



Os 10 Mandamentos da **NEGOCIAÇÃO**

Os 10 Mandamentos do Bom Vendedor Consultor

Os 7 passos da Boa Venda



Treinar é Fazer Melhor!
Desenvolver é Ser Melhor!
Prof. Amauri Crozariolli

www.amauri.net

Os 10 Mandamentos da NEGOCIAÇÃO

- 1- Comece a negociação fornecendo e solicitando informações e fatos; deixe para depois os itens que envolvam opiniões, julgamentos e valores. Os Primeiros aproximam das pessoas, enquanto que outros aumentam os conflitos, ressaltam as diferenças e distanciam os negociadores.
- 2- Procure vestir a pele do outro negociador, isto o ajudará a compreender melhor a argumentação e as ideias dele.
- 3- Quaisquer ideias somente serão aceitas se forem boas para ambas as partes; nos contatos com outro negociador mostre como suas ideias podem ajudar a resolver os problemas dele.
- 4- Procure sempre fazer perguntas que demandem respostas além do simples Sim ou Não; assim fazendo, você está obtendo informações e menos julgamentos
- 5- A dimensão confiança é importantíssima no processo de negociação; procure ter atitudes geradoras de confiança em relação ao outro negociador. Se pensa em enganá-lo, lembre-se de que no próximo encontro vocês poderão voltar a negociar.

- 6- Evite fazer colocações definitivas ou radicais; mostre-se sempre pronto a render-se a uma argumentação diferente ou a ideias melhores que a sua.
- 7- Nunca “encurrale” ou “pressione” o outro Negociador; por melhor que seja a sua situação ou posição. Na negociação é sempre interessante deixar uma “saída honrosa” para a outra parte
- 8- Cada pessoa tem seu estilo de negociação, de determinado tipo de necessidade e motivações; ao negociar lembre-se dessas diferenças e busque apresentar suas ideias de uma forma adequada às características de comportamento e interesses do outro negociador.
- 9- Saiba ouvir, procure não atropelar verbalmente o outro negociador; isto aumentará a confiança dele em você e o ajudará a conhecê-lo melhor.
- 10- Procure sempre olhar o outro negociador pelos seus aspectos positivos e pelos seus pontos fortes; evite concentrar-se em suas fraquezas. Esta abordagem é também fundamental para o sucesso da negociação.

NEGOCIAÇÃO INVESTIGATIVA

1º Princípio

Não se limite a discutir o que a outra parte quer- descubra por que ela quer o que quer

2º Princípio

Tente entender e atenuar as limitações da outra parte.

3º Princípio

Interprete exigências como oportunidades.

4º Princípio

Crie um terreno comum com adversários.

5º Princípio

Siga investigando mesmo quando o acordo parece perdido.

Os 10 mandamentos do Bom Vendedor Consultor e os 7 passos da Boa Venda

(Fonte Artigo Sebrae Nacional)

Manter os clientes satisfeitos e proporcionar experiências interessantes aumentam as chances de fidelização do cliente.

O cliente deve sair satisfeito com o atendimento recebido e com suas necessidades supridas pelos produtos adquiridos.

Para tanto, a empresa deve verificar como ele se comporta, quais são as necessidades dele e como superar as expectativas.

Orientar o pessoal da empresa para ser rápido e solícito com o cliente é uma necessidade para cativar o consumidor para vendas futuras.

O vendedor consultor deve ser treinado para atender a cada cliente como "o cliente dele" – aquele a quem ele deve dar toda a atenção, pois é a razão do trabalho e da profissão.

Além disso, o vendedor consultor deve conhecer profundamente todos os detalhes dos P&S oferecido ou que o cliente está pedindo.

É fundamental ter em mente que nunca é perda de tempo fazer demonstrações e prestar detalhadas informações aos atendentes sobre toda a linha de P&S da empresa.

Os 10 mandamentos do Bom Vendedor Consultor

- 1). Ter entusiasmo em vender;
- 2). Manter impecável a apresentação pessoal;
- 3). Ser persistente;
- 4). Possuir boa memória;
- 5). Falar fluente e claramente;
- 6). Ter ambição;
- 7). Ter tato;
- 8). Vestir a camisa da empresa;
- 9). Manter o autocontrole;
- 10). Falar a verdade.

Os 07 passos Fundamentais da Boa Venda

- 1) Conhecimento dos P&S;
- 2) Abordagem inicial positiva;
- 3) Descobrir a real necessidade do cliente;
- 4) Apresentação dos benefícios do produto vendido e somente após isto apresentação das características;
- 5) Superação das objeções apresentadas pelo consumidor;
- 6) Fechamento da venda, quando perceber que o produto atende à necessidade e aos desejos do cliente;
- 7) Realizar a venda adicional, alertando o consumidor sobre algo que possível ou eventualmente ele tenha esquecido de pedir ao vendedor consultor.

Recomendações

A Liderança deve desenvolver estratégias e motivar os profissionais de vendas nos seguintes aspectos:

1. **Crie** uma política de qualidade voltada ao atendimento ao cliente e faça com que seja uma questão básica para fazer parte da equipe de vendas;
2. **Desenvolva** ações voltadas para a satisfação dos clientes, como melhorias no ambiente, adaptação às características e gostos pessoais;
3. **Treine** constantemente os vendedores buscando o desenvolvimento profissional;
4. **Verifique** se o sistema de recrutamento e seleção dos profissionais de vendas é adequado ao produto. Se necessitar, busque auxílio de empresas especializadas;
5. **Crie** uma equipe perene, evitando trocas constantes de vendedores;
6. **Verifique** continuamente o grau de satisfação e motivação dos vendedores, buscando a causa e as soluções possíveis para melhorar as condições de trabalho;
7. **Evite** vendedores despreparados ou desqualificados profissionalmente. Se não houver condições de desenvolvê-los, o melhor é buscar outros mais adequados;
8. **Estabeleça** níveis de autonomia para que os vendedores possam poder de decisão junto aos clientes, evitando que sempre tenham de solicitar apoio da gerência ou do proprietário do negócio para fechar a venda;
9. **Dê** condições adequadas de trabalho, tanto se as vendas forem internas (empresa) quanto em vendas externas (por meio de deslocamento e apresentação junto ao cliente ou virtual);
10. **Envolva** os vendedores nas estratégias e condições de venda. Se as decisões forem tomadas apenas pelo empresário ou pelo gerente, o resultado nunca será tão bom quanto o que pode ser obtido se toda a equipe estiver envolvida nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho.