



# **VENDAS E GROWTH**

## **AULA 05**

**Vendas é o processo de persuadir um possível cliente a adquirir um produto ou serviço para atender suas necessidades ou desejos.**

ON SALE

**Persuasão é uma forma de sensibilizar a razão, emoção e o instinto do cliente, com o objetivo de convencer que o produto ou serviço é a solução que ele procurava.**



**Antigamente o vendedor era aquela pessoa que sabia enganar os clientes prometendo mais do que realmente entregava.**



**Atualmente os  
vendedores são  
profissionais  
altamente treinados  
para oferecer  
soluções para seus  
clientes. Não basta  
apenas vender, mas  
resolver!!**



# Um bom vendedor deve conhecer:

- Seu produto/serviço
- Técnicas de vendas
- Psicologia do consumidor
- O cliente
- O mercado
- A concorrência
- Os objetivos da empresa





PRÉ VENDA  
VENDA  
PÓS VENDA

## E-Mail Kampagnen- und Prospekt Newsletter 2016

Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
1 Mo	1 Do	1 Sa	1 Sa	1 Di	1 Do
2 Di	2 Fr	2 So	2 So	2 Mi	2 Do
3 Mi	3 Sa	3 Mo	3 Mo	3 Do	3 Fr
4 Do	4 So	4 Di	4 Di	4 Fr	4 Sa
5 Fr	5 Mo	5 Mi	5 Mi	5 Sa	5 So
6 Sa	6 Di	6 Do	6 Do	6 Mo	6 Di
7 So	7 Mi	7 Fr	7 Fr	7 Mi	7 Do
8 Mo	8 Do	8 Sa	8 Sa	8 Di	8 Mi
9 Di	9 Fr	9 So	9 So	9 Mi	9 Do
10 Mi	10 Sa	10 Mo	10 Mo	10 Do	10 Fr
11 Do	11 So	11 Di	11 Di	11 Fr	11 Sa
12 Fr	12 Mo	12 Mi	12 Mi	12 Sa	12 So
13 Sa	13 Do	13 Fr	13 Do	13 So	13 Mo
14 So	14 Mi	14 Sa	14 Sa	14 Di	14 Mi
15 Mo	15 Do	15 So	15 So	15 Fr	15 Sa
16 Di	16 Fr	16 Mo	16 Mo	16 Sa	16 So
17 Mi	17 Sa	17 Di	17 Di	17 Mo	17 Do
18 Do	18 So	18 Mi	18 Mi	18 Do	18 Fr
19 Fr	19 Mo	19 Do	19 Do	19 Mi	19 Sa
20 Sa	20 Di	20 Fr	20 Fr	20 Do	20 Mo
21 So	21 Mi	21 Sa	21 Sa	21 Mi	21 Do
22 Mo	22 Do	22 So	22 So	22 Do	22 Fr
23 Di	23 Fr	23 Mo	23 Mo	23 Sa	23 So
24 Mi	24 Sa	24 Di	24 Di	24 Mo	24 Do
25 Do	25 So	25 Mi	25 Mi	25 Do	25 Fr
26 Fr	26 Mo	26 Do	26 Do	26 Mi	26 Sa
27 Sa	27 Di	27 Fr	27 Fr	27 Do	27 Mo
28 So	28 Mi	28 Sa	28 Sa	28 Mi	28 Do
29 Mo	29 Do	29 So	29 So	29 Do	29 Fr
30 Di	30 Fr	30 Mo	30 Mo	30 Sa	30 So
31 Mi	31 Sa	31 Di	31 Di	31 Mi	31 Do

# É HORA DE PLANEJAR:

- ✓ Qual produto/serviço?
- ✓ Qual o perfil do cliente?
- ✓ Onde (e como) prospectar?
- ✓ Formato da equipe de venda?
- ✓ Qual a mensagem principal?

