



E-BOOK

FECHAMENTO
DE VENDAS



FECHAMENTO DE VENDAS

**MÉTODOS E TÉCNICAS PARA
O SEU DIA A DIA**



POR: ATIVA.AI INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

QUEM SOMOS?

ATIVA.AI INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

UMA EMPRESA QUE UTILIZA ALGORITMOS E PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO PARA AUXILIAR EMPRESAS NA GERAÇÃO DE NEGÓCIOS B2B, COM MAIS DE 200 CLIENTES ATIVOS TENDO AGREGADO MILHÕES DE REAIS EM RECEITAS PARA SEUS CLIENTES E PARCEIROS

[HTTPS://WWW.ATIVA.AI/#CLIENTESECASES](https://www.ativa.ai/#CLIENTESECASES)



POR: ATIVA.AI INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

PRIMEIRO VAMOS RESERVAR O PROCESSO

• FASES DO PROCESSO DE VENDAS

- PROSPECÇÃO
- PRÉ ABORDAGEM
- APRESENTAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO
- SUPERAÇÃO DE OBJEÇÕES
- FECHAMENTO



PROSPECÇÃO

•PODEMOS QUALIFICAR OS CLIENTES POTENCIAIS POR MEIO DO EXAME DE SUA SITUAÇÃO, SEGMENTOS, VOLUME DE NEGÓCIOS, EXIGÊNCIAS ESPECIAIS E EM TERMOS DE SUA PROBABILIDADE DE CONTINUIDADE NO MERCADO.



PRÉ ABORDAGEM

•OS CLIENTES DEVEM SER ESTUDADOS O MÁXIMO POSSÍVEL (QUAIS AS SUAS NECESSIDADES, QUEM ESTÁ ENVOLVIDO NA DECISÃO DA COMPRA) PARA SE DECIDIR A MELHOR ABORDAGEM A SER EMPREGADA.



