, em muitos casos, ouvir o que não gostaria.

Lembre-se que as palavras usadas dependem muito do tipo de produto que se vende.

Se for uma loja de roupas e produtos para jovens, use a linguagem deles.

Se for uma loja de móveis sofisticada use a linguagem adequada à esse público.

Estude as diferenças , assim é que se formam os bons profissionais, com estudo e treinamento constante.

APARÊNCIA :

Na abordagem a aparência conta muito.

Portanto, deve-se ter o máximo de cuidado com o visual, não só da vestimenta, mas também no aspecto corporal e higiênico. De nada adianta uma boa roupa num corpo mal cuidado.

Dentes sujos, mau hálito, barba mal feita, maquiagem exagerada, etc. espanta os clientes.

O importante é a combinação dos trajes a serem usados no ambiente de trabalho.

Uma boa dose de bom senso ajuda muito na formação deste conjunto.

Por exemplo :

Só use salto alto se souber se equilibrar bem neles.

Excesso de anéis e brincos longos também causam uma impressão diferente do que deve causar no momento da venda.

Agora aqui vamos ser um pouco radicais , porém super sinceros, como o personagem da TV.

Se você for considerado muito feio ou muito feia, não tente ser um vendedor receptivo do tipo “ corpo a corpo “, será bem mais difícil para você, a saída é ser um profissional de vendas por fone, ou de internet, por exemplo.

Sei que dói e é politicamente incorreto dizer isso, mas é a pura verdade ! ou você acha que quando selecionam alguém para ser vendedor receptivo não levam em conta se a pessoa é bonita ou não ?

claro que sim, não vamos ser hipócritas ; um vendedor ou vendedora bonitos ajudam na venda. Infelizmente o ser humano cria uma barreira subconsciente para esses casos.

Vinicius de Moraes já dizia, “ *que as feias me desculpem, mas beleza é fundamental !*” acho que antes de ser poeta ele era do R.H. de alguma empresa de vendas diretas !

É fato é que uma boa abordagem é meio caminho andado para a realização de uma venda, mas em contrapartida, uma abordagem negativa ou a falta dela é escancarar a porta para a saída do cliente, assim que ele entrar na loja.

Se de cada dez abordagens que o vendedor fizer não tiver sucesso em pelo menos seis, é porque não está agindo adequadamente ou então está na profissão errada.

Portanto, para se ter sucesso em vendas, os primeiros passos devem ser bem dados, estudados a fundo e treinados.

Quem faz isso com eficiência e vontade, está preparado e tem condições de seguir adiante para se tornar um verdadeiro:

“PROFISSIONAL DE VENDAS “

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DE UM PROFISSIONAL DE VENDAS DE SUCESSO :

Vou listar a seguir as principais características de um vendedor com potencial para ter sucesso em sua profissão,

Veja se você tem algumas delas, e caso não as tiver, não se desespere, a maioria delas você consegue obter, estudando, treinando, praticando e focando- as como objetivo de vida.

Como disse anteriormente um bom vendedor precisa ter 50 % de DOM para essa atividade, e isso é inerente a cada um.

Nada podemos fazer sobre isso.

Faça uma análise e veja se você gosta de vender, se tem prazer em ganhar dinheiro, e muito ! com essa atividade, que é uma das que melhor remuneram. Se tiver, você tem chance.

Outros 20 % é a sorte que determina, você precisa estar no lugar certo, na hora certa, atender aquele cliente no momento certo.

Isso também não posso te ajudar. Depende do que o plano superior da espiritualidade reservou para sua vida.

Depende do que você tem como méritos adquiridos pela lei do Karma, e o melhor a fazer agora é plantar, para colher no futuro, nessa ou em outra vida. Se você não acreditar nisso, sem problemas, entenda como achar melhor.

Porém restam 30 % da capacitação, e aí é que entramos com tudo.

Agora vou montar o perfil de um profissional potencialmente completo, veja no que você se encaixa nele para que venha a se tornar um grande vencedor :

A personalidade desse profissional é composta de :

- Simpatia
- Charme
- Boa aparência
- Carisma
- Inteligência na média ou acima
- Rapidez de raciocínio
- Ética no que faz
- Saúde física
- Hábitos saudáveis
- Sonhos plausíveis
- Gostar de estudar
- Paciência quando preciso
- Perseverança mesmo nas NÃO vitórias
- Fé raciocinada
- Boa memória
- Ambição na medida certa
- Otimismo
- Paixão no que se determina a fazer
- Seriedade
- Honestidade

- Ótimo senso de organização
- Criatividade
- Poder de concentração na média ou acima
- Humildade para aprender sempre

- Orgulho de sua profissão e do seu trabalho

- Capacidade de ouvir bem
- Boa voz, boa dicção e capacidade de falar bem
- Coragem para desafios
- Conhecimentos técnicos de informática
- Perseverança
- Costume de ler notícias diariamente

TESTE DE ATITUDES VENCEDORAS :

Os “*GRANDES VENDEDORES*” tem em comum *OITO* atitudes vencedoras.

