



18 DINÂMICAS DE GRUPO PARA VAREJO

POR GAZINATACADO



INTRODUÇÃO

Poucas ações motivam, envolvem e revelam tanto sobre os profissionais como as dinâmicas de grupo. Se bem aplicadas, elas podem dar direcionamento para suas ações como líder, mostrando algumas necessidades e características dos colaboradores que, às vezes, não são tão facilmente identificadas no dia a dia.

Mas, afinal, o que são dinâmicas de grupos?


As dinâmicas de grupo são atividades realizadas para identificar e destacar competências e características dos participantes. O objetivo pode ser agregar conhecimento – sobre si mesmo e/ou sobre os outros – ou contribuir para uma convivência melhor e estreitar os laços entre os membros da equipe.


É comum que as dinâmicas sejam utilizadas jogos, brincadeiras, desafios e histórias. Essa é uma forma mais leve e descontraída de envolver os participantes e levá-los à reflexão sobre o tema trabalhado.

As dinâmicas deste e-book ajudarão você, gestor do varejo, a selecionar os melhores candidatos, a capacitar os colaboradores e também a motivar e integrar as equipes da sua loja.

Boa leitura!

Equipe Editorial Blog do Varejo

 blog.gazinatacado.com.br

 facebook.com/gazinatacado

 br.pinterest.com/blogdovarejo

 bit.ly/LinkedIn-Gazin

 bit.ly/GazinTV

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

<i>Dinâmica de grupo para selecionar os melhores candidatos.....</i>	<i>Pág. 4</i>
----------------------------------------------------------------------	---------------

CAPÍTULO 2 – INTEGRAÇÃO

Quatro dinâmicas de grupo para integrar os profissionais da sua loja	Pág. 6
1. <i>Dinâmica do castelo.....</i>	Pág. 6
2. <i>Sua dificuldade também é minha.....</i>	Pág. 8
3. <i>Minha bandeira pessoal</i>	Pág. 9
4. <i>A dinâmica da roda</i>	Pág. 10

CAPÍTULO 3 – COMUNICAÇÃO

4 dinâmicas de grupo para melhorar a comunicação entre a equipe.....	Pág. 11
1. <i>Desenho às cegas.....</i>	Pág. 11
2. <i>Campo minado.....</i>	Pág. 13
3. <i>“Quem sou eu?”.....</i>	Pág. 14
4. <i>A história da máquina registradora.....</i>	Pág. 15

CAPÍTULO 4 – VENDAS

4 dinâmicas de grupo para melhorar o atendimento na loja.....	Pág. 17
1. <i>Como lidar com os sentimentos dos compradores</i>	Pág. 17
2. <i>Vendendo benefícios e agregando valor</i>	Pág. 19
3. <i>Teste o poder de negociação da sua equipe</i>	Pág. 20
4. <i>Como eliminar os irritadores que afastam os clientes</i>	Pág. 22

CAPÍTULO 5 – CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Dinâmicas para treinar e desenvolver a equipe de vendas.....	Pág. 24
1. <i>Estimule a criatividade dos seus vendedores.....</i>	Pág. 24
2. <i>4 ações para incentivar o compartilhamento de conhecimento na loja</i>	Pág. 25

CAPÍTULO 5 – COMO TREINAR A EQUIPE GRATUITAMENTE

<i>Treinamentos gratuitos para profissionais do varejo.....</i>	<i>Pág. 26</i>
-----------------------------------------------------------------	----------------

CAPÍTULO I

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



DINÂMICA DE GRUPO PARA SELECIONAR OS MELHORES CANDIDATOS

Depois de anunciar uma vaga e chamar a atenção dos profissionais que poderão ocupá-la, chega uma hora crucial: escolher seu novo colaborador.

A dinâmica que apresentamos a seguir pode ser uma ferramenta muito útil nesta etapa do recrutamento. Afinal, com a ajuda dela, você identificará qual é o profissional com o perfil mais alinhado ao que sua loja busca.

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Uma folha de
papel sulfite



Uma caneta



Uma fita adesiva

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Coloque os profissionais em círculo ou semicírculo, para facilitar a interação. Apresente-se ao grupo e diga que fará uma atividade que o ajudará a escolher o profissional que irá trabalhar na loja.
2. Explique que eles terão 30 segundos para fazer um crachá para si utilizando os materiais que lhes foram dados (papel, caneta e fita adesiva).
3. Depois de terminar o crachá, eles devem colá-lo em sua roupa ou na mesa, de forma visível.



IMPORTANTE!

Pode ser que muitos não consigam realizar a atividade no tempo estabelecido. Mas não é a atividade em si que você deve avaliar (não é o crachá mais bonito que ganha), a atenção deve estar na forma como os candidatos lidam com as dificuldades na hora de executar a tarefa.

Depois que o tempo tiver chegado ao fim, peça para cada candidato dizer qual foi sua principal dificuldade durante a execução da atividade. Pergunte por que eles acham que não conseguiram completar a tarefa, ou, se conseguiram, o que eles acreditam que foi determinante para que isso fosse possível.

A PARTIR DAÍ, VOCÊ PODERÁ ANALISAR:

- Como os candidatos lidaram com as dificuldades?
- De que forma tentaram resolver o problema da falta de tempo?
 - Quem foi mais criativo na hora de criar o crachá?
 - Eles tentaram ajudar uns aos outros?
 - Alguém se destacou?
- Quem falou e explicou melhor a forma como trabalhou?
 - Quem conseguiu avaliar bem a situação?
 - Quem não se esforçou?
 - Quem não quis interagir?

