

Excelentes vendedores atuam como médicos

Erik Penna, especialista em vendas, comenta no artigo abaixo sobre como a sensibilidade do vendedor faz toda a diferença no atendimento de excelência.

23/08/2016 13:55:53

*Por Erik Penna

Ao longo desses anos, tenho observado que, se uma pessoa deseja atingir a excelência em vendas, é fundamental atuar como um ótimo médico. Tive o prazer de assistir a aula do Dr. Smith - professor PhD. - durante uma formação internacional sobre liderança que fiz na Universidade de Tampa – EUA, e obtive este importante aprendizado. Vou explicar melhor essa interessante analogia e, com certeza, isso poderá otimizar sua performance na hora de atender seus clientes.

Pare para pensar a última vez que você precisou de uma consulta com seu médico de confiança. Por acaso, ao adentrar o consultório, o médico começou a lhe sugerir algumas promoções de remédios ou indicar novos medicamentos que ele havia recebido? Evidentemente que não, pois seria algo incorreto e anormal. Mas acredite: tem vendedor que age assim e considera correto e normal! Lembra-se do dia em que você entrou numa loja e o vendedor disparou a falar, oferecer produtos, sem nem mesmo saber o que você precisava? Se o médico for um bom profissional, primeiramente ele perguntará o motivo da visita e, através de uma adequada sondagem, investigará até descobrir o problema para só depois receitar, não é mesmo?

Parece óbvio, mas inúmeros profissionais de atendimento ao cliente e vendedores se esquecem de ouvir atentamente e, equivocadamente, ao ver o cliente se aproximar, já acionam a metralhadora de argumentos para convencê-lo a levar um produto que, muitas vezes, não tem absolutamente nada a ver com sua necessidade.

Imagine um médico lhe receitar um remédio para micose se você está com dor de cabeça? Adianta tal medicamento funcionar perfeitamente e ser até muito barato? Não, ele foi indicado indevidamente!

Então, não queira vender um produto ou serviço sem antes escutar seu cliente, entender seus desejos. É conversando e se interessando por ele que você investigará adequadamente seu problema. Após descobrir a real necessidade do cliente, aí sim será hora de brilhar. Apresente a

receita adequada, recomende a melhor solução, arrase, dê o seu show!

Além da escuta ativa, assim como um grande vendedor, um médico se torna raro quando atende com pontualidade, faz o pós-venda e conquista o “Uau!”. Sim, é difícil encontrar um médico com esses 3 atributos, mas existe. Eu conheço um pediatra que atendeu minha filha. No pós-venda, ele me surpreendeu profundamente um dia após a consulta dela. Pouco depois do almoço o telefone tocou e era ele perguntando se a princesa já estava melhor. Eu achei que era um trote, afinal, um médico ligar no dia seguinte para saber do paciente é mesmo algo extremamente difícil. Uau! Sim, foi isso que eu e minha esposa falamos ao término da ligação. Hoje, não somos apenas pacientes ou clientes, mas somos fãs deste médico.

E você, atuando como vendedor, já conquistou quantos fãs? Reflita sobre isso e não perca mais tempo. Faça a diferença e colha os resultados positivos do excelente trabalho que oferecer!

* 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”. Site: www.erikpenna.com.br

Sobre 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

Atendimento à imprensa

Patrícia Arantes – RZT Comunicação
www.rztcomunicacao.com.br
patricia@rztcomunicacao.com.br
Fones: (11) 5051-8142 / 99873-6008