

# Guia Completo: Como Ser um Excelente Vendedor

Se você chegou até este artigo acreditando que para ser um bom vendedor é preciso ter o dom, fique tranquilo, porque não é bem assim.

Na verdade, **se tornar um bom vendedor tem mais a ver com sua determinação, confiança e entender as táticas básicas de venda.**

Neste artigo, você irá entender as etapas da venda, as características essenciais para um bom vendedor e estar a frente para alavancar suas vendas e cumprir as metas.

E tudo começa por você.

## H2: Se preparando para ser um bom vendedor

Entender que a venda começa antes mesmo do cliente assinar seu serviço, ou se dirigir ao caixa, é o primeiro passo para se tornar um vendedor de sucesso.

Tudo começa pelo seu perfil, o tanto que você conhece o seu produto e como prepara o seu local de venda.

### H3. Você

Tudo começa por você. Então segue algumas características fundamentais para começar a atingir seus objetivos:

- **Confiança:** Mostrar-se confiante não se trata de correr com a venda, falar demais ou esnobar o cliente. E sim, ter domínio sobre o que está fazendo, ouvir e entender as necessidades do cliente, conhecendo o seu produto e tendo em mente: se o cliente procurou sua loja ou site, é porque ele tem necessidade do seu produto, e você é a melhor pessoa para atendê-lo e tem o melhor produto para oferecer
- **Aparência:** Outro aspecto bem importante é como você cuida de si mesmo. Portanto, vista-se bem, cuide da sua higiene pessoal, faça a barba com regularidade e não exagere no perfume
- **Postura:** Trata-se da forma como você se comporta como um bom profissional. Saiba que ouvir pode muitas vezes ser mais eficaz do que falar, seja atencioso, esclareça as funções e características essenciais do seu produto ou serviço e evite gírias. Jamais dê risada quando o cliente não

estiver por perto, sempre se corre o risco do cliente se sentir incomodado, achando que ele é o motivo da risada ou da conversa paralela.

### H3. O Produto

Conheça o seu produto. São duas as características fundamentais do seu produto. Você as conhece?

- **Características físicas:** Para ser um excelente vendedor, você precisa conhecer o seu produto. O primeiro passo, é entender suas características físicas: do que é feito, como ele funciona? Tem alguma história ou fato interessante por trás do seu produto ou serviço? Tenho certeza que o cliente irá gostar de ouvir
- **Características agregadas:** Saber que não se vende só um produto é muito importante: quais são os benefícios atrelados ao seu produto? Uma boa roupa, é sinônimo de elegância, boa aparência e boa autoestima. Um carro é sinônimo de liberdade. Uma TV é sinônimo de entretenimento e estar com a família. Enfim, são muitos os exemplos de benefícios extras que o cliente pode ter adquirindo seu produto ou serviço, conheça-os.

### H3. O Local

Agora que você se sente mais preparado, conhece as características e benefícios atrelados ao seu produto, é hora de preparar o seu local de venda.

O local, seja uma loja física ou site é o primeiro contato com o cliente. Por isso é de suma importância ter os cuidados certos. Aposto que você já pensou em alguns detalhes, vejamos:

- **Limpeza e organização:** Um local limpo e bem organizado, enche os olhos do cliente logo na primeira visita. Por isso, certifique-se do chão da loja, da disposição dos produtos nas gôndolas e araras, da correlação dos produtos, dando aos semelhantes um setor determinado. Outros fatores importantes e que poucos conhecem é que: o cliente precisa ter uma visão geral da loja logo da entrada, vendo os setores e produtos, sabendo exatamente onde pode ir para atender sua necessidade. O segundo fator é espaço, o cliente precisa ter corredores e total liberdade para se movimentar dentro da loja.
- **No caso de Sites:** Quase que da mesma forma que uma loja física, é preciso entender seu espaço e organizar suas informações. Tendo um Menu visível com seus setores, logo no topo do site. Preze pelo que é importante. Encher o site de imagens e vídeos, além de demasiadas informações, podem deixar o cliente perdido e o site mais lento.

**# Dica Bônus:** O acesso à Internet, exclusivamente pelo celular, passou de 61% em 2019 para 67% em 2021, atingindo um contingente de 51 milhões de brasileiros. A presença de computadores nos domicílios manteve-se em 39%, patamar semelhante ao observado em 2019. Ou seja, cada vez mais as pessoas acessam os sites através de dispositivos móveis. Pense nisso ao criar o melhor layout para o seu site.

