

## 5 condutas assertivas do vendedor contemporâneo

No artigo abaixo, o palestrante motivacional, especialista em vendas e consultor Erik Penna comenta sobre o Dia do Vendedor e as 5 condutas do profissional contemporâneo.

**21/09/2016 11:39:30**

\*Por Erik Penna

“Se você não cuidar do seu cliente, o seu concorrente irá.” (Bob Hooley)

O Dia do Vendedor é celebrado no Brasil em 1º de outubro. Por sinal, a profissão de vendas é uma das mais antigas da humanidade e acredite, ainda há vendedores que agem como se estivessem na antiguidade.

Trabalhei com centenas de vendedores, ensinei e aprendi muito com eles, e afirmo que qualquer pessoa que tenha força de vontade, coragem, persistência e algumas técnicas pode se dar bem no mundo das vendas. Certa vez, atuei com um vendedor espetacular, ele até ganhou prêmio de melhor vendedor na empresa. Me lembro que, na entrevista de admissão, ele disse que sua única experiência profissional era como motorista na marinha.

Reparei que os vendedores que se destacam pela alta performance possuem alguns pontos em comum e que normalmente precisam:

1- Gostar, gostar e gostar de pessoas - É imprescindível gostar de gente, de ajudar e inspirar as pessoas, de se relacionar levando soluções e ideias que melhorem a vida dos clientes. É preciso gostar do produto que vende e conhecer bem o que vai oferecer, afinal, ninguém ama aquilo que não conhece.

2- Perguntar, perguntar e perguntar - Saber perguntar para entender e só depois atender a real necessidade do cliente é a forma mais efetiva de proceder.

Alguns vendedores não se sentem à vontade para fazer perguntas e alegam que os clientes não apreciam esta prática. De fato, algumas pessoas não gostam de ser questionadas, mas duas dicas podem resolver isso: a) pergunte em tom de bate-papo e não de interrogatório; b) justifique as

perguntas, ou seja, avise o cliente que fará algumas questões para conseguir entender melhor a necessidade dele e, de acordo com as respostas, você poderá buscar a melhor opção e condição monetária. Pronto! Sabendo disso, muitos clientes sentirão que serão beneficiados e responderão bem mais motivados.

3- Escutar, escutar e escutar - Escutar mais e falar menos. Com o passar do tempo, o profissional de vendas que atua com excelência evoluiu e aprendeu que não adianta mais falar, falar, falar e vencer o cliente pelo cansaço ou com alguma mentira. Ele precisa dizer a verdade e escutar para descobrir a melhor sugestão para apresentar.

O mercado no passado valorizava o vendedor que falava bastante, mas hoje isso mudou. Diversas empresas preferem o vendedor introvertido, aquele que fala menos, mas escuta atentamente e responde de forma assertiva. O falastrão que engana os clientes para vender a qualquer custo está fadado ao fracasso, pois o peixe morre pela boca.

4- Treinar, treinar e treinar - Treinar continuamente. Antigamente, um vendedor fazia meia dúzia de cursos e, com algum tempo de trabalho, já se apresentava como um expert das vendas.

Segundo a ABTD (Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento) as organizações brasileiras vêm investindo cada vez mais na qualificação dos colaboradores, mas para se ter uma ideia do quanto precisa melhorar, o estudo ainda revela que o Brasil treina por ano 16,6 horas/colaborador, enquanto os Estados Unidos treina 31,5 horas/colaborador, quase o dobro.

O treinamento já é o terceiro fator mais valorizado na hora de reter talentos nas organizações, é o que revela pesquisa da Panorama RH 2016, da Mercer.

Hoje, quando realizo palestras motivacionais e treinamentos de vendas em diversas empresas e entidades por todo o Brasil, percebo que o nível de interesse por parte do funcionário com a capacitação aumentou consideravelmente, afinal, quem acha que sabe tudo na verdade não sabe nada.

5- Superar, superar e superar - Superar as metas, pois elas existem para serem ultrapassadas. Walt Disney disse certa vez: "A diferença entre ganhar e perder é muitas vezes...não desistir". Mas você já reparou como as pessoas desistem facilmente das metas quando elas começam a ficar difíceis? Meta fácil qualquer um bate, mas para metas difíceis chame um campeão, pois ele é incansável, corajoso, persistente e só sossega quando atinge seu objetivo. O ser humano tende a ficar na zona de conforto, mas os grandes vitoriosos fogem desta cilada mortal e buscam sempre novos desafios.

Quer distinguir um vencedor de um perdedor? É fácil, pergunte o motivo do seu insucesso. Os medíocres fogem da responsabilidade e atrelam seu insucesso a algum fator externo, já os

verdadeiros campeões olham para dentro de si e buscam internamente uma forma de aprimorar e vencer. E, assim, encaram suas dificuldades com persistência e resiliência, superam suas adversidades com disciplina e foco, conquistam suas metas e, não por acaso, chegam merecidamente ao topo.

Parabéns vendedor!

\* Erik Penna é palestrante motivacional, especialista em vendas com qualificação internacional, consultor e autor dos livros “A Divertida Arte de Vender”, “Motivação Nota 10” e “21 soluções para potencializar seu negócio”. Saiba mais sobre motivação e vendas em: [www.erikpenna.com.br](http://www.erikpenna.com.br)

Sobre o palestrante motivacional Erik Penna

Ministra palestras de motivação e vendas, realiza consultoria, possui MBA em Gestão de Pessoas pela Fundação Getúlio Vargas, pós-graduação em Administração e Marketing pela Universidade Paulista e graduação em Economia pela Universidade de Taubaté.

Aborda nas palestras ensinamentos baseados nas experiências vivenciadas por ele durante a sua carreira como executivo de vendas, professor, escritor, motivador de equipes e gestor corporativo. É autor dos livros “A Divertida Arte de Vender”, “Motivação Nota 10”, “21 soluções para potencializar seu negócio” e coautor dos livros “Gigantes das Vendas” e “Gigantes da Motivação”.

Site: [www.erikpenna.com.br](http://www.erikpenna.com.br)

Atendimento à imprensa

Patrícia Arantes – RZT Comunicação

[www.rztcomunicacao.com.br](http://www.rztcomunicacao.com.br)

[patricia@rztcomunicacao.com.br](mailto:patricia@rztcomunicacao.com.br)

Fones: (11) 5051-8142 / 99873-6008