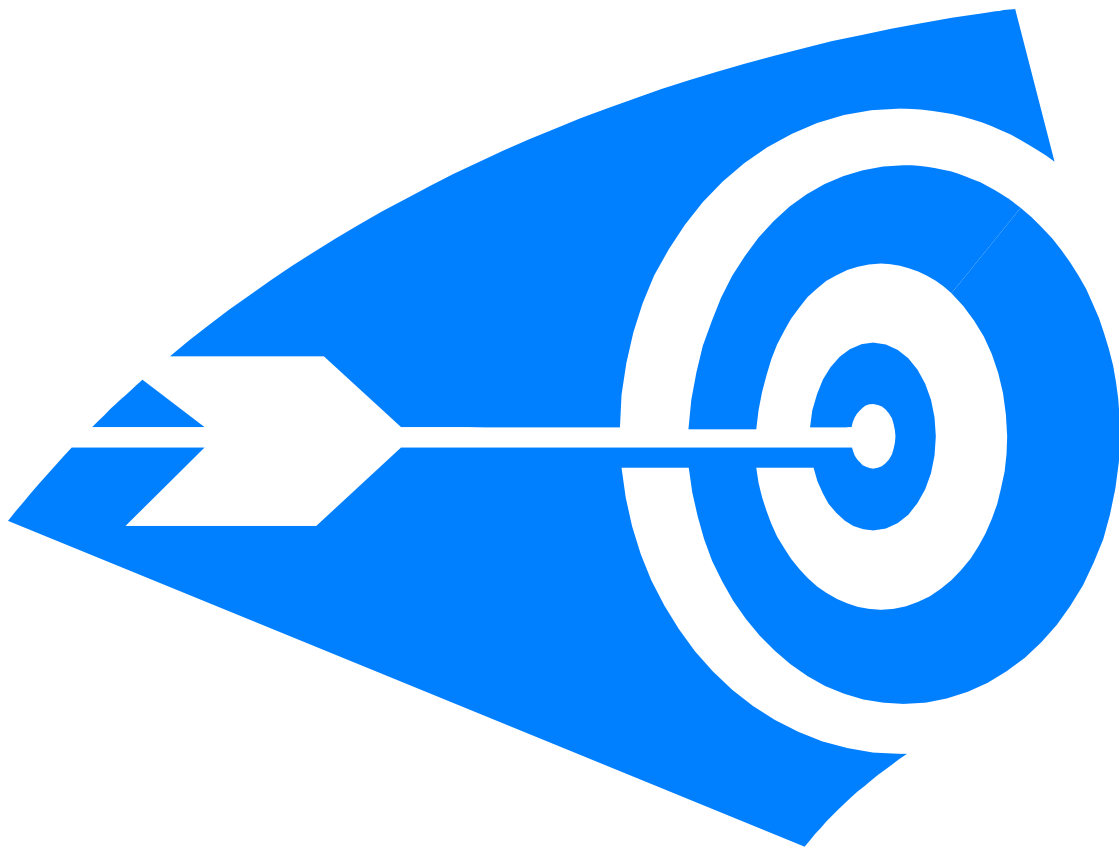


Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso



por Ricardo Peixe

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Índice:

Prefácio	3
Para quem é este ebook?	4
Introdução	4
Conceitos Básicos	5
Porque quero aprender a ser um influenciador de sucesso?	6
#1 Tem um objectivo bem definido.....	7
#2 Começa antes de começar.....	8
#3 Desliga-se do Objectivo.....	9
#4 – Sabe o que as pessoas querem.....	11
#5 – Foca-se nos benefícios.....	13
#6 – Contador de Historias.....	15
#7 – Sabe a linguagem que utiliza (sempre).....	17
#8 – As pessoas querem razões.....	19
#9 – Lidam com objecções.....	20
#10 – Trabalho e Diversão.....	22
Sobre o Autor.....	23
Agradecimentos.....	23

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Prefácio

Bem-vindo ao Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso. O meu nome é Ricardo Peixe. Sou Coach e Trainer na Life Training, autor, criador e palestrante. Quero dizer-lhe desde já “Obrigado” por estar a ler este ebook. Quero também pedir-lhe o favor de enviar este ebook aos seus amigos e colegas pois vai ajuda-los, vai ajudar-me a mim a chegar a mais pessoas, e porque vão sentir-se muito bem por o fazer! Se recebeu este livro de alguém vá agora a www.lifetraining.com.pt e <http://ajudaincondicional.blogspot.com>.