Com essas respostas, você começará a entender melhor os profissionais que se candidataram à vaga em questão.

Vendedores eficientes têm habilidade de convencer as pessoas. Você vai perceber quem tem mais facilidade para falar, para lidar com problemas e assim por diante, conduzindo esta dinâmica.

DICA EXTRA!



Para aprender a montar um time campeão de vendas no varejo, assista à entrevista que fizemos com Sônia Rossi, gerente de desenvolvimento humano da Gazin e uma das principais responsáveis por fazer da Gazin a quinta melhor empresa para se trabalhar no Brasil e a primeira no segmento de varejo no ranking Great Place to Work.

Ela está disponível aqui: bit.ly/recrutamento-selecao-varejo

CAPÍTULO 2

INTEGRAÇÃO

QUATRO DINÂMICAS DE GRUPO PARA INTEGRAR OS PROFISSIONAIS DA SUA LOJA

Ter uma equipe integrada e alinhada é um dos grandes desafios que os líderes de times de vendas enfrentam diariamente. Para que a integração e o alinhamento sejam possíveis, é importante que os profissionais conheçam suas próprias habilidades, mas que também reconheçam o valor de seus colegas e do trabalho coletivo.

Para ajudá-lo nesse sentido, separamos quatro dinâmicas de grupo que contribuirão para que a equipe se conheça melhor de forma individual e em grupo. Vamos a elas!



DINÂMICA DO CASTELO

MATERIAIS NECESSÁRIOS

Cada grupo receberá 10 folhas sulfites. Porém, para todos os grupos estarão disponíveis apenas:



Uma tesoura



Uma cola



Um rolo de fita crepe

Ou seja, um item de cada objeto que deverá ser dividido entre todos os grupos.

Participam dessa dinâmica de 12 a 16 pessoas, divididas em grupos iguais, de no mínimo três e no máximo quatro integrantes. É importante que esse limite seja respeitado para que todos do grupo tenham a oportunidade de participar.

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Informe aos grupos que eles terão 10 minutos para construir o melhor castelo possível. A equipe que conseguir construir o castelo mais alto e que resista a um assopro, será a vencedora.
2. A cada dois minutos, informe o tempo restante.
3. Evite intermediar as discussões entre os participantes do mesmo grupo e entre os grupos diferentes. Observe como eles resolvem suas diferenças sozinhos.
4. Responda às dúvidas que aparecerem. Por exemplo: se perguntarem como deve ser o castelo, o requisito é que ele seja alto e forte, não precisa ter portas e janelas, e assim por diante.
5. Conforme você for observando as reações dos participantes, vá anotando suas observações, para não esquecer depois.

O QUE AVALIAR:

- **Comunicação interna.** Observe como os integrantes do mesmo grupo se comunicam. Todos devem ter espaço para falar, dar ideias e sugestões.
- **Ação.** Veja se alguém não participou, ficou só olhando e não fez nada ou fez muito pouco para ajudar sua equipe.
- **Comunicação externa.** Analise de que forma acontece a comunicação entre diferentes grupos, verifique se a conversa é pacífica, se eles realizam acordos, ou se é algo mais enérgico. Observe como eles gerenciam os recursos escassos que são comuns entre todos (tesouro, cola e fita crepe).
- **Liderança.** Nessa dinâmica você conseguirá identificar também se há a presença de profissionais com perfil de liderança. Veja quem se destaca nos grupos, quem orienta mais, quem contribui para a relação entre as equipes.

COMO FINALIZAR

- Não mencione os comportamentos avaliados que você anotou secretamente durante o desenvolvimento da dinâmica. As suas observações eram o seu objetivo, mas o propósito final das equipes era outro – fazer o castelo.
- Verifique qual castelo foi o mais alto e que resistiu ao assopro, parabeneze a equipe vencedora e todos os participantes.

Depois da dinâmica, faça uma reunião coletiva e/ou individual para apontar os pontos fracos e fortes observados durante o desenvolvimento da dinâmica. Essa ação pode ainda indicar necessidades de treinamentos e ajustes nos processos.

- Por exemplo: se os profissionais foram muito bem na comunicação interna, mas tiveram dificuldades com a comunicação com os outros grupos, esse é um sinal de que as áreas precisam se integrar mais e conhecer melhor o trabalho dos outros departamentos da empresa.



O objetivo desta dinâmica é fazer com que o grupo conheça as dificuldades de cada um e que eles se ajudem para encontrar soluções para elas.

Além de integrar a equipe, esta atividade fará com que os profissionais fiquem mais próximos. E ainda, aqueles que possuem a mesmas dificuldades se identificarão entre si, fortalecendo o relacionamento.

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Folhas



Canetas

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Cada participante deverá responder, individualmente, na folha de papel, a seguinte pergunta:

— “Qual é a minha maior dificuldade neste grupo?”

2. As respostas podem ser anônimas ou não.

3. Depois, o coordenador da dinâmica deve recolher os papéis com as respostas e redistribuí-las aleatoriamente.

4. Cada profissional deverá ler a dificuldade descrita no papel que recebeu e apresentar sugestões de como resolvê-la.

5. Após todos lerem e darem suas sugestões, o debate em grupo deve ser aberto. Nesta etapa, faça perguntas como:

- Quais foram as dificuldades mais citadas?
- O que acharam das sugestões?
- Alguma dificuldade os surpreendeu?

