

Por: Antonio P. B. Braga

VENDE MAIS QUEM NEGOCIA MELHOR

Muitos vendedores não são bem-sucedidos porque acham que vender é somente apresentar o produto, dar o preço e esperar que o cliente diga “sim” com base na pressão. Ou seja, em vez de convencerem querem vencer o cliente na operação de venda. Ao agirem dessa maneira, pulam algumas etapas do processo e os resultados não podem ser dos melhores. E é impressionante como isso acontece mesmo com os vendedores veteranos.

Grande parte dos vendedores não trabalha bem o processo da venda por vários motivos, dentre os quais:

Desconhecimento das técnicas de vendas e negociação;

- Comodismo e falta de evolução profissional;
- Acham que os clientes antigos têm a obrigação de comprar;
- E muitos vendedores novatos simplesmente imitam os veteranos.

Um dos principais fatores do processo da venda é a negociação, que geralmente é desprezada pelos vendedores, por acharem que vender é apenas o cliente tomar uma decisão de compra baseada nos seus argumentos. Quem quer vender sem saber negociar, não passa de um profissional de recados entre a empresa e o cliente e vice-versa.

Lembro-me de um caso onde uma pessoa me falou, particularmente, em um seminário de vendas, que achava que a política da sua empresa era errada. Os vendedores iam para a rua, prospectavam clientes, apresentavam o produto, davam os preços e condições de pagamentos etc., mas o fechamento da venda ficava por conta do gerente. Os vendedores não estavam preparados para concluir a negociação. Realmente, é uma má política mesmo, pois são dois trabalhos, além de tomar tempo e encher o saco do cliente.

Portanto, para ter sucesso, o profissional de vendas deve estar preparado e ser um bom negociador. Deve ter características dos bons negociadores, que, dentre as várias, citamos algumas.

1) Sabem se relacionar com pessoas: É fundamental em vendas o relacionamento interpessoal. Mas para isso é preciso gostar de gente, ser sociável, ter flexibilidade, entender as pessoas, não ser egoísta e, acima de tudo, ser humilde.

2) Sabem se comunicar com eficiência: Comunicam-se bem as pessoas que sabem ouvir. Mas o grande defeito de muita gente é que apesar de ter dois ouvidos e uma boca, fala bem mais do que ouve. Em uma negociação é fundamental ouvir, ouvir e ouvir. E quando se estiver com a fala deve-se ser objetivo, expressar-se com clareza, na mesma linguagem do cliente, associando as palavras com a expressão corporal.

3) Adotam atitudes proativas: Muitos vendedores ficam na defensiva, com medo de cometerem erros na negociação, talvez por estarem despreparados para exercer a profissão. É fundamental ser proativo para fazer com que as vendas aconteçam e nunca esperar que elas caiam no colo de uma hora para outra.

4) Usam da criatividade: O bom profissional de vendas usa da criatividade para negociar. Para isso está sempre se apoiando em novas idéias e alternativas de soluções para seus clientes. Ao contrário, o vendedor comum, por não ter argumentos convincentes, usa de truques e espertezas, não conseguindo manter uma carteira de clientes de longo prazo.

5) Têm boa apresentação pessoal: Em vendas são de suma importância a boa apresentação pessoal e a postura do profissional. A maneira como se veste e os demais aspectos físicos, como cabelos, barbas, unhas, dentes, maquiagem, jóias etc., bem como a postura e gestos ao falar são fundamentais em uma negociação. Também, deve-se falar com convicção, mas para isso é necessário que se tenha segurança no que diz.

6) São planejados e organizados: O profissional desorganizado e que não se planeja já entra em uma negociação com grande desvantagem. Mas, infelizmente, grande parte dos vendedores pertence a esse grupo. Muitos vendedores entram e saem de uma negociação de vendas já vencidos, pois não definem o que querem e os passos para alcançar seus objetivos, já que não existem.

7) São comprometidos e pontuais: Não cumprir horários e compromissos assumidos é uma grande demonstração de falta de credibilidade. E o vendedor que não é credível não conquista a confiança do cliente. Estar sempre de posse de uma agenda para anotar compromissos é importantíssimo, pois confiar na cabeça, como muitos fazem, é sinônimo de esquecimento.

8) São pacientes: Muitos vendedores atropelam o processo da venda por serem impacientes e com isso são malsucedidos. É fundamental ter paciência para ouvir e entender o cliente. Respeitar o seu ritmo, mesmo que seja lento, bem como sondar e analisar seu comportamento, interesses e necessidades com calma são de suma importância para o êxito da negociação.

Para saber mais, leia o nosso livro "**QUER VENDER BEM? DEIXE DE SER VENDEDOR!**", destinado a profissionais que querem se diferenciar em vendas, atendimento e relações com clientes.