Lá vai encontrar mais e sempre actualizada informação neste e noutros tópicos que farão a sua experiência de vida mais produtiva e bem sucedida. Palestras, workshops e cursos estão disponíveis para que possa aumentar o seu conhecimento em áreas onde os seus resultados não estão a ser o que pretende!

Em que área da sua vida, gostava de ser mais influente? Como é que tornar-se mais auto-confiante, determinado e focado vai melhorar os seus resultados? Quanto é que está empenhado nos seus objectivos e o que está disposto a fazer para os atingir?

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Para quem é este ebook?

Este ebook é especialmente dirigido a pessoas que querem ter controlo sobre os seus objectivos, metas e sucesso. É especialmente útil a vendedores, influenciadores, comunicadores e todos aqueles que sentem que ao aprender técnicas que permitem saber o que os outros querem e como lhes podem fornecer isso, estão a melhorar as suas vidas e as dos outros.

Introdução

Uma das primeiras coisas que me atraiu na área de vendas foi o contacto humano, o descobrir o que o cliente verdadeiramente quer, o poder fornecer-lho e suprir a necessidade dele e a vantagem de poder aplicar estas técnicas a todas as interacções profissionais e pessoais.

Ao aprender cada vez mais sobre as tecnologias que vos vou apresentar, descobri que os meus resultados aumentavam cada vez mais, e mesmo tendo 10 anos a vender em variados mercados e tipos de clientes e negócios, estas técnicas estavam a transformar o meu sucesso! As pessoas que contactavam comigo saíam com um sentimento altamente positivo, com a certeza de terem feito as melhores escolhas para elas e foi nessa altura que eu pensei “Uau, isto é mesmo altamente transformador!” Este ebook é a forma rápida, abreviada e poderosa de poderem já hoje começar a alterar os vossos resultados e a terem interacções mais proveitosas, produtivas e com enorme sucesso.

Um aviso importante. Como qualquer conhecimento, tecnologia ou energia, o que vão aprender aqui, pode ser utilizado para servir os outros ou para serviço próprio. Sei que cada um de nós faz o melhor que tem com os recursos disponíveis, por isso não vou julgar o uso que lhe dão. Lembrem-se que o que dão será o que recebem...

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Conceitos básicos

Ao longo do ebook irei falar-vos de vários conceitos que poderão ser novidade para alguns. Embora não me vá alongar sobre eles, é conveniente para a melhor compreensão do conteúdo que tenham noção do que é que representam, incitando aqueles que quiserem saber sobre isso a busca na internet de mais informação sobre eles. Peço-vos que leiam com muita atenção e que abram a vossa mente a uma tecnologia que está testada e repetidamente comprovada e que vos vai trazer enorme sucesso.

O que são vendas? Venda é toda a interação humana onde existe uma ou mais pessoas que tentam influenciar uma ou mais pessoas. No fundo, TUDO são vendas. Quando seduzimos alguém, estamos a “vender-nos”, um político “vende” os seus ideais, um estudante “vende” o seu conhecimento num teste, um filho “vende” a sua vontade de ter algo aos pais, etc...

A venda não implica passagem de dinheiro e implica sempre que alguém conseguiu influenciar outro no sentido que pretende, sendo por isso que esta poderosa informação que vão receber é aplicável em todas as áreas da vida.

Programação Neuro-linguística. É a ciência desenvolvida nos anos 50/60 que nos permite saber como é que a nossa rede cerebral (neuro) é afectada e afecta toda a nossa fisiologia através dos diferentes tipos de linguagem (linguístico) e como podemos controlar essas respostas em nós e nos outros (programação). É sem dúvida a mais apaixonante e bem sucedida ferramenta com que já trabalhei e os resultados que produz são verdadeiramente transformadores.