Com isso, sua equipe se conhecerá melhor e, além disso, a partir das sugestões dadas, podem ser levantados alguns procedimentos padrões para lidar com as dificuldades mais recorrentes.



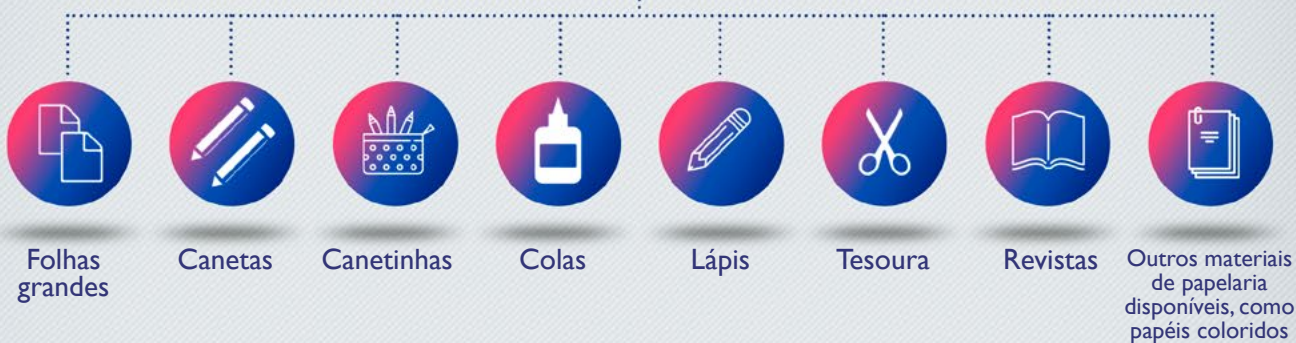
DICA EXTRA!

Para aprender como desenvolver procedimentos operacionais padrão em sua loja, confira nossas dicas no Blog do Varejo: bit.ly/POP-Como-fazer



O propósito desta dinâmica é fazer com que cada profissional conheça mais sobre si e sobre seus colegas e que também valorize os seus pontos fortes e o da equipe.

MATERIAIS NECESSÁRIOS



PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Explique ao grupo que as bandeiras geralmente representam características fortes de um país e também a sua história.
2. Indique que nessa dinâmica eles terão que fazer suas próprias bandeiras, desenvolvendo algo que os represente.
3. Para cada pergunta que o coordenador fizer (lista abaixo), os participantes terão que responder através de um símbolo na bandeira.
4. Os que não quiserem desenhar poderão escrever uma frase ou palavras, ou ainda utilizar recortes de revistas e papéis.
5. Depois que todos terminarem, cada um deve fazer a apresentação de sua bandeira, falando sobre o significado dos símbolos que escolheu.

AS PERGUNTAS A SEREM RESPONDIDAS SÃO:

- Qual é o seu maior sucesso?
- O que gostaria de mudar em você?
- Quem é a pessoa que você mais admira na equipe?
- Em que atividade você se considera muito bom?
- O que mais valoriza na vida?
- Para você, quais as dificuldades e facilidades do trabalho em grupo?

Além de promover o conhecimento individual e do grupo, essa atividade também ajuda o gestor a identificar características importantes que indicam possíveis líderes naquela equipe.



O objetivo desta atividade é fazer com que as pessoas se conheçam melhor. Não há um limite de participantes, mas é importante que seja um número par de pessoas e o suficiente para formar dois círculos. O tempo estimado para a execução é de cerca de 30 minutos (dependendo do tamanho do grupo).

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. As pessoas devem formar dois círculos. Um círculo fica posicionado dentro do outro.
2. Coloca-se uma música e cada círculo deve girar para um lado.
3. Quando a música pausar, as pessoas devem se apresentar para quem parou à sua frente no outro círculo.
4. A apresentação deve conter o nome e outras informações que você achar interessante – idade, anos de profissão, há quanto tempo trabalha na loja etc.
5. Vai se repetindo esse procedimento até que todos tenham se apresentado.
6. À certa altura, pode-se, também, misturar os integrantes dos dois círculos para que mais pessoas tenham a oportunidade de se conhecer.

VARIAÇÃO:

Essa mesma dinâmica pode ser desenvolvida em um treinamento. Neste caso, ao invés de se apresentar, quem está no círculo de dentro deve fazer uma pergunta para a pessoa do círculo de fora sobre o conteúdo abordado no treinamento. Depois, elas alternam os lugares e a do lado de fora vai para dentro e, na próxima parada, quem respondeu irá perguntar e vice-versa.

CAPÍTULO 3

COMUNICAÇÃO

4 DINÂMICAS DE GRUPO PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO ENTRE A EQUIPE

Você sente que fala uma coisa para o gerente e a equipe acaba entendendo algo diferente? Percebe que há uma certa tensão entre os colaboradores da sua empresa? A frequência de desentendimento está muito alta?

Esses e outros cenários ruins para o seu negócio podem estar sendo causados por problemas de comunicação entre os colaboradores. Sejam os profissionais da mesma área ou de setores diferentes, é fundamental que eles sejam capazes de se comunicar de forma clara e objetiva entre si.

Para evitar e/ou corrigir essa situação, apresentamos a seguir quatro dinâmicas de grupo que têm o objetivo de ajudar os profissionais a melhorarem a habilidade de interagir e se comunicar com seus colegas.