### H3. O Cliente

Este é o personagem central da venda, tudo é pensado para ele, entendendo suas necessidades e a melhor forma de atendê-lo.

Para se tornar um excelente vendedor, é preciso saber os seguintes aspectos:

- **Necessidades:** Entender qual é a necessidade de seu cliente é a chave para o fechamento da venda. Vender é suprir uma dor. Lembre-se, se o cliente procurou seu produto ou serviço é porque em algum momento ele sentiu necessidade dele. Quais necessidades do seu cliente o seu produto ou serviço supre?
- **Escuta ativa:** Para entender essa necessidade sempre escute o seu cliente. Como ele está ali para resolver um problema, ele precisa confiar em você e saber que você irá ajudá-lo
- **Faça as perguntas certas:** mas não faça perguntas demais. Comece perguntando o que ele deseja e escute atentamente sua resposta. Muitas vezes, ela vem acompanhada do que o levou a procurar pelo produto. Mas não será necessário perguntar diretamente, às vezes, basta que você conheça o seu produto e saiba quais problemas ele resolve
- **Fique atento a linguagem corporal:** Observe seu cliente de forma sutil, conheça as principais linguagens corporais, como pressa, interesse, falta de interesse, irritação, entre outros. Isso ajudará você a determinar o tempo de venda e o melhor caminho para o que vai dizer
- **Dê espaço a ele:** Ficar em cima do cliente e fazer diversas perguntas pode afastá-lo da compra e parecer que você está desesperado para vender. Indique a ele o setor, explique seu produto caso ele pergunte, e responda suas dúvidas. Deixe que ele se sinta livre para escolher os produtos e te chame para fechar a venda. Fique por perto, sem perdê-lo de vista, e esteja pronto para quando ele te chamar.

Agora que você conhece seu cliente, suas necessidades, seu produto, se preparou, e preparou seu local de venda, está na hora de conhecer um pouquinho mais sobre as etapas da venda.

## **H2 - Etapas da Venda: está na hora de vender!**

Imagino que com todas as nossas dicas, você esteja ansioso para começar a vender. Então, para te ajudar ainda mais, preparamos algumas dicas para você visualizar o passo a passo do seu atendimento, da abordagem ao fechamento da venda.

Pronto para saber ainda mais e se tornar um expert?

### **H3 - Fase 01. A Abordagem**

Há três **formas de abordagem**, que visam cativar o cliente e convidá-lo à sua jornada de compra:

#### **H4. Abordagem Indireta e Abordagem Direta**

Caso a sua loja opte por uma **abordagem indireta**, onde o cliente entra na loja, conhece os produtos e só depois chama o atendente, fique tranquilo. Foque sua atenção aos clientes na loja, não tenha pressa em cumprimentá-lo e nem o siga como um guarda-costa. Espere-o te chamar. Quando acontecer, vá até ele com naturalidade, cumprimente-o dizendo seu nome e perguntando como pode ajudá-lo.

Se for uma **abordagem direta**, deixe o cliente entrar na loja e dar seus primeiros passos, não salte de trás de uma arara dando um susto no pobre cliente e nem o aborde logo na entrada.

Novamente, essa é a hora perfeita de lhe dar as boas vindas, cumprimentando-o e dizendo seu nome. **Pergunte o que o cliente deseja, o escute, e o acompanhe até o item desejado.** Escute caso ele diga mais coisas e retire suas dúvidas, encante-o dizendo algum fato interessante sobre o produto.

Caso o cliente sinta necessidade de uma compra sozinho, ele irá te dizer ou se afastar de você. Nesse caso, lhe dê um pouco de espaço, como um ou dois metros de distância. Não comece a atender outro cliente logo de cara. O mais indicado é que você atenda um cliente por vez.

Se ele disser que irá te chamar, reforce novamente seu nome e se retire. Aí sim, você pode abordar outro cliente se necessário.

Caso você tenha um nome difícil de lembrar, opte por uma abreviação ou segundo nome.

#### **H4 - Como lidar com um Script**

Muitas empresas, principalmente com **vendas por telefone**, possuem um script para a sua abordagem e atendimento.

**Não recuse o script.** Tenha em mente que ele foi desenvolvido para facilitar seu trabalho, e pensado com base em **experiências passadas e técnicas de marketing**, visando um atendimento objetivo e assertivo.