Consciente vs Inconsciente. Enquanto está a ler este paragrafo, os seus olhos estão a registar uma serie de informação, que está a ser filtrada de acordo com uma serie de parâmetros e processada em palavras, imagens e sons para que possa entendê-lo. Este é o consciente a trabalhar. Também enquanto está a ler este texto, sem que conscientemente esteja a ordenar ao seu cérebro, a sua respiração está a acontecer a um determinado ritmo, o seu coração bate e impulsiona o sangue para as veias, para que cheguem nutrientes e oxigénio a órgão e células do corpo, etc, etc, etc... tudo isto sem que esteja a ordenar e comandar estas operações... É o inconsciente a trabalhar. O nosso inconsciente recorda, memoriza, aplica, inibe, produz, muitíssimo mais ordens, comandos e informações que o nosso cérebro e é ele que nos transmite uma serie de sentimentos e afirmações relativamente a diversas pessoas e situações na nossa vida. Neste ebook vamos trabalhar com muitas técnicas para podermos chegar até ele.

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Porque quero aprender a ser um influenciador de sucesso?

Esta é provavelmente a melhor ferramenta para que possamos aprender a lidar com outros e conosco próprios de uma forma mais positiva, saudável e proveitosa. Ao aprender estas técnicas estará, pode:

- Desenvolver uma extraordinária reputação como comunicador e influenciador de sucesso.
- Tornar-se perito em descobrir as motivações e desejos de todos com quem contacta e em lhes proporcionar a realização dos mesmos.
- Melhorar os seus resultados de forma consistente, precisa e continua no tempo.
- Ter auto-confiança e carisma que se reflectem numa conduta inspiradora para os outros que rapidamente reconhecerão em si um líder.
- Influenciar escolhas nos outros e em si, que melhorem os seus resultados e a vida dos que o rodeiam.
- Atingir sucesso e reconhecimento dos seus pares através de resultados fantásticos.
- Tornar-se mais divertido, interessante, ter e proporcionar momentos fantásticos a quem o rodeia!

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#1 Tem um objectivo bem definido

Antes de começar qualquer processo de venda, é importante ter bem claro na mente qual o nosso objectivo! Que respostas queremos da pessoa que vamos influenciar? Como vamos saber que ela nos deu? Se queremos produzir um determinado estado ou pensamento, como vai a pessoa reagir quando tiver lá chegado? Visualize uma imagem clara da pessoa a ter a reacção que quer.

Sabia que estudos recentes demonstraram que apenas 3% (sim só três por cento) da população mundial tem os seus objectivos definidos e escritos?!

Haverá relação entre este facto e o de cerca de 95% da riqueza mundial estar concentrada em cerca de 2% da população?!

Imaginem um jogo de futebol sem balizas, um jogo de basket sem cestos, que resultado podíamos esperar de um jogo em que não há objectivo? Há pessoas que passam pela vida desta forma, sem objectivos, sem desafio, sem ganhar, sem atingir...

Termos o nosso objectivo definido em cada área da nossa vida e quando partimos para cada interacção, vai-nos proporcionar uma experiência em tudo diferente, um desafio onde sabemos onde queremos chegar, o que queremos atingir e por isso “jogamos” para o conseguir!

Lembro de há alguns anos atrás num dos meus primeiros trabalhos na área comercial, a organização era pouca e embora fossemos comissionistas, não havia grandes prémios a atingir. Pouco depois de me iniciar entrei na “média “ raramente me destacando. Foi quando a empresa introduziu um sistema de prémios para os melhores vendedores do dia e que eu firmei esses como os meus objectivos diários, que os meus resultados dispararam!!

O mesmo aconteceu numa empresa onde tínhamos uma variedade muito grande de produtos e serviços a oferecer. Como não tinha um objectivo para cada contacto, muitas vezes perdia-me em pormenores, apresentava demasiadas soluções ao cliente, deixava-o sair sem comprar e o meu trabalho não me satisfazia! Foi aí que eu disse: “O que é que eu verdadeiramente quero? Qual o meu objectivo quando abordo um cliente?”. A partir do momento em que o defini, os meus contactos foram mais precisos, consistentes e com muito maior taxa de fecho!

Defina agora os objectivos da sua vida e interacções! Escreva-os e partilhe-os! Vai aumentar o seu grau de compromisso e obter ajuda preciosa para os completar.

As imagens são a mais poderosa forma de comunicarmos com a mente inconsciente, por isso criar uma imagem mental da nossa meta, em termos positivos, é criar uma clara mensagem para o inconsciente.