MATERIAIS NECESSÁRIOS



Folhas de papel com
uma figura impressa/
desenhada



Folhas
em branco



Lápis

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Divida o time em pares.
2. Os integrantes de cada dupla devem sentar de costas um para o outro.
3. Um deles receberá um papel com uma figura – círculo, coração, estrela etc.
4. O outro receberá um papel em branco e um lápis.
5. Peça para o profissional que recebeu a figura passar instruções para o seu parceiro sobre como desenhar aquele objeto, mas sem dizer o que é exatamente.
6. Dê às duplas cinco minutos para executar essa tarefa.
7. Os dois devem achar um jeito de um entender o que o outro está dizendo para conseguirem reproduzir a figura.
8. Ao final, eles devem comparar os desenhos para verificar se conseguiram se comunicar de forma efetiva e conversar sobre o processo e as possíveis falhas na comunicação.

O QUE ANALISAR:

- Como a pessoa que recebeu o desenho passou instruções para a outra?
- Como a pessoa que desenhou recebeu as informações?
- Eles tiveram paciência um com o outro ou se irritaram ao longo do processo?
- Quais foram as principais dificuldades de comunicação?



MATERIAIS NECESSÁRIOS



Objetos para formar obstáculos
(caixas, por exemplo)



Tecido para
vendar os olhos

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Em uma sala vazia ou em um espaço amplo, espalhe alguns obstáculos (cadeiras, caixas etc.), formando o “campo minado”.
2. Divida o grupo em duplas.
3. Um dos integrantes da dupla vai estar no campo minado, com os olhos vendados, e não pode falar, apenas ouvir.
4. O outro ficará de fora, dando instruções ao seu parceiro sobre como desviar dos obstáculos.
5. Antes de começar, dê um tempo para a dupla planejar como eles irão se comunicar. Por exemplo: criando palavras-chave para ajudar no entendimento.
6. Durante a atividade, caso o participante esbarre em algum obstáculo no “campo minado”, a dupla deve receber alguma punição – voltar cinco passos, por exemplo.
7. Para motivá-los, diga que a dupla que completar o trajeto mais rapidamente ganhará um prêmio.

O QUE ANALISAR:

- Quão bem os profissionais conseguem se planejar antes da tarefa?
 - Como o participante que dá as instruções reage às movimentações do parceiro? Ele se irrita facilmente quando o outro erra ou tem paciência e calma para refazer as orientações?
- Qual é o nível de atenção da pessoa que está vendada? Ela sabe reagir às orientações do colega ou frequentemente age de maneira diferente à indicada?



MATERIAIS NECESSÁRIOS



Pedaço de papel para
escrever nomes



Fita adesiva para
colar o papel

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Corte um pedaço de papel para cada participante.
2. Escreva neles nomes de personalidades ou personagens (exemplo: atleta olímpico, ator, palhaço, Ronaldinho Gaúcho, Faustão etc.).
3. Cole nas costas de cada integrante um desses papéis, de forma que eles poderão visualizar o personagem dos outros, mas não o personagem indicado para si mesmos.
4. Cada um terá que ir na frente do grupo e tentar adivinhar o que está escrito em suas costas, fazendo perguntas aos outros participantes.
5. Ele deve fazer perguntas como: “Eu sou um homem?”; “Eu sou uma cantora?”; “Eu sou famoso” e assim por diante.
6. O participante em questão pode fazer quantas perguntas quiser e da maneira que quiser, mas o grupo pode responder apenas “sim” ou “não”.

O QUE AVALIAR:

- O participante foi criativo na hora de elaborar as perguntas?
- Ele estava atento enquanto seus colegas respondiam suas questões?
 - Ele desiste fácil ou foi persistente?
- Os colegas tentaram ajudar, dando dicas visuais ou em forma de expressões?



MATERIAIS NECESSÁRIOS



Uma cópia da história “A máquina registradora” para cada membro participante



Uma cópia coletiva para cada grupo



Lápis ou canetas

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Distribua uma cópia da história “A máquina registradora” (listada abaixo) para cada participante.
2. Em dez minutos, eles deverão ler a história e fazer o exercício (listado abaixo), assinalando as declarações consideradas verdadeiras, falsas ou desconhecidas.
3. A seguir, grupos de cinco a sete membros deverão ser formados, e cada grupo receberá uma nova cópia da história “A máquina registradora”.
4. Os times terão que debater entre si, com cada integrante justificando suas respostas, para chegar a um consenso final em relação a quais declarações são falsas, verdadeiras ou desconhecidas.
5. Depois de um tempo, anuncie as respostas corretas (a declaração número 3 é falsa, a 6 é verdadeira e todas as demais são desconhecidas).
6. Na sequência, promova um breve debate sobre a experiência vivida, focando principalmente no impacto das suposições individuais de cada integrante na decisão do grupo como um todo.

História

Um negociante acaba de acender as luzes de uma loja de calçados quando surge um homem pedindo dinheiro. O proprietário abre uma máquina registradora. O conteúdo da máquina registradora é retirado e o homem corre. Um membro da polícia é imediatamente avisado.



EXERCÍCIO DA HISTÓRIA “A MÁQUINA REGISTRADORA”

Preencha informando se a declaração acerca da história é verdadeira (V), falsa (F) ou desconhecida (D).