Agora é o momento de ser sincero consigo mesmo, responda as questões abaixo e se dê uma nota de 0 a 5 para cada resposta de acordo com sua forma de agir e pensar no dia a dia.

Estude os resultados e construa sua nova personalidade.

DE MANHÃ ME LEVANTO PARA VENCER

Acredito no meu potencial e por isso sei que vou conseguir bons resultados.

Estou sempre trabalhando, motivado, otimista, com astral elevado e cultivando em minha mente pensamentos vencedores -

nota :

SOU MOVIDO A METAS E OBJETIVOS

Tenho sonhos que quero realizar.

Meus objetivos estão registrados e fixados em local visível para lembrar-me deles e do compromisso em atingi-los.

Faço de tudo para chegar lá. - nota :

NÃO DESPERDIÇO MEU TEMPO

Estou a maioria do tempo sempre concentrado no meu trabalho.

Valorizo cada atendimento e não perco tempo com bobagens.

Sei que cada minuto do meu tempo é precioso, por isso me preocupo quando estou em horário de trabalho em somente vender e me aperfeiçoar. - nota :

PENSO, LOGO VENDO

Sou criativo buscando alternativas para vender mais.

Estou sempre atento procurando concentrar-me no que meu cliente diz.

Não deixo problemas e assuntos particulares ocuparem minha mente. - nota :

O MEDO NÃO ME DOMINA

Enfrento com tranquilidade meus medos.

Não tenho receio em atender todo o tipo de cliente, de abordar, fazer perguntas, de fechar a venda ou de qualquer objeção que ele possa fazer. - nota :

NUNCA DESISTO

Sou persistente, não desisto das coisas com facilidade.

Um “não “ do cliente agora, me motiva a continuar tentando obter um “ sim” mais tarde. - nota :

ACREDITO NA FORÇA DO ENTUSIASMO

Vibro com aquilo que faço e trabalho com alegria.

Gosto de vender e ajudar as pessoas a realizarem seus sonhos.

Gosto do que vendo e por isso sinto que os clientes acreditam em mim. - nota :

APRENDO ALGUMA COISA NOVA TODO DIA

Estou sempre aprendendo coisas novas.

Busco isso o tempo todo e tenho o costume de fazer uma auto avaliação quando não consigo vender.

Aceito críticas e procuro aprender com meus colegas.

Sempre que solicitado, gosto de participar de treinamentos.

- nota :

Fazendo uma análise fria, um *“GRANDE VENDEDOR “* é também um *“GRANDE ATOR “*

Essa é a conclusão final que tenho a apresentar a todos que fazem esse treinamento comigo .

Portanto, construa um personagem com as características citadas anteriormente, mesmo que você não as tenha por completo.

Assista algumas peças com grandes atores e veja como trabalham.

Se possível faça um curso de teatro amador.

Ao *“ entrar “* em seu personagem - *“ VENDEDOR VENCEDOR “* você automaticamente incorporará todas suas características, e com o tempo irá tornar-se o que esse seu personagem construído para sua vida demonstra.

Esse é o caminho para o sucesso financeiro e também um grande atalho para conseguir o que lhe sugerimos como meta anteriormente : *“ A QUALIDADE NA EVOLUÇÃO DA VIDA “*

Nesse caso, da sua vida !! Boa Sorte !!

A . I . D . A . S .

A DE **A T E N Ç Ã O**

I DE **I N T E R E S S E**

D DE **D E S E J O**

A DE **A Ç Ã O**

S DE **S A T I S F A Ç Ã O D O C L I E N T E**

ATENÇÃO ...

Você precisa despertar a ATENÇÃO da pessoa para quem você quer vender algo, use sua intuição e sua criatividade para alcançar esse objetivo

Use também algumas técnicas de venda para tal.

Chamar a atenção do seu futuro cliente é uma arte.

Encontre as maneiras, pesquise, estude, leia este livro, use a auto- hipnose e a hipnose para tal.

E acima de tudo, treine, treine muito.

INTERESSE ...

Faça com que seu produto desperte o interesse daquele para quem você quer vender algo.