#2 Começa antes de começar

Antes de começarmos este ponto, já repararam que nas series policiais e de detectives existe um momento de interrogatório aos suspeitos. Muitas vezes as maiores informações são descobertas: imediatamente antes do interrogatório e logo após o final do mesmo.

Sempre que abordamos alguém sobre algum assunto (especialmente vendas), existe um grau de “defesa” da parte do nosso interlocutor, que filtra a informação que lhe estamos a passar e pode criar uma imagem do nosso produto ou mensagem diferente da que nós queremos transmitir.

É por isso importante ter técnicas que permitam que a nossa informação chegue com o mínimo de “ruído”, e que entrem no inconsciente do comprador de forma clara.

Uma das técnicas que utilizo em formações, palestras e vendas é a de “começar antes de começar”! Como funciona: Eu digo qualquer coisa como “Antes de começarmos, queria ver algumas coisas convosco...” ou “Antes de falarmos sobre esta solução, diga-me uma coisa...”, e começo! Como lhes disse verbalmente que ainda não ia começar as defesas não estão activas, logo as mensagens que passar vão ser muito melhor recebidas.

Lembrem-se que este processo funciona a nível inconsciente por isso ninguém vai perceber nada de errado e tem um poder brutal, pois permite uma comunicação extremamente fluida. Agora que penso nisso, de facto nunca chego a dizer que comecei... Ligo o discurso e o que queremos dizer sai naturalmente!!

Um outro momento ótimo para passar informações e no caso de uma venda tocar no ponto-chave é o que chamo de “acabar antes de acabar”, isto é, dizer que acabamos e continuarmos a falar! Faço-o da seguinte forma: “Por hoje é tudo, deixem-me só dizer mais um coisa...”, ou “já percebi que não vai comprar, e por isso não insisto mais, deixe-me só fazer um pergunta...”

O processo mental é o mesmo de fazer ao começar, pois quando dizemos que acabou as defesas caem, a pessoa relaxa, sai do modo em que estava, logo temos a oportunidade de aproveitarmos essa quebra para fazermos perguntas poderosas ou tocarmos em algum ponto que seja sensível para aquela pessoa.

#3 Desliga-se do Objectivo

Já notaram que todos nós conscientemente ou não conseguimos “ler” as pessoas com quem nos deparamos? Por norma conseguimos perceber se alguém está triste, contente, alegre, zangado, nervoso, etc.

Isto conseguimos fazer quase sempre antes de a pessoa começar a falar, isto é, a nossa mente reconhece (conscientemente ou não), determinados padrões de linguagem verbal e não verbal que associamos a diferentes emoções e sentimentos. Muitas pessoas logo após conhecerem alguém tem uma sensação boa, de que aquela pessoa é de confiança, ou “boa pessoa”, ou pelo contrário, acham “que havia ali qualquer coisa que não batia bem...”! O que acontece é que o nosso inconsciente reconhece alguns sinais que lhe transmitem essas sensações e cria ou não, rapport (um sentimento de ligação, correspondência) com o nosso interlocutor.

Para criarmos rapport com o nosso interlocutor, temos de nos abstrair de nós próprios e deixarmo-nos envolver no mundo do outro, isto é, criar uma sensação de familiaridade e confiança no outro que lhe permita sentir-se à vontade o suficiente para nos dizer o que queremos saber e que confie em nós quando lhe propusermos a solução.

Para conseguirmos chegar a este ponto, existem diversas técnicas que abordaremos mais à frente, sendo que o principal é desligarmo-nos de nós, do nosso objectivo, dos nossos conceitos, das nossas ideias e deixarmo-nos absorver pelo mundo do outro.

A forma mais eficaz é utilizar técnicas que comuniquem directamente com o inconsciente, que acontecem quando comunicamos através da linguagem corporal. Na nossa linguagem, os estudos mostram que as palavras que dizemos representam 7%, o tom de voz, volume, entoação, velocidade do discurso, representam 38% e o que fazemos com o corpo 55%. É por isso super importante saber o que o nosso corpo está a transmitir e é a maior arma para criarmos a sensação de ligação a que chamamos rapport.