1. Um homem apareceu assim que o proprietário acendeu as luzes de sua loja de calçados.	V ()	F ()	D ()
2. O ladrão foi um homem.	V ()	F ()	D ()
3. O homem não pediu dinheiro.	V ()	F ()	D ()
4. O homem que abriu a máquina registradora era o proprietário.	V ()	F ()	D ()
5. O proprietário da loja de calçados retirou o conteúdo da máquina registradora e fugiu.	V ()	F ()	D ()
6. Alguém abriu uma máquina registradora.	V ()	F ()	D ()
7. Depois que o homem pediu o dinheiro, apanhou o conteúdo da máquina registradora e fugiu.	V ()	F ()	D ()
8. Embora houvesse dinheiro na máquina registradora, a história não diz a quantidade.	V ()	F ()	D ()
9. O ladrão pediu dinheiro ao proprietário.	V ()	F ()	D ()
10. A história registra uma série de acontecimentos que envolveu três pessoas: o proprietário, um homem que pediu dinheiro e um membro da polícia.	V ()	F ()	D ()
11. Os seguintes acontecimentos da história são verdadeiros: alguém pediu dinheiro; uma máquina registradora foi aberta; seu dinheiro foi retirado.	V ()	F ()	D ()

AO FINAL DESSAS DINÂMICAS DE GRUPO PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO:

- **Debata sobre a importância de formular bem as informações para que o outro entenda**, levando em consideração não só o seu próprio ponto de vista, mas também o contexto e a visão da pessoa com quem se está se comunicando.
- **Também ressalte que é sempre preciso prestar muita atenção ao que o outro está falando** e, em caso de não entendimento, ambos devem trabalhar juntos para conseguir se comunicar de maneira efetiva.
- **Peça para os profissionais falarem o que acharam das atividades**, quais foram as principais dificuldades e o que eles aprenderam.

DICAS IMPORTANTES

• Na hora de formular as duplas e grupos, procure fazer isso de maneira aleatória, evitando que os participantes escolham aquelas pessoas com as quais já estão acostumados. A intenção é integrar, por isso é fundamental variar na seleção dos parceiros.

• Uma outra ideia interessante é agrupar justamente aqueles profissionais que têm mais dificuldade de se relacionar e se comunicar entre si.

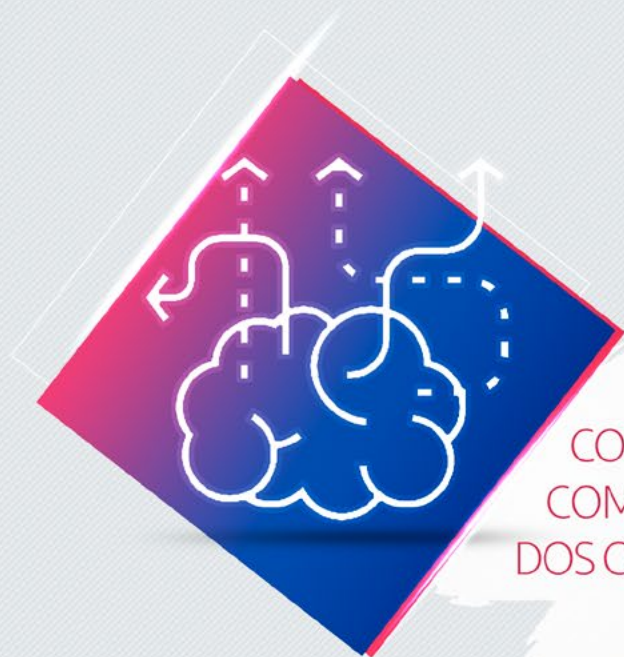
• Avalie o comportamento dos participantes e faça anotações. Se achar

interessante, após a atividade, chame os profissionais individualmente e dê um *feedback* sobre o desempenho deles, mostrando suas qualidades e no que precisam melhorar.

CAPÍTULO 4

VENDAS

4 DINÂMICAS DE GRUPO PARA MELHORAR
O ATENDIMENTO NA LOJA



COMO LIDAR COM OS SENTIMENTOS DOS COMPRADORES

Vendedores lidam diariamente com pessoas de todos os tipos, e esse é um dos principais desafios do atendimento. E quando falamos em “lidar com pessoas”, estamos falando de captar as emoções de cada cliente.

Para ajudar a equipe de vendas da sua loja nesse sentido, apresentamos uma dinâmica que vai fazer com que os vendedores aprendam a lidar com os sentimentos dos compradores.

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Flipchart ou
quadro



Canetas ou giz
para escrever

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Para começar, discuta a influência dos sentimentos de um comprador para o sucesso ou fracasso de uma apresentação de vendas.



Como material de apoio para essa discussão, você pode distribuir entre os participantes este artigo do Blog do Varejo: bit.ly/vendas-emocionais

2. Peça aos vendedores que citem vários sentimentos que seus compradores poderiam manifestar e que poderiam influenciar suas apresentações.

3. Coloque as respostas no flipchart. Alguns exemplos de sentimentos: desconfiança, empolgação, distanciamento, distração, insegurança, medo, alegria etc.

4. Então, peça para um voluntário fazer o papel de um comprador e outro o de um vendedor. Solicite que cada comprador reveja o flipchart e selecione um sentimento a ser mostrado.