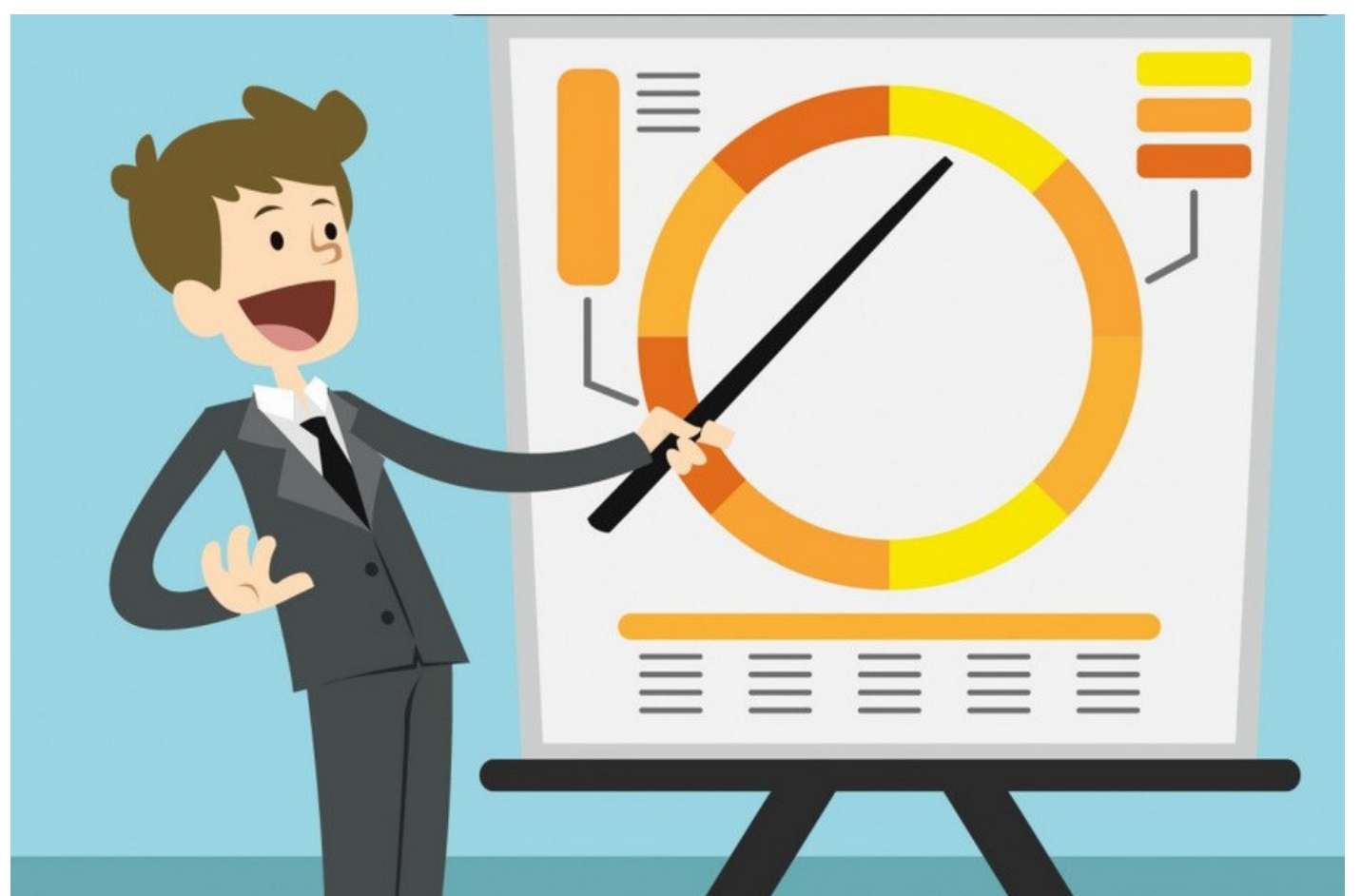
ABORDAGEM

- INICIALMENTE, O VENDEDOR DEVE SABER OS VALORES E PROCESSOS DO CLIENTE PARA OBTER UM BOM INÍCIO DE RELACIONAMENTO.
- A APRESENTAÇÃO AO CLIENTE DEVE SER AGRADÁVEL E POSITIVA.



APRESENTAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO

- O VENDEDOR, NESTA FASE, DEVE APRESENTAR O SERVIÇO AO COMPRADOR DE FORMA QUE ATRAIA SUA ATENÇÃO E DESPERTE O DESEJO DE EFETUAR A COMPRA.
- NA APRESENTAÇÃO O VENDEDOR DEVE REALÇAR OS BENEFÍCIOS DO SERVIÇO E MOSTRAR SUAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS QUE SEJAM EVIDENTES PARA A OBTENÇÃO DESSES BENEFÍCIOS.



SUPERAÇÃO DE OBJEÇÕES

• OS CLIENTES, QUASE SEMPRE, COLOCAM OBJEÇÕES DURANTE A APRESENTAÇÃO DE VENDAS OU QUANDO SOLICITADOS A EVOLUIR NO PROCESSO. A RESISTÊNCIA PODE SER PSICOLÓGICA OU LÓGICA.

• A RESISTÊNCIA PSICOLÓGICA PODE INCLUIR A PREFERENCIA POR OUTRAS MARCAS, EMPATIA, ASSOCIAÇÕES DESAGRADÁVEIS AO VENDEDOR, IDEIAS PREDETERMINADAS E AVERSÃO A TOMAR DECISÕES.



FECHAMENTO DE VENDAS

• TRATAR TÉCNICAS E PROCESSOS VENCEDORES.

• CASOS PRÁTICOS

SABER COMO IDENTIFICAR COMENTÁRIOS E PERGUNTAS DOS COMPRADORES QUE SINALIZEM A HORA DO FECHAMENTO.



EQUILÍBRIO E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

DURANTE O FECHAMENTO UTILIZE O EQUILÍBRIO SEMPRE
“MANTENHA A CALMA”

- SORRIA → AO ENFRENTAR UMA OBJEÇÃO, NÃO SE APAVORE,
- CONCORDE → NUNCA DISCORDE DO SEU CLIENTE, É EXATAMENTE ISSO QUE ELE ESPERA DE VOCÊ.. CONCORDE
- DESVIE → APÓS ESCUTAR A “DESCULPA” DO SEU CLIENTE, DESVIE O ASSUNTO FAZENDO VOLTAR PARA O FECHAMENTO.
- CANALIZE → CANALIZE NAS NECESSIDADES DO CLIENTE.
- FECHER → FECHER A VENDA.



TÉCNICAS DE FECHAMENTO

OS MAIORES VENDEDORES, OS PROFISSIONAIS, OS VENCEDORES TEM TODO UM REPERTÓRIO DE TÉCNICAS DE FECHAMENTO DE VENDAS.

O PROPOSITO DE TODA TÉCNICA DE FECHAMENTO, É LEVAR O VENDEADOR ATÉ A PERGUNTA DE FECHAMENTO, FAZENDO COM QUE O CLIENTE SE COMPROMETA A COMPRAR O SERVIÇO.