Assim, o melhor é decorá-lo e ensaiar muitas vezes, até que ele surja de forma natural. Verifique em quais palavras você pode pôr uma **ênfase**, e quais as formas de se dizer determinada frase, dando a ela um ritmo e dinamismo parecido com o seu, isso fará com que o texto seja dito de forma mais orgânica e te dê confiança.

Com o tempo, você descobrirá mais, ou menos coisas para se dizer, adaptando o script ao cliente e a venda.

O Script foi feito para te ajudar e você sempre poderá recorrer a ele em momentos de nervosismo e dúvidas de como levar sua conversa adiante.

#### **H3 - Fase 02. A Negociação**

Esta fase irá determinar a fidelização do cliente com a Marca, pois se trata principalmente da forma como o cliente é tratado, se ele teve seu problema resolvido ou necessidade atendida.

Para te ajudar nesse momento tão importante da venda, preparei algumas dicas. São elas:

- **Seja transparente:** Antes de mais nada, seja sincero consigo mesmo e com o cliente. Em caso de dúvidas, pergunte a um funcionário experiente, jamais minta ou atribua funções ao serviço que ele não possui
- **Escute atentamente a proposta:** e não tenha medo de dizer algo que possa afugentar a venda. Lembre-se, você trabalha para o cliente mas também para a empresa. Encontre uma forma gentil de conciliar os dois lados e diga ao cliente, ressaltando que quer ajudá-lo, mas também quer ser honesto com ele
- **Seja cordial:** sorria e tenha bom ânimo. Fique atento a sua linguagem corporal, para não transmitir tédio ou aborrecimento. Crie uma atmosfera amistosa e seu cliente se sentirá à vontade para comprar e voltar, fazendo questão de ser atendido por você

- **Em caso de dúvidas:** pergunte. Não tenha medo ou vergonha de pedir ajuda. Ninguém alcança o topo de sua profissão agindo sozinho.

### H3 - Fase 03. O Fechamento

Pronto, você seguiu todos os passos da jornada de vendas e o cliente deseja levar o produto ou assinar pelo serviço. Parabéns. Mas tenha calma.

Provavelmente ainda virá outras dúvidas para serem sanadas e objeções para serem quebradas. Mas **mantenha-se cordial e solícito**. Caso o cliente desista da compra, não o force. Anote seu nome e contato e pergunte se ele gostaria de receber um material mais detalhado ou promoções.

Caso você feche a venda, indique o caixa ou o oriente até o momento do pagamento. **Agradeça-o e diga o famoso: “Volte sempre!”**, reforçando seu nome e o prazer que foi atendê-lo.

### H3 - Fase 04. O Pós Venda

Até aqui, você já aprendeu que a venda não se trata só do momento de assinar o contrato ou passar o cartão, aprendeu a como se portar nas diversas fases da venda, conhece muito bem seu produto, e já até vendeu seguindo nossos métodos.

Mas e agora?

Sim, temos mais algumas dicas. Afinal, a “Nome da Empresa” não quer só te ajudar a vender, mas quer que você venda cada vez mais e melhor!

Para isso, segue outras dicas valiosas para o seu pós venda:

- **Faça suas anotações:** Após um atendimento, seja seguido de uma venda ou não, é importante você anotar tudo o que absorveu no processo. Faça-se perguntas do tipo: o que eu poderia fazer melhor? Como o cliente reagiu aos meus comentários sobre o produto ou a loja? Onde poderia falar menos e demonstrar mais? Estou dizendo tudo de forma orgânica ou robotizada?

Isso fará com que você adquira experiência consigo mesmo e melhore a cada novo atendimento

- **Mantenha contato:** Tenha uma agenda com seus clientes, contendo nome, número telefônico e e-mail, para possíveis relações futuras. Agradeça ao cliente por essa relação e se disponha a responder suas dúvidas, caso ele ainda as tenha. Envie periódicos com novas atualizações e promoções em seu estoque

- **Continue estudando:** o mundo está sempre em mudança e sempre trará novos estudos e práticas para seu aperfeiçoamento. Continue sempre estudando e evolua constantemente, lendo artigos e livros sobre Vendas, a psicologia do cliente, assista a videos, vá à palestras e se inscreva em cursos.

Com isto, temos a base sólida para você começar a vender mais e melhor. Agradeço sua leitura e deixe seu comentário sobre o que achou do artigo, contando alguma experiência pessoal de atendimento ou alguma dica extra para seus companheiros de profissão.