Técnica 1 – Pace and Lead

Primeiro imitamos todos os movimentos que o cliente faz (pace) com mãos, pernas e resto do corpo. Imitamos a postura, os maneirismos, a forma de mexer as mãos, com um lag de 5 a 10 segundos. Ao fim de algum tempo começamos nós a liderar o processo (lead) e vemos a outra pessoa a imitar-nos. Aí sabemos que o rapport está criado e que podemos partir para as perguntas poderosas...

A primeira vez que aprendi esta técnica estava muito reticente em a utilizar pois achava que toda a gente ia notar que as estava a imitar, até que pensei “Espera! Eu não sei o que faço com as minhas mãos e corpo?! Se eu não sei, como vou saber que os outros me estão a imitar?!” NINGUEM nota!!! NINGUEM!!! Acreditem em mim!! Comecei, tal como muita gente, a experimentar e o resultado foi brutal...

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Técnica 2 – Backtracking

Esta técnica consiste em estarmos atentos ao discurso do nosso cliente, de forma a reconhecermos frases, palavras e expressões chave que estejam altamente ligadas com estados de espírito e emoções forte.

O primeiro passo a tomar é garantirmos que conseguimos compreender o conceito e o significado da palavra. Como todos já devem saber, as palavras têm o significado que nós lhe atribuímos, esquecer isto, é um dos erros mais comuns da comunicação e que gera mais mal-entendidos. A qualidade da nossa mensagem é medida pelo que o receptor percebe e não pelo que emitimos, logo é fundamental que saibamos exactamente o que o outro quer dizer!

Por exemplo, se em conjunto com a sua esposa definir palavras como confiança, fidelidade, amor, atenção, vai descobrir que por vezes as definições são próximas (o que é normal), mas existem quase sempre diferenças, em muitas palavras, bastante grandes.

Após ter a certeza de que percebemos exactamente a mensagem do cliente, iremos utilizar as mesmas palavras do que ele, para que o inconsciente perceba que nós estamos a falar a mesma linguagem e que entendemos precisamente o que foi passado. Isto aumenta a ligação, a confiança e por conseguinte as barreiras caem.

Técnica 3 – Voz

A voz é o mais poderoso instrumento de influência que temos!! Serve para levar pessoas a estados diferentes, ultrapassar objecções e criar imenso rapport.

É por isso muito importante, criar rapport com a voz, imitando o volume, tom, cadência do discurso e da respiração e velocidade. De referir que tal como todas as técnicas o objectivo é criar rapport de forma a podermos influenciar as pessoas, logo se a pessoa se encontra num ponto que não é benéfico nem para ela nem para nós, a nossa aproximação vai ser mais rápida assim como o processo de mudança do estado da pessoa.

É importante referir que se o nosso interlocutor tiver alguma deficiência física ou a nível linguístico, não é de bom-tom imita-lo pois essa é ÚNICA situação que ele de facto vai reparar...

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#4 – Sabe o que as pessoas querem

O que é que as pessoas querem? O que as faz comprar ou não, um produto/serviço?

E se eu vos disser e afirmar que existe algo que todas as pessoas querem e se vocês souberem o que é e se focarem nisso, conseguem influenciar qualquer pessoa?? A maior parte de vocês vai ter a mesma reacção que 80% das pessoas a quem digo isto, “oh, isso é treta!”, mas eu consigo prová-lo!

Aconteceu exactamente isso numa altura em que estava a dar formação inicial a um grupo de vendedores! Pedi por isso um voluntário e um deles levantou-se. Pedi-lhe para pensar numa compra qualquer que tivesse feito recentemente e ele indicou-me o relógio que tinha no pulso. Coloquei-lhe então algumas questões:

Eu: É um relógio porreiro. O que é que esse relógio te dá que de outra forma não terias?

Ele: É bonito!

Eu: Ótimo. De facto é bonito! E o que é que usares um relógio bonito te dá que de outra forma não terias?

Ele: A aparência é importante para mim – transmito às pessoas uma boa imagem!

Eu: Exacto, a aparência é importante. E o que é que tratares de ti e teres uma boa aparência e por isso transmitires uma boa imagem às pessoas, te dá que de outra forma não terias?

Ele: Hummm.... Faz-me sentir bem comigo próprio.

Como gosto de ir mais longe, mesmo que já tenha chegado a um ponto avançado, ainda perguntei...