Conheça seu produto a fundo e em detalhes , esse conhecimento vai lhe dar os argumentos corretos para a venda.

Existe um método simples e de alta eficácia para isso, chama-se “C. V. B. “, mostraremos nos próximos capítulos como funciona.

É bem simples e de resultados comprovados.

O importante é que você consiga fazer seu interlocutor se interessar pelo que você vai oferecer.

Nesse ponto ele esta parado e pronto para ouvi-lo.

Ponha em ação o que já aprendeu aqui e aja !

DESEJO...

Seu trabalho até aqui deve resultar em que seu futuro cliente sinta o DESEJO em adquirir aquilo que você quer vender.

Nessa parte é fundamental ouvir, para detectar o que o cliente quer, mesmo que ele mesmo não saiba

Descubra você mesmo o que vai dentro da sua alma , sinta e interaja com ele.

Faça com que ele perceba que você vai conseguir finalmente realizar o seu tão aguardado desejo .

Agora conhecendo bem seu produto e analisando as reações de seu cliente até aquele momento, você saberá se conseguiu despertar esse desejo, e, dependendo da intensidade do mesmo, você deve partir para a...

AÇÃO ...

É a hora em que você deve fechar a venda, é o momento mais “*SUBLIME*” para o profissional de vendas, aquele em que você mostra que venceu, que conseguiu seu objetivo inicial e real daquele momento. O prazer é imenso !

Use técnicas de fechamentos de vendas, são muitas e bem conhecidas, uma delas é usar palavras indutivas, do tipo :

“Agora vamos assinar o pedido “ - ou “ Mando entregar amanhã ou vai levar contigo agora ? , ou “ quer pagar em dinheiro ou cartão ?

“ Faça perguntas que não tenham a palavra NÃO como resposta, esse é o segredo.

Se puder fechar sem fazer perguntas melhor ainda, encontre seu jeito.

Se o cliente concordar você conseguiu, você é um vitorioso. Parabéns !

SATISFAÇÃO ...

Aqui temos um dos segredos do sucesso....o chamado PÓS VENDA !!

Se você conseguir levar o cliente à satisfação com o que ele acabou de adquirir de você, terá esse cliente para sempre. Ele vai te procurar quando quiser algo que sua Empresa vende.

Uma das técnicas é ligar posteriormente por fone deixado por ele na loja ou por email, perguntado se o produto ou serviço vendido está sendo de utilidade e satisfatório para o objetivo que foi planejado.

Tente , verá que criará uma empatia com esse cliente, o qual lhe indicará para muitos outros, afinal a melhor propaganda que existe ainda é a boca a boca, mesmo que seja pelo celular, ou pelas mídias sociais.

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES FINAIS :

Lembre-se ... É muito importante evitar o máximo que puder usar a palavra “ NÃO “, ela é capaz de sugestionar seu cliente negativamente e fazer você ter de começar tudo de novo.

Treine isso, fale muitas frases sem usar a palavra N..... !

Fique atento .

Porém, pode acontecer de você chegar até aqui e não ter conseguido fechar o negócio, então volte ao ponto em que você sentiu que falhou, seja na “ ATENÇÃO “ , no “ INTERESSE “ ou em despertar o “ DESEJO “ e retorne sua argumentação quantas vezes puderes.

No mínimo você vende pelo cansaço do cliente !!!!

Posso afirmar com certeza que usando esse método, a venda se torna em simples “ EQUAÇÃO MATEMÁTICA “ , mais precisamente é a ciência da “ LÓGICA “ trabalhando a seu favor.

Afinal tudo isso o grande cientista ALBERT EINSTEIN já nos ensinou quando apresentou a teoria da relatividade.

Se puder leia essa matéria, vai entender que tudo na vida é baseado nos estudos da “ ANALOGIA “ .

Agora você vai colher as glórias do que plantou, vai receber suas **comi\$\$\$ões** !! o que no final das contas é o objetivo maior de todo o profissional de vendas.

- C . V . B .

C DE CARACTERÍSTICAS ...

V DE VANTAGENS ...

B DE BENEFÍCIOS ...

Sem dúvida, a pergunta mais frequente de um vendedor é :

“ COMO VENDER SEM ABAIXAR O PREÇO, SENDO QUE O PRODUTO DO CONCORRENTE É MELHOR E MAIS BARATO ? ”

A resposta é simples, mas requer boa vontade e treino para ser colocada em prática :

Trata-se de **NÃO** tentar vender o produto em si, fugir da comparação direta com o concorrente, ignorando-o.