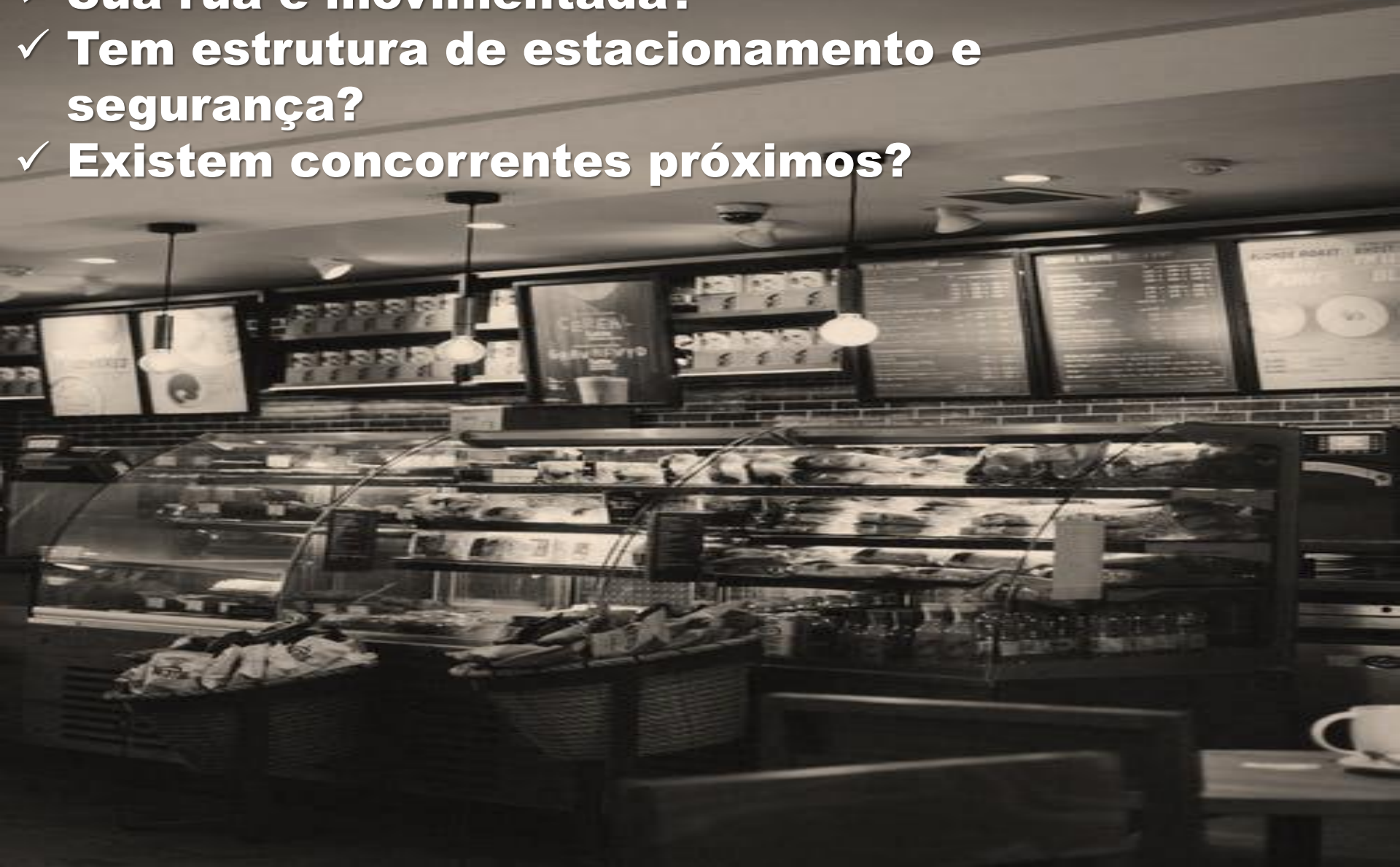




[https://www.linkedin.com/posts/paulo-henrique-oliveira-a2171b21\\_case-la-fruteria-ugcPost-7026614637479538688-t?utm\\_source=share&utm\\_medium=member\\_desktop](https://www.linkedin.com/posts/paulo-henrique-oliveira-a2171b21_case-la-fruteria-ugcPost-7026614637479538688-t?utm_source=share&utm_medium=member_desktop)