Eu: Ótimo. Sentes-te bem contigo próprio! O que é que sentir-te bem contigo próprio te dá que de outra forma não terias? (com esta pergunta quero perceber se o “sentir-se bem é um meio ou um fim em si próprio)

Ele: (pensou um pouco) Sinto-me em controlo! Sinto que está tudo OK com a minha vida e que estou no caminho certo.

No fundo, estamos à procura que aquilo que nós compramos nos transmita sentimentos que são diferentes de pessoa para pessoa, como poder, alegria, segurança, conforto, amor, atenção, significância, etc!

Quando percebem qual o sentimento que o cliente está à procura e o ligam com o vosso serviço, o que acham que vai acontecer? O que acham que acontece numa sedução? Pensem como foi a última que se sentiram atraídos por alguém e por que é que aconteceu... Que sentimento estavam à procura?

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Façam este exercício por exemplo com este ebook! O que é que lê-lo e aprender estes espectaculares segredos te traz que de outra forma não tens? Sempre que chegares a uma resposta, volta a fazer a pergunta até não conseguires ir mais fundo... **Esse é o estado que te motiva a fazer o que estás a fazer neste momento!**

As pessoas chegam normalmente a um estado, sentimento, a uma emoção central! **É isto que elas verdadeiramente querem!**

Como é que serves as necessidades e motivação dos teus clientes? Que emoções é que eles procuram e como é que estás a satisfazê-las?

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#5 – Foca-se nos benefícios

De tudo aquilo que o nosso produto tem e pode oferecer em que é que nos devemos focar?

O que é que o nosso cliente vai identificar como algo que lhe vai suprir as necessidades e dar as emoções que ele procura?

As características do nosso serviço só são importantes se transmitirem o que as pessoas querem sentir ao adquiri-lo!

Por exemplo, o Curso Life

Posso dizer-vos que:

- o curso é prestado por formadores com anos de experiência em departamento comerciais
- que as técnicas que apresentamos recorrem, entre outros, a processos avançados de Programação Neuro-linguística e Neuroestratégia.
- que são 18h da melhor formação de vendas que podem ter

Ninguém quer saber das características!!!

Estas são as características. Ninguém se interessa por isto! O que eles querem saber é como é que isto os beneficia, como é que se relaciona com os sentimentos e emoções de que estão à procura!

O que é que eu ganho com isso? Essa é a pergunta na cabeça do cliente e é o nosso trabalho dar a resposta!

Imaginem que eu vos apresentava o Curso Life assim:

- o curso vai dar-vos ferramentas e tecnologias que permitem que sem muito esforço e com muita diversão, comecem desde logo a influenciar pessoas a fazer o que vocês querem que elas façam, melhorando os vossos resultados, trazendo mais dinheiro e alterando significativamente todos os vossos relacionamentos.
- como muitos dos conhecimentos vão ser automaticamente absorvidos pelo inconsciente, as vossas capacidades de “venda” vão melhorar quase instantaneamente permitindo que se foquem em outras matérias e se divirtam muito!!

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Embora vos pareça obvio que o impacto desta explicação é brutalmente maior que o da anterior, a quantidade de vendedores que se focam nas características e não nos benefícios (e emoções associadas) é abismal.

Como vendedor, e pela experiência que tive quer nas multinacionais onde tive sucesso, como nos imensos manuais e livros sobre influência e vendas que li, desenvolvi um método próprio de apresentação de produto que tem resultados espectaculares e que vou partilhar convosco.

É muito simples e focada completamente no mais importante, o **Método SBEE™**:

S – Selecção da característica que vamos apresentar

O nosso serviço/produto tem imensas características. Quais a que podemos ligar melhor com a emoção que queremos satisfazer? Qual a unicidade dessa característica que poderemos ligar como benefício?

B – Benefício

Apresentar algo como benefício é liga-lo com a emoção que queremos produzir! É mostrar o efeito prático daquela característica!

E – Emoção

Ligar tudo com a emoção e focar o cliente no que vai sentir, no quão bem vai estar, no que ter essas emoções (por causa do benefício que lhe traz aquela característica) significa para ele.

E – Estado

Tudo isto transmite um estado de espírito ou de energia! É nesse estado que temos de estar para que o cliente também esteja e é nesse estado que queremos partir para o fecho.

O segredo como vêm está em focarmo-nos nos outros e em como o que nós temos pode ajuda-los e despertar neles as emoções que eles procuram para sua experiência de vida. Como é aquilo que faz melhorar a vida dos outros?