5. Peça a cada vendedor para preparar uma breve apresentação de produto.

6. Quando o vendedor cumprimentar o comprador e iniciar sua apresentação, o comprador deve comunicar seu sentimento através de linguagem corporal, palavras e tom de voz.

7. Diga ao vendedor e ao comprador para se divertirem um pouco com seus papéis. Isso não precisa ser uma apresentação séria e formal.

8. Depois de dois ou três minutos, interrompa a apresentação e faça as seguintes perguntas ao grupo:

- Qual é o sentimento exibido pelo comprador?
- O que o comprador disse ou fez que transmitiu esse sentimento?
- O que o vendedor poderia fazer durante o restante de sua apresentação para levar em conta os sentimentos do comprador? Por exemplo: se o comprador estava desconfiado, o vendedor poderia oferecer provas de suas afirmações.

9. Reinicie a dinâmica com outros voluntários para trabalhar outros sentimentos.

Esse é um exercício para trazer as dificuldades reais do dia a dia da loja, com as quais eles podem aprender coletivamente, um compartilhando conhecimento com o outro em busca do desenvolvimento do grupo como um todo.



VENDENDO BENEFÍCIOS E AGREGANDO VALOR

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Flipchart ou quadro



Canetas ou giz para escrever



Papel e canetas para os participantes



Uma caixa cheia de brinquedos

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Escreva no quadro a diferença entre característica e benefício. Características indicam uma parte ou um atributo do produto, enquanto os benefícios mostram o valor gerado por aquele item.

2. Discuta com os vendedores esses dois conceitos.

DICA!



Como material de apoio para essa discussão, você pode distribuir entre os participantes este artigo do Blog do Varejo: bit.ly/caracteristica-beneficio

3. Cada participante deverá selecionar um brinquedo da caixa e, um por um, eles irão fazer uma apresentação de vendas focada nos benefícios, tentando vender o item selecionado.

4. Os participantes terão um papel em branco em que eles podem registrar os benefícios listados pelo vendedor que estiver fazendo a apresentação.

5. Ao final de cada apresentação, os benefícios listados pelo vendedor que apresentou o brinquedo deverão ser debatidos. Se alguém tiver alguma indicação de outros benefícios, pode complementar.

6. Quando todos tiverem feito suas apresentações, debatam sobre os principais erros e acertos ocorridos na dinâmica, sobre quais foram as dificuldades e como eles fizeram para identificar os benefícios de cada item. Reflita com eles sobre como isso se aplica no dia a dia de vendas.

ADAPTAÇÃO!



Para ir além, você pode selecionar produtos que a sua loja vende, em vez de brinquedos. Assim, os benefícios identificados durante a atividade poderão ser aplicados no dia a dia.



TESTE O PODER DE NEGOCIAÇÃO DA SUA EQUIPE

Conduzir bem uma negociação é uma das etapas fundamentais do processo de venda. Mas ao contrário do que muitos pensam, a negociação não é uma batalha em que um lado precisa sair ganhando e o outro lado sair perdendo.

Um negociador eficaz sabe que deve defender seu objetivo, mas também precisa levar em consideração as necessidades das outras pessoas envolvidas. Essa dinâmica vai ajudar a mostrar isso aos seus vendedores!

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Uma folha sulfite para
cada participante



Lápis para todos
os integrantes



Duas borrachas e um
apontador para cada
equipe

- Para realizar essa dinâmica você vai precisar de pelo menos quatro participantes.
- Divida os funcionários em duas equipes, certificando-se de ter o mesmo número de participantes em cada grupo, para que nenhum fique em desvantagem.
- Se for realizar a dinâmica com mais de 10 pessoas, divida em mais equipes, para que os grupos não tenham mais de cinco pessoas.

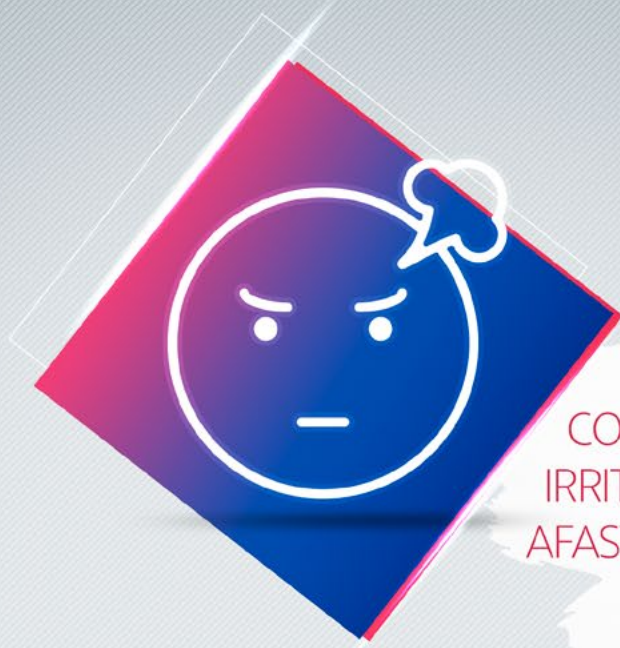
PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Peça aos participantes para imaginarem que cada equipe está recebendo um apartamento para ser utilizado pelos funcionários em viagens, por um período indefinido.
2. Cada um dos apartamentos será mobiliado e decorado pela equipe, que terá R\$ 50 mil doados pela empresa para isso.
3. Com o valor estipulado, dê 30 minutos para os grupos discutirem e chegarem a um consenso de como farão isso.
4. Eles devem estabelecer um planejamento de compras e fazer uma planta do apartamento decorado.
5. Após 15 minutos, interrompa as equipes para dar a seguinte notícia da “diretoria da empresa”:
- “Recebemos uma instrução da diretoria de realizar corte de 50% no orçamento. Assim, cada equipe só terá R\$25 mil de verba disponível”.
6. Dê mais 15 minutos para a equipe rediscutir o plano de compras e observe atentamente como cada um participa desta negociação.