**Você vende um produto ou uma experiência?**

- ✓ **Como é o ambiente de sua loja?**
- ✓ **Como é a região onde fica sua loja?**
- ✓ **Sua rua é movimentada?**
- ✓ **Tem estrutura de estacionamento e segurança?**
- ✓ **Existem concorrentes próximos?**






**Quem são seus clientes?**  
**Por que compram de sua loja?**  
**Qual a frequência de compra?**  
**Qual a idade deles?**  
**Qual o gênero?**  
**A classe social é relevante?**  
**Qual o ticket médio?**  
**Qual o volume compra?**




PRÉ VENDA  
VENDA  
PÓS VENDA

*As pessoas podem até não lembrar o  
que você fez, ou disse, mas sempre  
lembrarão como se sentiram em sua  
loja!*



A photograph of two men in a golf shop. The man on the left, with a beard and wearing a dark polo shirt, is looking down at a golf club head. The man on the right, wearing glasses and a red polo shirt, is gesturing with his hands while talking. In the background, there are shelves filled with various golf hats. In the foreground, several golf clubs are visible, including drivers and irons.

**O primeiro contato com o cliente é um momento crítico! É preciso ser agradável e positivo, sem ser invasivo e intrometido... procure ouvir o que o cliente precisa.**



**Procure traçar um perfil deste cliente enquanto conversam, quais suas necessidades, preferências, opiniões, etc...**

A close-up, slightly blurred photograph of a person's torso and hand. The person is wearing a dark suit jacket over a light-colored, button-down shirt. Their right hand is extended forward with the palm facing up, in a gesture of openness or offering. The background is dark and out of focus.

**Não tenha pressa de fechar a venda, conquiste o cliente!**



**Vamos treinar!**



**Quanto custa? x Quanto vale?**

# O que vale mais?



# **0 mais barato sempre vende mais?**



# O melhor sempre vende mais?





<https://www.youtube.com/watch?v=DkLgJp7CBnQ>

**Negociar é buscar uma solução  
para o **conflito de interesse** entre  
duas ou mais partes, visando o **seu**  
melhor resultado possível.**



Negociador A

BATNA ou MACNA  
de B

BATNA ou MACNA  
de A

Negociador B

Ideal de A

Ideal de B

ZOPA



Vendedor



Cliente

**01**

Não deixe a ansiedade  
atrapalhar

**02**

Tenha certeza que  
negocia com quem  
pode decidir

**03**

Sempre associe o  
preço ao valor

**04**

Preço não se justifica,  
ou dê desconto ou  
continue argumentando

**05**

Não dê descontos tão  
cedo, foque nos  
benefícios

**06**

Guerra de preço só  
deteriora a negociação

**07**

Para ceder tem que  
haver uma  
compensação

**08**

Não esqueça sua  
MACNA

**09**

Fique atento à  
comunicação não  
verbal

**10**

Negociar não é uma  
guerra, pode ser bom  
para os dois lados



**PRÉ VENDA**  
**VENDA**  
**PÓS VENDA**

A close-up photograph of a bride and groom holding their hands together to form a heart shape. The bride is wearing a white lace wedding dress and a green bangle. The groom is wearing a dark suit, a white shirt, and a gold watch. The background is blurred, showing green grass.

**Não basta apenas conquistar, é preciso  
cuidar do relacionamento!**

# Interaja com os seus clientes



- Mensagem de Natal
- Mensagem de aniversário
- Chegada de produtos novos
- Data comemorativa relevante
- **Ou só para saber como ele está!**

**Cada negociação tem sua característica, mas em geral todas possuem:**

**Fatores intervenientes (percepções, emoções e comunicação) Prenda-me se for capaz: falso agente secreto no quarto**

<https://www.youtube.com/watch?v=5oCjG9vMw4A>

# **Cada negociação tem sua característica, mas em geral todas possuem:**

- **Comportamento emotivo (Golpe duplo: apostador viciado)**

<https://www.youtube.com/watch?v=1OwpRXkGyXo>

<https://www.youtube.com/watch?v=WzCJCYR4GVg>



**Vamos treinar!**