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#6 – Contador de Historias

Os grandes influenciadores são grandes contadores de histórias. Todos nós gostamos de uma boa historia e gostamos imenso de quem as conta bem!

Mas mais do que só uma preferência, as histórias estão gravadas na nossa neurologia pois, durante dezenas de milhares de anos, a via oral foi a única forma de passagem de informação e ainda hoje o principal meio de comunicação social é a TV. A escrita é algo de muito recente e se olharem para a vossa infância a maneira como nos ensinavam uma lição, era através de uma história! Uma historia que tinha uma moral... Moral essa que através daquele exemplo passado na historia, se entranhava no nosso inconsciente que automaticamente relacionava a historia connosco e com o que tínhamos feito em situações semelhantes e criava uma ideia do que fazer numa próxima situação!

O que o nosso inconsciente faz é encontrar referências em nós quando ouvimos uma história. Por exemplo:

Quando me comecei a interessar pela área de coaching e desenvolvimento pessoal tive a oportunidade de fazer o curso de coaching com ajuda da empresa onde trabalhava, mas ainda assim o valor de 1500 euros era um investimento que mexia nas minhas finanças... Quem conhecia o curso e o conteúdo dizia-me: “Inscreve-te! Vais adorar! É mesmo o que tu queres!!”. Depois de pesar os prós e os contras de investir uma quantia deste género em algo que me iria fazer crescer como pessoa, disse para mim próprio: “Eu mereço! Eu quero crescer e ter sucesso!” e sem mais hesitações inscrevi-me! Quando olho para trás agora, vejo que de facto foi o melhor investimento que já fiz e mesmo tendo revisto todos os conteúdos, centenas de vezes, continua a ser a base do meu processo de crescimento e de sucesso tendo já se pago n vezes.

Enquanto lia esta pequena historia o seu cérebro foi até ao interior, procurando na memória historias e experiências parecidas, para poder relacionar e perceber o que estava a ser dito... Já reparou que quando conta uma historia sobre si a alguém, muitas vezes a pessoa conta-lhe logo algo sobre ela parecido?!

E então como é que isto pode ser utilizado para nosso favor?

Duas maneiras:

1ª – De certeza que já repararam que a maior parte destas técnicas serve um propósito essencial nas vendas: Falar com o cliente quando ele não tem as defesas postas! Falar o mais directamente possível com o inconsciente!

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Quando contamos uma história, acontece exactamente isso, as defesas estão para baixo, pois o cérebro pensa: “Está tudo bem! É só uma história!” e por isso neste ponto conseguimos passar mensagens muito fortes e poderosas.

Exactamente por isso é que utilizei alguns comandos embutidos como o “inscreve-te” e passaram como normal pois ultrapassaram o filtro consciente que o deveria bloquear!

2ª – As histórias também são muito importantes pois quando falamos de outras pessoas que fizeram a mesma escolha que queremos que o cliente faça, estamos a dar-lhe uma validação externa que é importantíssima!! Não acredita??

Então vejamos:

- Se estiver numa cidade nova e quiser jantar, vê dois restaurantes lado a lado, um cheio e outro completamente vazio. Qual escolhe?

- Quando vai sair à noite e passa num sítio cheio de gente à porta, acha que o sítio é bom ou mau?

Tudo isto porque estamos programados para que quando temos de fazer uma escolha, sabemos que se escolhermos o mesmo que os outros e falharmos, temos uma desculpa e não seremos criticados por eles...

Possuir as características de ser um excelente contador de histórias, fazer essa escolha e aplica-la no nosso dia-a-dia é algo que vai sem dúvida melhorar em muito a vossa capacidade de influência!

#7 – Sabe a linguagem que utiliza (sempre)

O vendedor de sucesso é mestre na linguagem.

Isto quer dizer que além de controlar a sua linguagem corporal, n-verbal e verbal e criar rapport através dela, ele vai controlar as suas palavras falando numa linguagem positiva, assertiva, adaptada ao cliente, focada em criar o que ele quer.

Como todos sabemos e já vimos atrás, as palavras comportam significados diferentes para todos nós e despoletam estados diferentes também. É por isso importantíssimo utilizar o backtracking e temos ainda mais ferramentas que podem “plantar” a nossa mensagem directamente no inconsciente do nosso cliente.