O QUE AVALIAR:

- Que concessões cada integrante de cada equipe fez?
 - Eles levam em conta as necessidades coletivas ou apenas as preferências individuais?
- Como eles se comunicam entre si e negociam o que deve ser retirado do planejamento após o corte no orçamento?
 - Quais são as reações, tons de vozes, emoções?
- Quem mais participou? Houve alguém que optou por não participar? Quem liderou as equipes?

Anote tudo o que julgar necessário comentar posteriormente com o grupo.



COMO ELIMINAR OS IRRITADORES QUE AFASTAM OS CLIENTES

Irritadores nada mais são que ações ou processos de uma empresa que, como o nome diz, irritam os clientes e fazem com que eles deixem de comprar dela.

Com essa dinâmica de grupo, você irá debater com a equipe de vendas os principais irritadores da sua loja e, em conjunto, criarão um plano de ação para eliminá-los.

MATERIAIS NECESSÁRIOS



Faça uma pesquisa de satisfação e identifique as principais reclamações dos clientes. Com base nela, liste os grandes irritadores da sua loja; Imprima essa lista e leve para a dinâmica.

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Antes de mostrar a lista à equipe de vendas, peça para que os profissionais indiquem o que eles consideram os principais irritadores presentes na loja.
2. Depois, mostre a lista completa e analise se os vendedores deixaram algum irritador de lado e/ou se existia algum irritador que eles não conheciam.
3. Divida os vendedores em grupos e distribua os irritadores entre eles, de modo que cada grupo fique com um ou mais irritadores diferentes.
4. Peça para que os profissionais deem sugestões sobre como resolver os irritadores que ficaram com o grupo.
5. Dê um tempo para que as equipes debatam e criem sugestões de ações a serem tomadas.
6. Cada grupo deverá apresentar seus irritadores e suas indicações do que deve ser feito para eliminá-los.

Observação:

nem sempre os irritadores estarão diretamente relacionados ao atendimento prestado pelos vendedores, mas é importante que eles conheçam essas questões e que se envolvam na resolução desses problemas.

COM ESSA ATIVIDADE, VOCÊ CONSEGUIRÁ
TRÊS RESULTADOS FUNDAMENTAIS PARA
O SUCESSO DA LOJA:

- **Vai orientar os vendedores**, indicando quais são as questões que afastam os clientes, garantindo que todos fiquem cientes dessa importante informação e conheçam melhor o público.
- **Vai criar um plano de ação para eliminar esses irritadores**, fazendo com que cada vez mais os clientes fiquem satisfeitos com sua loja.
- **Vai incluir a equipe no planejamento estratégico**, aumentando a motivação dos profissionais, fazendo com que eles se sintam efetivamente parte da empresa.

CAPÍTULO 5

CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

DINÂMICAS PARA TREINAR E
DESENVOLVER A EQUIPE DE VENDAS



ESTIMULE A
CRIATIVIDADE DOS
SEUS VENDEDORES

O objetivo desta dinâmica é avaliar e estimular a capacidade de argumentação de vendas, o poder de negociação, a criatividade e a habilidade em entender como o produto pode ajudar o cliente – ou seja, os reais benefícios.

PARA O DESENVOLVIMENTO DA DINÂMICA, SIGA ESTES PASSOS:

1. Divida sua equipe em diferentes times. Cada um deverá sortear um produto.
2. Os grupos participantes deverão desenvolver a apresentação de vendas do item sorteado.
3. Eles precisam estabelecer um preço, criar promoções e slogans e apresentar os benefícios.
4. A missão é convencer que o produto é realmente bom e que vale a pena comprá-lo.
5. Cada grupo terá até dez minutos para fazer sua apresentação e tentar convencer os outros participantes.
6. Todos devem anotar o que acharam interessante no que os outros falaram e, no final, você deve promover um debate para que todos falem sobre os principais destaques das apresentações.

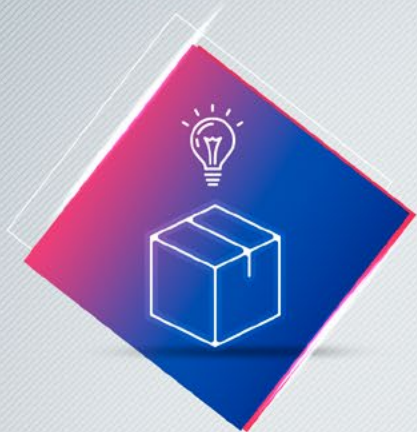
OS PRODUTOS

Agora é que vem a “pegadinha”. Os produtos que estarão disponíveis para sorteio deverão ser itens nada convencionais. Pode ser algo mais abstrato, tal como cansaço, preguiça, medo, fome etc. Ou podem ser coisas esquisitas, como cadeira com três pernas, tubo de pasta de dentes vazio, papelão molhado, pente sem dentes e por aí vai.

O QUE AVALIAR:

- O líder que estiver comandando a dinâmica precisa ficar atento à forma como os vendedores montam seu discurso.
- O objetivo é fazê-los ir além do comum, incentivá-los a enxergar o produto de diferentes pontos de vistas – principalmente na visão dos clientes.
- Além disso, é preciso mostrar que o foco nos benefícios é importante – independente de qual seja o produto em questão.
- O líder também deve fazer anotações e apontar o que achou interessante e o que acredita que deve ser melhorado.

4 ATIVIDADES PARA INCENTIVAR O COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO NA LOJA



1) CAIXA DE IDEIAS

- Esta é uma excelente forma de incentivar os colaboradores da sua loja a compartilharem algo que aprenderam no trabalho ou uma dificuldade que vêm enfrentando.
- Coloque uma caixa na loja e, sempre que alguém quiser dividir uma experiência ou dúvida, é só escrever em um papel e colocar lá dentro. Mensalmente, realize uma reunião para abrir a caixa, ler as sugestões e comentários e debatê-los.
- *Isso ajuda os profissionais a se aproximarem, pois, ao dividirem seus anseios e aprendizados, eles podem se identificar e aprender uns com os outros.*



2) O APRENDIZADO DO MÊS

- Outra forma de fazer com que os profissionais criem o hábito de dividir conhecimento é criando a tarefa “O aprendizado do mês”.
- Funciona assim: todo mês, em uma reunião, os colaboradores deverão compartilhar uma experiência que tiveram, explicando como foi a conduta deles, quais foram os resultados e o que aprenderam com isso.
- *Dessa forma, pensando em cumprir a tarefa, os profissionais passarão a prestar mais atenção em suas ações e atividades, analisando melhor como elas contribuem para seu desenvolvimento.*



3) EU ADMIRO...

- A dinâmica do “Eu admiro...” funciona assim: cada profissional deverá revelar quem ele admira dentro da loja, explicando o motivo da apreciação.
- Em seguida, a pessoa citada deverá dar dicas para o grupo.
- Se, por exemplo, um vendedor admira outro porque ele sempre consegue bater as metas mensais, esse profissional deverá dar algumas sugestões para que todos possam atingir as metas também, explicando o que ele faz para isso.
- *Ao focar o olhar sobre os processos realizados dentro da loja, o profissional entenderá se ele está alinhado com o grupo e ainda aprenderá o que é preciso fazer para melhorar sua própria performance.*



4) PERGUNTE AO LÍDER

- Para desenvolver a ação “Pergunte ao líder”, coloque uma caixa na loja para que, ao longo do dia, os profissionais escrevam as perguntas que gostariam de fazer para seu líder.
- As respostas podem acontecer em uma reunião ou, se preferir, para otimizar o tempo, o líder pode fazer um documento respondendo as perguntas da semana ou do mês e distribuir entre os vendedores.
- *Deixe claro que podem ser feitas perguntas relacionadas ao processo da loja, mas também conselhos e dicas profissionais, orientações sobre como agir em determinada situação e assim por diante. O importante é aproveitar o conhecimento do líder para o desenvolvimento de toda a equipe.*

CAPÍTULO 6

COMO TREINAR A EQUIPE GRATUITAMENTE

TREINAMENTOS GRATUITOS PARA PROFISSIONAIS DO VAREJO

Pensando em ajudá-lo a treinar a equipe de vendas do seu estabelecimento, a Gazin Atacado desenvolveu a Academia do Varejo (bit.ly/AcademiaDoVarejo). Esse é um programa de capacitação on-line gratuito que disponibiliza uma série de conteúdos úteis para o seu dia a dia profissional.

A seguir, apresentamos alguns dos treinamentos gratuitos para profissionais do varejo que você encontra na plataforma. Acompanhe:



Treinamento gratuito:
Como vender sofás



Treinamento gratuito:
Como vender lavadoras de roupas



Treinamento gratuito:
Como vender móveis de madeira



Treinamento gratuito:
Como vender condicionadores de ar



Treinamento gratuito:
Dicas para vender TVs



Treinamento gratuito:
Dicas para vender móveis de aço



Treinamento gratuito:
Como vender fogões, fornos, micro-ondas, coifas e depuradores



Treinamento gratuito:
Dicas para vender poltronas e estofados Gazin



Treinamento gratuito:
Como vender colchões Gazin

EXPEDIENTE

© 2018. Gazin Indústria de Móveis e Eletrodomésticos LTDA Todos os direitos reservados.
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais.
(Lei número 9.610)

Presidente da Holding Gazin

Mario Valerio Gazin

Presidente do Grupo Gazin

Osmar Della Valentina

Gerente do Atacado Gazin

Paulo Ramos

Gestor de Marketing do Atacado Gazin

Wesley Alves

Coordenação Editorial

Handmade Content

handmadecontent.com.br

Redação

Francine Pereira

francine@handmadecontent.com.br

Jornalista Responsável

Natasha Schiebel

MTB 0008336/PR

natasha@handmadecontent.com.br

Diretora de Arte

Mirian Thayse Geiser

NOSSA MISSÃO

Oferecer sempre o melhor em produtos e serviços, com atendimento diferenciado.

Gazin Indústria de Móveis e Eletrodomésticos LTDA

Rodovia PR 082 s/n Km 01. Douradina (PR)

CEP 87.485-000

SAC: 0800 644 9292/0800 643 0303

sac@gazin.com.br

