

ATIVIDADE:

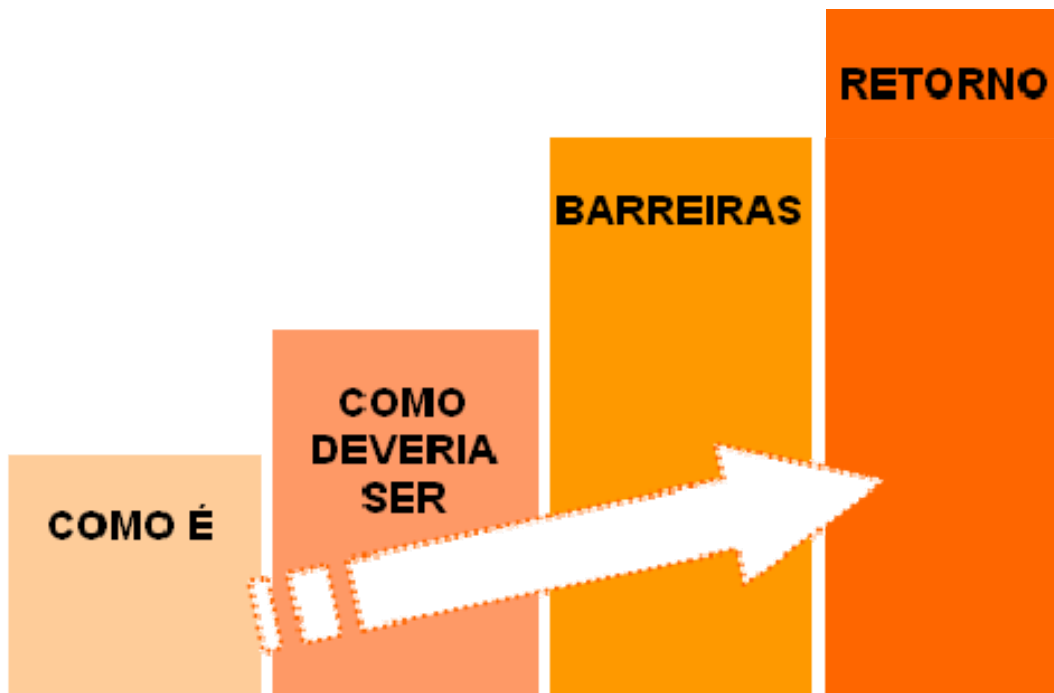
No FUNDAMENTO EM VENDAS – INTERESSE, pudemos perceber a importância real do profissional de vendas em despertar necessidades e praticar a grande habilidade de perguntar, de forma consciente e numa seqüência adequada, para obter respostas reveladoras sobre o que o cliente necessita ou se ele ainda não sabe se precisa, mas pode vir a se interessar. É este fundamento em vendas que diferencia o vendedor profissional do “tirador de pedidos”. Pode se chamar de CÓDIGO GENÉTICO DA VENDA, pelo fato que tratamos a mais importante área de interesse do cliente como DNA, ou Desejo Nunca Aparente.

Para colocar em prática este conhecimentos, com a importância que merece o assunto, propomos agora uma atividade onde você testará se consegue realmente identificar o DNA de cada cliente.

Veja a seguir instruções para preparação da atividade

Instruções – preparando a atividade:

Formule perguntas abertas dentro do seu perfil de venda, no mínimo 3 questões para cada tipo:



COMO É?: perguntas que determinam a situação atual do cliente. O que ele compra atualmente, de quem compra, se compra, enfim, como é que ele faz para ter o seu tipo de produto ou serviço.

COMO DEVERIA SER?: perguntas que determinam a situação futura do cliente. O que ele quer chegar, de quem compraria, se compraria, enfim, como é que ele quer fazer para ter o seu tipo de produto ou serviço.

O QUE IMPEDE?: perguntas que determinam as barreiras que impedem de ser como deveria . O que impede ele ou sua empresa de atingirem o objetivo que é comprar, quem impede, se algo impede, enfim, o que é que ele tem como barreiras para ter o seu tipo de produto ou serviço.

O QUE SIGNIFICARIA?: perguntas que determinam o DNA, ou seja, o lado emocional da compra, ou seja, o que irá significar para esta pessoa (o cliente) quando ele atingir o objetivo que é comprar, qual o valor para ele, se ele enxerga valor pessoal, enfim, o que é que ele verdadeiramente, enquanto pessoa, ganhará ou sentirá depois de ter o seu tipo de produto ou serviço.

