



ENTREVISTA – Silvio Meira:
venda mais usando redes sociais

GESTÃO EM VENDAS – Qual atitude
define os grandes profissionais de venda?

VENDAMAIS®

ANO 17 - Nº 204 - ABRIL/2011 - R\$ 12,00 - EXEMPLAR DO ASSINANTE

WWW.VENDAMAIS.COM.BR

17
anos

CRIE UMA MÁQUINA DE INDICAÇÕES

17 maneiras de incentivar o boca a boca

WEBCALLCENTER – Personalize seu atendimento on-line

PÁSCOA – Aumente suas vendas

RETROSPECTIVA SUPERVENDEDORES – 9 profissionais de vendas
que marcaram em 2010

OS 10 MANDAMENTOS DO SAC – Sua empresa pratica essa ideia?

Troféu Abacaxi DAS VENDAS



AOS BERROS

Estamos inaugurando a seção Troféu Abacaxi, que evidencia situações de mau atendimento vividas por nossos leitores e que servem de alerta para muitos empresários. Desta vez, selecionamos o caso de Davi, um leitor de Uberlândia, MG, que esteve em Ponta Grossa, PR, e foi surpreendido pelo que encontrou. Acompanhe:

“Eu precisava trocar meu notebook e, quando estive em Ponta Grossa, fui a uma loja que me pareceu bem organizada – a princípio. Ao entrar e ter o primeiro contato com o vendedor, percebi que a jornada ia ser um pouco mais complicada. Estava atento olhando os notebooks nas vitrinas internas da loja quando fui abordado por uma vendedora que soltou um grito: ‘Opa, beleza?!’. Eu levei um susto, ergui os ombros e virei, deparando-me com a vendedora e não com uma amiga de longa data... Após o primeiro impacto, ela perguntou o que eu queria ver. Eu expliquei os detalhes do que eu precisava. Ela me trouxe dois modelos de notebooks, até que escuto outro grito, dessa vez do gerente: ‘Maiara, esse modelo não! Tá vendido’. Já sem graça, sem saber o que fazer, fui embora pra nunca mais voltar. Afinal, eu parecia estar num bingo, e não em uma loja, já que o grito era a maneira mais comum de se comunicar naquele lugar”.

Participe você também, envie seu “case” negativo para: rodrigo@vendamais.com.br e ajude a melhorar o padrão do atendimento ao cliente em nosso país.

ESTABELEÇA METAS QUE POSSAM SER CUMPRIDAS

Estabelecer metas é como andar de carro: você pode planejar apenas até onde você consegue ver. Quando você chegar lá, pode enxergar um pouco adiante e, então, estabelecer uma nova meta.

Uma pessoa que ganha R\$25 mil por ano não pode, por exemplo, estabelecer uma meta de R\$50 mil. Ela não é capaz sequer de conceber a sensação de ter R\$50 mil no bolso. Então, quando não atinge o objetivo, ela sente que falhou e desiste de estabelecer metas.

Se você ganha R\$25 mil, tente conseguir R\$27,5 mil. Depois, dispare para R\$30 mil, se for isso o que você deseja. Se tudo o que quer é R\$27,5 mil, fique feliz. Quem disse que você é obrigado a continuar expandindo e ampliando as suas metas? De quem é a vida, afinal?

O importante é estabelecer metas com frequência. E, quanto mais curto o prazo da meta, mais real ela se torna para o subconsciente.

Extraído e adaptado do livro *Vendedor nota 1.000: técnicas de vendas com eficácia comprovada*, de Hank Trisler (Editora Gente).



USE O TELEFONE PARA VENDER MAIS

O telefone pode ser seu aliado ou algoz nas vendas, depende de como você se prepara para agendar uma visita ou abordar um cliente ao telefone. Aqui, seguem quatro dicas para que você tenha sucesso e venda mais:

- 1/ Tenha um objetivo em mente para cada ligação. Responda a pergunta: “Qual é meu objetivo com esta ligação?”.
- 2/ Caso seu cliente não esteja, pergunte em qual horário será mais fácil encontrá-lo e anote a informação na agenda do seu e-mail, programando para receber uma mensagem no horário.
- 3/ Desperte o interesse do cliente na ligação, faça com que ele fique curioso e formule perguntas.
- 4/ Caso o cliente esteja e perceba que ele está dividindo a atenção entre você e outra pessoa, remarque com ele outro horário para uma nova ligação e ganhe pontos com seu cliente por demonstrar respeito e empatia.

Wanderley Cintra é empresário e palestrante, desenvolvedor de treinamentos e materiais didáticos.
E-mail: wanderley@evoluirsempre.com.br
Site: www.evoluirsempre.com.br

ASSINE A NEWSLETTER MANUAL DO VENDEDOR E GANHE UM MÊS

Para fazer a sua assinatura mensal da newsletter MANUAL DO VENDEDOR, no valor de R\$ 15,00/mês, e passar a receber semanalmente dicas especialmente selecionadas por Raúl Candeloro, acesse www.editoraquantum.com.br ou ligue para 0300 789-2010 e fale com nossa central de atendimento ao cliente.

