



**Entrevista** Luis Bueno, gerente-geral da Natura, fala sobre vendas diretas

**Gestão em Vendas** Os aprendizados do primeiro Safári empresarial do grupo Small Giants



# VENDAMAIIS®

ANO 16 - Nº 191 - MARÇO/2010 - R\$ 12,00 - EXEMPLAR DO ASSINANTE

www.vendamais.com.br

## ESTRATÉGIA

Saiba como a padronização pode fazer sua empresa crescer – e prosperar!

## MERCADO

Cuidados que devem ser tomados para a abertura de novos mercados

## TECNOLOGIA

Saiba como escolher o software de automação da sua equipe de vendas

## TERCEIRIZAÇÃO

Quando é bom terceirizar a força de vendas?

## MOTIVAÇÃO

Existe “viagra” profissional? Descubra o que fazer quando a empolgação com a profissão acaba

## NEGOCIE MELHOR!

Evite o medo da perda e foque no que você tem a ganhar

## MARKETING

**OLFATIVO:** como vender uma marca através do cheiro

**OS SEGREDOS  
DOS CLIENTES**

**COISAS QUE ELES JAMAIS CONTARIAM!  
PARA UM VENDEDOR, MAS QUE NÓS  
DESCOBRIMOS PARA VOCÊ!**

## 12 DICAS PARA ENTRAR E CRESCER NO E-COMMERCE

POR NATAN SZTAMFATER

1. **Seriedade** – Encare a venda on-line com muita seriedade. O nome é virtual, mas o trabalho é real.
2. **Especialização** – Procure um nicho para explorar. Quanto mais específico o seu negócio, maior a chance de sucesso na internet.
3. **Concorrência** – Fuja dos produtos vendidos em grandes magazines.
4. **Investimento em tecnologia** – Na hora de comprar a sua plataforma de loja virtual, fique atento, nem todas são tão boas quanto parecem. Escolha muito bem o seu parceiro. Tecnologia é muito importante para que uma loja on-line esteja preparada para um rápido crescimento.
5. **Formas de pagamento** – Inicie o seu site de vendas com o maior número de parcerias (Visa, Mastercard, American Express, entre outras) para facilitar a compra do e-consumidor.
6. **Confiabilidade** – Esteja na e-bit, consultoria que classifica as lojas virtuais no Brasil. Só assim, mesmo ainda pequena, os clientes irão confiar em sua loja. Não economize nos selos de segurança.
7. **Teste seu portal** – Antes de colocar o site no ar, faça testes e verifique se a sua entrega chega em pelo menos três dias ao cliente. Esse é um fator importantíssimo para a satisfação dele.
8. **Organização** – Lembre-se dos pilares de um site de vendas: atendimento ao cliente, divulgação digital, logística e administrativo.
9. **Marcas** – Alie-se a marcas reconhecidas em suas áreas de atuação para conquistar a confiabilidade do e-consumidor e oferecer produtos de qualidade.
10. **Estoque** – Cuide do seu estoque e da logística para o atendimento ágil ao e-consumidor. Lembre-se de que a primeira impressão é a que fica.
11. **Atração e retenção de clientes** – Invista em marketing e meça cada detalhe das campanhas digitais, otimize as estratégias do dia a dia.
12. **Invista** – Contrate uma consultoria especializada em vendas on-line, isso ajuda muito o pequeno empreendedor a errar menos no início.

NATAN SZTAMFATER é especialista em marketing digital.



## 10 DICAS para o sucesso em telemarketing

POR WANDERLEY CINTRA JÚNIOR

- 1 Tenha um objetivo definido para cada ligação.
- 2 Prepare questões para as suas ligações. Lembre-se: muitas vezes, as pessoas acreditam mais em suas ideias do que você.
- 3 Tenha um objetivo secundário para cada chamada telefônica. Escolha algo com o qual você possa ter uma boa chance de sucesso.
- 4 Reúna o máximo de informações possíveis do cliente antes de falar com ele. Caso não as tenha, faça perguntas durante a ligação.
- 5 Se deixar uma mensagem no correio de voz ou com um uma secretária, ofereça uma dica de um benefício/resultado que provoque faíscas de curiosidade.
- 6 O objetivo de sua abertura da ligação é despertar a curiosidade e o interesse.
- 7 Não use palavras frias, como: “dependendo”, “poderia”, “talvez” e “possivelmente”. Elas não mostram segurança.
- 8 Os clientes têm interesse em conhecer *cases* de sucesso do produto ou serviço oferecido.
- 9 Evite dizer: “Você ganhou um desconto”. Descontos tiram o valor de qualquer produto ou serviço.
- 10 Envolve seus clientes emocionalmente. Faça-os sentirem a dor ou o problema que pode ser resolvido com o seu produto ou serviço, especialmente os problemas que você provavelmente sabe que ele está enfrentando.

WANDERLEY CINTRA JÚNIOR é participante da Comunidade VendaMais. Visite o site: <http://www.evouliresempre.com.br/>

## 10 DICAS PARA UM PROGRAMA DE INCENTIVO

POR JOSÉ TEOFILO NETO

1. As metas devem ser ousadas, mas alcançáveis.
2. Todos podem ganhar. Não premie somente os três primeiros colocados. Estabeleça metas individuais, pois pode ocorrer de alguns dos seus vendedores se superarem, mas ainda não conseguirem chegar entre os primeiros.
3. Cuide para não mexer tanto na carteira de clientes dos vendedores.
4. Defina claramente os critérios de pontuação e verifique se todos entenderam.
5. Defina também os critérios de punição caso ocorra a tentativa de burlar as vendas, como pedidos cancelados e outras artimanhas.
6. E, se esse plano funcionar, as demais áreas da empresa estão preparadas? Que tal uma meta global que, caso seja alcançada, todos da empresa ganham um bônus?
7. Premie o destaque, aquele que pode ser chamado de “o cara”. Ele pode até não ser da equipe de vendedores.
8. Faça da cerimônia de premiação uma celebração. Tem de ser algo marcante na vida da empresa e dos ganhadores.
9. Analise os resultados dos mais fracos (pessoas e áreas) e faça o que tiver de ser feito, começando por requalificá-los com um treinamento adequado.
10. Seja justo e generoso, pois, assim, todos sentirão orgulho da empresa em que trabalham.

JOSÉ TEOFILO NETO é diretor da Comunicação Direta. Visite o site: [www.comunicacaodireta.com.br](http://www.comunicacaodireta.com.br)