SOLICITAR

ESSA É A TÉCNICA MAIS DIRETA E EFICAZ DE SE VENDER UM SERVIÇO, TRATA-SE DE UMA TÉCNICA ONDE O VENDEDOR TOMA A INICIATIVA DA VENDA. MUITOS COMPRADORES ESPERAM ESSA ATITUDE DO VENDEDOR;

EX: QUANDO POSSO AGENDAR O KICK OFF ?

EX: QUAL É O MELHOR DIA E HORÁRIO PARA REALIZARMOS A IMPLEMENTAÇÃO?

OBS: CONTUDO ALGUNS COMPRADORES NECESSITAM DE UMA ABORDAGEM MAIS SUTIL NA HORA DO FECHAMENTO. JÁ OUTROS PRECISAM DESSE EMPURRÃO, ENTÃO NÃO TENHA MEDO!

OU/ OU – ILUSÃO DA ESCOLHA

ESSA É A FORMA DE DISFARÇAR A PERGUNTA DE FECHAMENTO COM ALGO MAIS SUTIL E AMENO. AQUI VOCÊ UTILIZA PERGUNTAS DIRETAS, POREM MAIS DISCRETAS. CONSISTE EM PERGUNTAR QUAL DAS ALTERNATIVAS (NO MÍNIMO DUAS) OFERECIDAS É MAIS ACEITÁVEL PARA O CLIENTE. QUALQUER QUE SEJA A RESPOSTA ELA SERÁ AFIRMATIVA E FARÁ COM QUE O CLIENTE EVOLUA NO COMPROMETIMENTO COM A COMPRA.



CHAVE DE BRAÇO

QUANDO O CLIENTE COMEÇA A UTILIZAR FRASES EVASIVAS EM FORMA DE PERGUNTA, NA VERDADE ELE QUER COMPRAR O SERVIÇO E ESTA EXPONDO SUAS VERDADEIRAS OBJEÇÕES;

EX: O CLIENTE DIZ: NÃO ACREDITO QUE ESSE SERVIÇO SEJA TÃO BOM QUANTO VOCÊ ESTA ME DIZENDO.

EX: O CLIENTE DIZ: VOCÊ NÃO TEM UM SERVIÇO MAIS BARATO QUE CAIBA EM MEU ORÇAMENTO?

NÃO ENTRE NO EMBATE, USE ESSE MOMENTO PARA IDENTIFICAR A VERDADEIRA OBJEÇÃO QUE TEMOS DE TRABALHAR PARA GERAR A VENDA

PROVA SOCIAL

ESTA É UMA EXCELENTE TÉCNICA PARA AJUDAR OS CLIENTES QUE ESTÃO INSEGUROS A TOMAR UMA DECISÃO. A TÉCNICA CONSISTE EM DAR PROVAS, NEGATIVAS OU POSITIVAS UTILIZANDO CASOS REAIS COM PESSOAS OU CLIENTES, ALÉM DE REPORTAGENS OU ARTIGOS QUE MOSTRAM A NECESSIDADE DE UTILIZAR O SERVIÇO PROPOSTO.

TRABALHE SEMPRE O POSITIVO (PROPOSITIVO) ANTES E O NEGATIVO (DE EXCLUSÃO) DEPOIS, ISSO TRAZ UM FLOW MAIS BEM DEFINIDO ALÉM DE EVITAR ESBARRAR NO EGO DE UM PROSPECT.



PROCESSO DE ELIMINAÇÃO

EX: O SENHOR NÃO GOSTOU DOS NOSSOS SERVIÇOS PORQUE O CONTEÚDO NÃO O AGRADOU?

EX: PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO NÃO É O QUE PROCURAM?

EX: A DATA DE INICIO DO SERVIÇO NÃO ESTA DENTRO DO SEU PLANO?

EX: EXISTE AINDA ALGUMA DUVIDA QUE EU POSSA SANAR?

FACA AS PERGUNTAS ATÉ ENCONTRAR A VERDADEIRA OBJEÇÃO DO CLIENTE. DESCOBRINDO O MOTIVO, REINICIE O PROCESSO ATÉ CONSEGUIR CHEGAR À PERGUNTA DE FECHAMENTO.