Mostrar aquilo que é intangível no SEU produto, o que é agregado ao seu valor, seu prestígio, a importância inerente dele e a mensagem que ele transmite, além da emoção e a conveniência que o SEU produto provoca em quem o deseja.

Afinal, se no mundo só houvesse “ fiat uno “ para vender o que seriam das “ ferraris “ ? Tem consumidor para todo tipo de produto, é só qualificá-lo adequadamente.

É o que ensinarei como fazer agora.

Para que você consiga entender melhor e aplicar essa técnica, vou explicar o método : **“ C.V.B. ”**

CARACTERÍSTICAS...

É aquilo que o produto a ser vendido tem como seu de peculiar, que o torna único ou especial, aquilo que o caracteriza.

Por exemplo : um notebook ..., qual suas características ? fácil ! Ser um computador completo e portátil, quadrado, de metal, com tela de cristal, leve, ter um teclado , ter um chip telefônico , etc.

Uma das características do seu produto pode ser o preço, independente de ser alto ou baixo, ele deve caber dentro do orçamento de algum cliente, que é o público alvo deste produto.

Alguns aparelhos possuem características diferentes dos outros e podem ser usadas como argumentos de venda, do tipo processador mais potente, maior capacidade de armazenamento, assistência técnica, beleza e estilo, etc.

Essas são algumas das características de um notebook , ok ?

Faça isso com qualquer produto, treine em descobrir as suas características. Você vai se surpreender como é simples.

Vamos treinar agora...

VANTAGENS ...

É aquilo que a característica do produto o faz torna-lo especial, diferente, interessante, desejado, almejado pelo cliente e o motivo pelo qual ele está frente a frente contigo .

Voltando ao exemplo do notebook ... Qual a vantagem de se ter um notebook ?

Pensemos ... É você poder usar todas as facilidades de um computador não apenas só em um lugar fixo, mas também levá-lo com você onde você for, ter mobilidade e rapidez em suas comunicações.

O seu tamanho, que é pequeno, é uma característica que se transforma em vantagem, em comparação com um PC comum.

Outra de suas vantagens pode ser que o seu preço seja o que o cliente possa pagar.

Essas são algumas das vantagens de ter um notebook e devem ser apresentadas ao cliente na hora da demonstração do produto.

Procure encontrar vantagens nos produtos em volta de você.

Isso lhe ajudaria em futuras vendas e já é um treinamento específico.

Vamos lá, escolha um produto e descreva suas vantagens...

BENEFÍCIOS ...

Pois bem, o benefício de um produto é aquilo que a vantagem adquirida com a sua característica especial fez com que ele seja interessante e alvo dos desejos para alguém em especial : O cliente à sua frente.

Continuando com o exemplo do notebook , pergunto ? Quais os benefícios que um notebook pode me trazer ? respondamos juntos :

É a mobilidade . É poder usar tudo o que um computador pessoal fixo pode fazer , de qualquer lugar em que eu estiver, a qualquer hora e com grande eficiência.

Se o cliente for um estudante ou um profissional autônomo, a característica da mobilidade se torna uma vantagem e é um grande benefício para ele poder exercer suas atividades, Entenderam ?

A vida moderna não existe mais sem um notebook , ele veio para mudar o mundo e torná-lo mais rápido e eficiente , além de muito mais interessante.

Esse é o benefício que a vantagem de ter um aparelho com essas características nos dá.

Atenção para não confundir *VANTAGENS* com *BENEFÍCIOS*, são diferentes mas se complementam e se misturam .

Cabe a você analisar o produto e classificá-lo com cuidado.

Ao fazer isso você já estará estudando e aprendendo tudo sobre o produto a ser vendido.

É essa a ideia dentro do C.V.B. -

Busca pelo conhecimento.... . Genial, não ?

Existem vários exemplos de coisas para se vender e que podem ser analisadas com o **C.V.B.** Comece com o que estiver em sua volta agora mesmo.

Então, resumindo, para se vender algo a alguém é só apresentar o produto usando as regras e técnicas do **C.V.B** em conjunto com as da **A.I.D.A.**

Faça os testes e comprove. Dessa maneira suas vendas se tornarão mais fáceis e virão com muita eficiência.

Não se esqueça, estudo e treinamento é tudo.

Espero que com esse treinamento Eu possa de alguma forma ter contribuído para o aprimoramento pessoal e profissional de quem teve a coragem e ousadia de faze-lo até o final !!

Fiquem com Deus e com seu Anjo da Guarda !

Boa sorte , ótimas vendas a todos !

E ... Vem comigo... !!

Professor **RICARDDO GUERREIRO..**