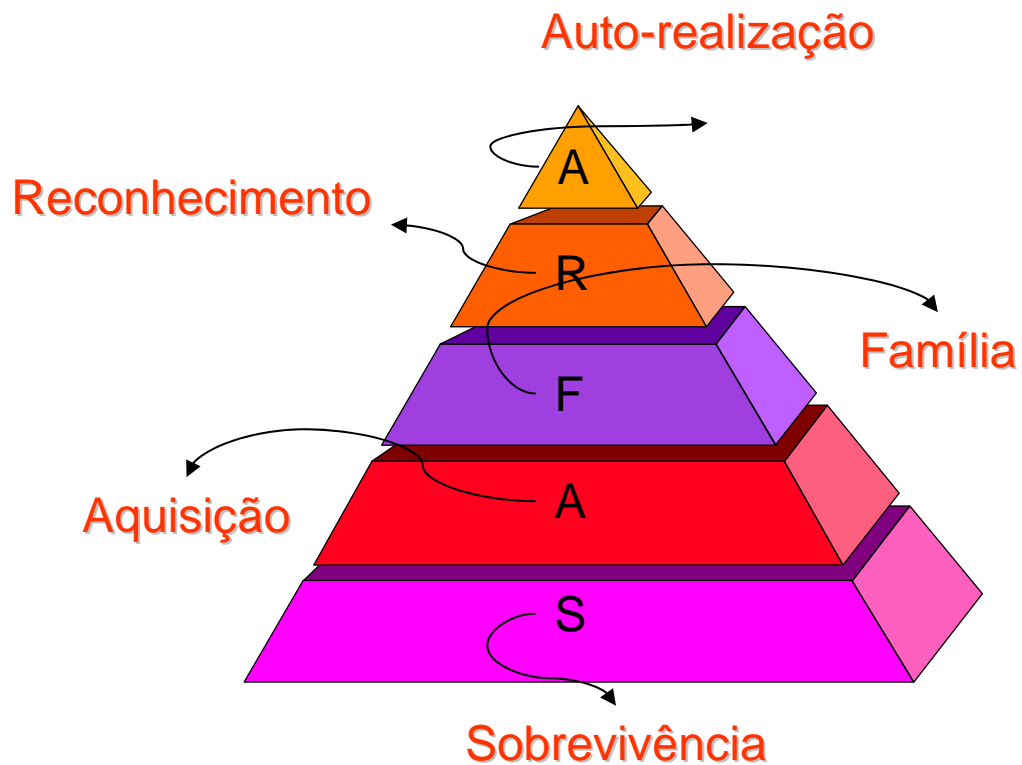
Por que despertar interesse através das perguntas é tão importante para o Sucesso em Vendas?

- Nos ajuda a ter uma visão geral da situação.
- Passamos a fazer o papel de “consultores”, ao invés de nos tornarmos simples tiradores de pedido.
- Construimos relações humanas positivas com nossos clientes.
- Ajuda-nos a determinar o que leva nosso cliente a comprar.

Notas sobre despertar interesse através das perguntas

No vídeo e no artigo falei do lado emocional, ou DNA, que é o ponto mais importante para vender e segundo Abraham Maslow, existem 5 níveis na pirâmide das necessidades que são:

Desejo Nunca Aparente



Sobrevivência / Autopreservação

Em nível pessoal, isto envolve o que você precisa para permanecer vivo. Em um nível corporativo, relaciona-se mais em como manter seu emprego.

Aquisição

Algumas pessoas compram pelo prazer de possuir coisas. Elas medem seu valor em termos de quanto possuem. Onde corporações estão envolvidas, aquisições podem somar-se aos recursos totais que já possuem.

Família

Alguns compram tendo em mente sua família, esposa, crianças, pais, etc. Mesmo em nível corporativo, há aqueles que compram para “sua família de negócios” - chefes ou colegas de trabalho.

Reconhecimento

Isto pode ser melhor resumido pelo que William James disse: “O mais profundo princípio da natureza humana é a ânsia de reconhecimento”. Em empresas, reconhecimento pode ser um motivador muito importante.

Auto-Realização

Estas pessoas compram para preencher alguma necessidade interior, que pode ser a de se divertir, de demonstrar auto-respeito, ou sentirem-se bem pelo fato de terem feito a escolha certa. Pode-se ter auto-realização no trabalho ou na vida pessoal.

Praticando – Descobrendo o DNA do cliente

Instruções

1. Aplique o processo de perguntas com um cliente durante uma entrevista ou visita: COMO É, COMO DEVERIA SER, O QUE TE IMPEDE, O QUE SIGNIFICARIA
2. Anote as respostas de seu cliente, não confie na memória e cuidado com as interpretações das respostas do cliente, evite suposições sobre suas necessidades.
3. Separe as respostas conforme sua categoria:
 - a. Interesse primário: aquilo que se refere ao produto ou serviço. (como é....como deveria ser)
 - b. Critérios de compra: como ele pretende comprar, pagar, características (como é...o que te impede)
 - c. Requisitos acessórios: Vantagens que o cliente possa se interessar (como é...como deveria ser)
 - d. DNA: o retorno que o cliente terá, o lado emocional, como ele irá se sentir (que significaria?)
4. Se quiser, aplique um símbolo para cada resposta, como um marcador, pois elas virão sem ordem definida e é mais fácil de organizar depois. Por exemplo:
 - Use bolinha para as respostas referentes a opção **a.** acima
 - Use quadrado para as respostas referentes a opção **b.** acima
 - ▶ Use setinha para as respostas referentes a opção **c.** acima
 - ✚ Use Alvo para as respostas referentes a opção **d.** acima
5. Confirme entendimento das respostas com perguntas abertas:
 - Deixe ver se entendi bem....? Comece desta forma para questionar sobre cada resposta dada pelo cliente. É a melhor maneira de confirmar seu entendimento e principalmente qual é o verdadeiro DNA do cliente.

O DNA deve ser uma das 05 opções da pirâmide de Maslow.

Se desvendar as 04 área de interesse e principalmente o DNA, terá nas mãos a valiosa informação de que precisa para vender aquilo que o cliente quer e sairá satisfeito.

È isso.

Depois de aplicar esta atividade, o próximo passo é informar seus resultados, como foi para você e debater com outros profissionais do Clube do Vendedor sobre esse importante fundamento, um dos 07 previstos no livro SUCESSO EM VENDAS e no treinamento do palestrante e conferencista Marcelo Ortega, que fará parte das discussões do fórum e responderá a dúvidas que por ventura ocorram.

Participe e aproveite para se desenvolver como um vendedor de SUCESSO EM VENNDAS.