VOU PENSAR

TODO CLIENTE DIZ QUE VAI PENSAR. NA VERDADE ELE NÃO TEM CORAGEM DE DIZER NÃO E UTILIZA O “VOU PENSAR” PARA ADIAR A DECISÃO PARA OUTRA HORA OU PARA DESPINTAR O VENDEDOR. QUANDO O CLIENTE DISSER “VOU PENSAR”, ORIENTE-O A TOMAR A DECISÃO REINICIANDO O PROCESSO DE VENDA. CONDUZA O PROCESSO ATRAVÉS DE UM DIALOGO POSITIVO E UTILIZANDO A TÉCNICA DA ELIMINAÇÃO, PARA ESCLARECER A OBJEÇÃO VERDADEIRA. TODO PROCESSO DE FECHAMENTO LEVA A UMA PERGUNTA DE FECHAMENTO.



OBJEÇÃO FINAL

ESTA TÁTICA CONSISTE EM CONSEGUIR FAZER COM QUE O CLIENTE CONCORDE QUE HÁ UMA ÚNICA RAZÃO PARA ELE NÃO COMPRAR O SERVIÇO. IDENTIFICADA A OBJEÇÃO, PEÇA PARA O CLIENTE REPETIR E A OUÇA ATENTAMENTE E TENHA CERTEZA DE TER COMPREENDIDO. DEPOIS QUE O CLIENTE VERBALIZAR A OBJEÇÃO, PEÇA PARA QUE ELE EXPLIQUE PORQUE ESTA OBJEÇÃO É TÃO IMPORTANTE ASSIM.

AO REAPRESENTAR SUA OBJEÇÃO, ELA PODE COMEÇAR A PARECER INSIGNIFICANTE ATÉ PARA O PRÓPRIO CLIENTE. CASO CONTRARIO, A OBJEÇÃO É LEGITIMA E CABERÁ AO VENDEDOR VENCER ESTE OBSTÁCULO COM OUTRAS TÉCNICAS E BENEFÍCIOS.



**VENDA
PERDIDA?
TALVEZ NÃO!**



VENDA PERDIDA – HUMILDADE E FEEDBACK

APÓS RECEBER UMA RESPOSTA QUE PODE SER CONSIDERADA COMO UMA OBJEÇÃO DEFINITIVA, O VENDEDOR DEVE RECONHECER A IMPOSSIBILIDADE DA VENDA ATRAVÉS DE UMA SOLICITAÇÃO SINCERA E PERGUNTAR AO CLIENTE EM QUAL ASPECTO VOCÊ FALHOU OU QUAL CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO O CLIENTE NÃO GOSTOU.

ESTA TÁTICA É BOA PARA DESCOBRIR UMA OBJEÇÃO QUE ESTEVE OCULTA O TEMPO TODO. FAÇA COM QUE O CLIENTE VERBALIZE SUA OBJEÇÃO E ESTÃO REINICIE O PROCESSO DE VENDA ATÉ CHEGAR NOVAMENTE À PERGUNTA DE FECHAMENTO

VENDA PERDIDA – SCRIPT BÁSICO

SE EU TIVESSE IDO BEM NA APRESENTAÇÃO DESTES SERVIÇOS TALVEZ FOSSE OUTRA A DECISÃO.. MAS COMO NÃO FOI, ACREDITO QUE A CULPA SEJA MINHA. PARA NÃO ACONTECER DE NOVO, ONDE FOI QUE EU ERREI? POR FAVOR, ME DIGA, NÃO GOSTARIA DE DESAPONTAR MEU PRÓXIMO CLIENTE...OU GOSTARIA DE TRAZER SUGESTÕES DE MUDANÇAS PARA SERVIÇO/PROCESSO DA MINHA EMPRESAETC”

AO OUVIR UMA DECLARAÇÃO TÃO HONESTA, O CLIENTE ACABARÁ EXPLICANDO QUAIS FORAM OS REAIS MOTIVOS QUE LEVARAM A OBJEÇÃO E AI VOCÊ PODERÁ APLICAR OUTRA TÉCNICA ATÉ O FECHAMENTO DA VENDA....OU PELO MENOS APRENDER PARA A PRÓXIMA. VALE LEMBRAR QUE UMA VENDA PERDIDA PODE SER UM BOM MOMENTO PARA SOLICITAR UMA INDICAÇÃO.



INDICAÇÃO

VOCÊ PERDEU A VENDA, NÃO É A PESSOA CERTA OU VOCÊ NÃO CONSEGUIU CRIAR IDENTIFICAÇÃO SUFICIENTE.

PACIÊNCIA! CONTUDO NÃO PRECISA TER SIDO UMA PERDA DE TEMPO, CORRETO?

BUSQUE A OBJEÇÃO PRINCIPAL QUE LEVOU A PERDA, E AI PERGUNTE:

DENTRO DO SEU AMBIENTE, FORNECEDORES, CLIENTES (OU ATÉ FAMILIA) EXISTE ALGUMA ORGANIZAÇÃO QUE NÃO TENHA ESSA CARACTERÍSTICA (OBJEÇÃO DA VENDA) E QUE EU POSSA CONTATAR?

É IMPRESSIONANTE COMO PODEM SER ENCONTRADAS VENDAS DESTA FORMA, ACREDITEM, FUNCIONA.

FINAL E CONVITES

GOSTARIA DE CONVIDAR PARA UM CALL PRIVADO QUALQUER PARTICIPANTE QUE QUEIRA ENTENDER NOSSOS ALGORITMOS DE VENDAS E COMO AJUDAMOS AS EMPRESAS.

CONHEÇA A BASE DE CONHECIMENTO QUE DEIXAMOS PUBLICA COM CONTEUDOS DOS TREINAMENTOS, COM RECURSOS SOBRE SPIN E SOCIAL SELLING.



CONTATO

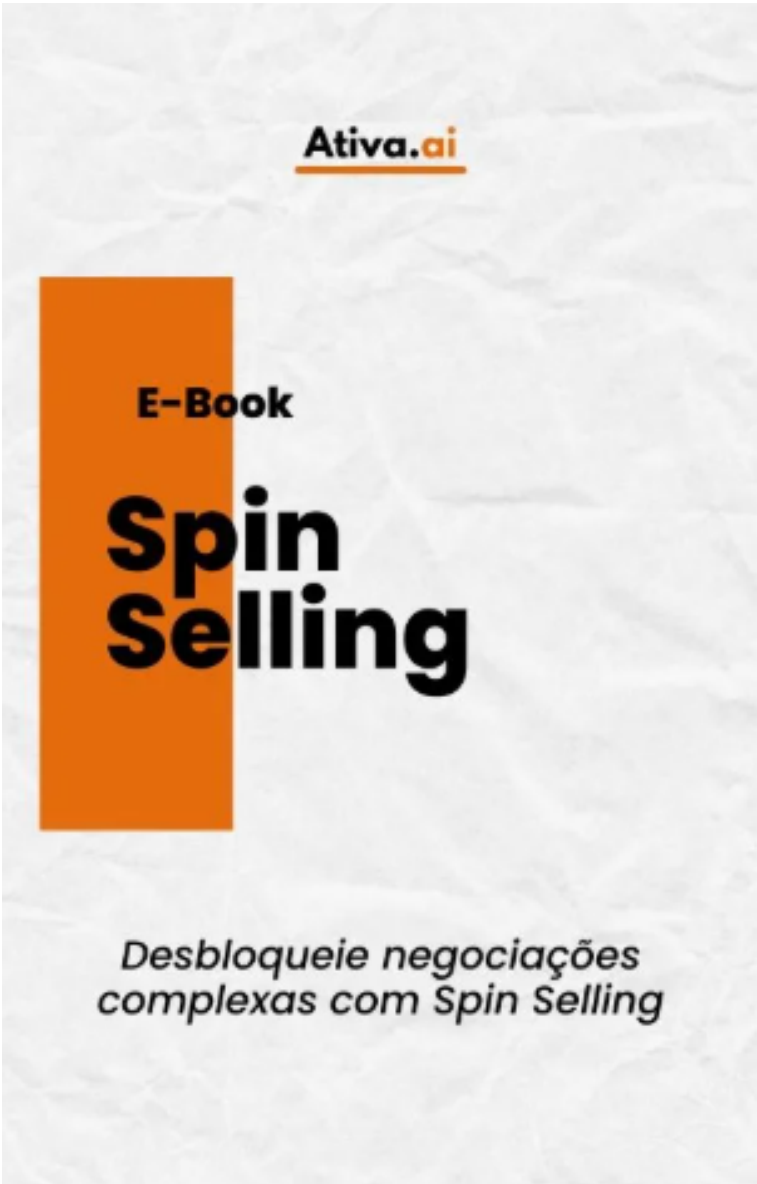
AQUI NA ATIVA AJUDAMOS AS EMPRESAS COM SEUS PROCESSOS COMERCIAIS E A PROSPECTAR DIGITALMENTE.
VEM BATER UM PAPO E VEJAMOS COMO PODEMOS AUXILIAR SUA EMPRESA A ALAVANCAR AS VENDAS!

VINICIUS.LIMA@ATIVA.AI



Ativa.ai

CONHEÇA NOSSOS OUTROS E-BOOKS



Ativa.ai