Mais do que falar com confiança e paixão do nosso trabalho (que é condição *sine qua non* para atingirmos o verdadeiro sucesso e plenitude na área profissional), existem padrões de linguagem que quando utilizados convenientemente podem transformar completamente a nossa comunicação e provocar efeitos fantásticos em quem nos rodeia.

Inspirados no trabalho de Bandler e Grinder e utilizando muitos dos processos e recursos da Hipnose Ericksoniana, estes padrões de linguagem, aproveitam os programas que o consciente já corre e os filtros que já utiliza para que possamos de novo aceder à mente inconsciente! Jamie Smart é um outro autor que os utiliza muito e que tem já muito escrito sobre eles!

Estes padrões por si só dariam um ebook, pelo que aqui vou explicar alguns dos que utilizo com mais frequência.

- “Enquanto...”

Na nossa comunicação do dia-a-dia o enquanto é uma palavra utilizada como forma de constatar algo obvio e focar em algo que queremos que a outra pessoa se foque.

Exemplo: Enquanto lêem esta frase, deixem-me colocar-vos uma pergunta...

Enquanto (A), (B) ...

O nosso cérebro está treinado para assumir que a primeira parte é verdade e por isso automaticamente passa esse “facto” para o inconsciente para se poder focar na segunda parte. Isto quer dizer que no (A) podemos dizer o que quisermos que o cérebro vai assumir como verdade e automaticamente assumir como um facto! Agora, enquanto pensam como

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

isto faz sentido, vamos focar-nos no próximo padrão... Perceberam como funciona?! Isso mesmo...

- *“A experiência mostra-nos...”*

Este é especialmente eficaz pois não só estamos a criar uma validação externa para o que estamos a dizer, estamos a proteger-nos de qualquer ataque pois não é uma opinião pessoal é só o que a experiência nos mostra e podemos desta forma passar uma informação ao cliente de uma forma passiva e sem ser intrusiva.

- *“Há pessoas que...”*

Este é muito poderoso, pois permite-nos imediatamente pôr a pessoa a pensar no que nós queremos pois quando o nosso cérebro ouve “há pessoas...”, automaticamente se relaciona consigo próprio.

Exemplo: “Há pessoas que conseguem enormes resultados com estes padrões de linguagem!”, o que o seu cérebro está a ouvir é: “Eu consigo enormes resultados...”

Este padrão é óptimo para se quebrar resistências e passar mensagens nos pontos onde mais acreditarmos que eles são necessários.

Como todos os conhecimentos adquiridos aqui, estes padrões podem ser usados para influenciar pessoas a serem melhores e tomarem decisões mais informadas ou para a manipulação.

A escolha é sua...

O que lhe posso garantir também, é que recebemos o que damos...

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#8 – As pessoas querem razões

Nos anos 70, um grupo de investigadores resolveu fazer a seguinte experiência. Numa fila para tirar fotocópias, o pesquisador aproximava-se das pessoas e dizia: “Tenho 5 cópias para tirar. Posso passar à sua frente porque estou cheio de pressa?”

Em mais de 90% dos casos, as pessoas deixavam-no passar à frente, por isso eles experimentaram dizer o seguinte: “Tenho 5 cópias para tirar. Posso passar à sua frente?”

Neste caso, apenas 60% das pessoas o deixavam passar à frente, por isso voltaram à experiência anterior, mas apresentando as mais diversas razões (mesmo aquelas que não fariam muito sentido, como “porque quero tirar cópias”) e ainda assim mais de 90% das pessoas os deixavam passar à frente!

Ou seja, o facto de darmos uma razão aumenta a probabilidade de o nosso pedido ser aceite em 40%!!!! Porquê?? Funciona porque as pessoas adoram ter uma razão para fazer as coisas.

As pessoas querem ter uma razão!

Utilizem na vossa apresentação e nos vossos pedidos o “porque”, porque se o fizerem o vosso resultado vai aumentar drasticamente! Fundamentem a vossa razão nas emoções que querem produzir, liguem-nas com os benefícios relativos às características que referiram e façam pedidos que vão ser aceites!

Durante a conversa, antes do fecho da venda podem e devem utilizar este método para testar a abertura do cliente ao que lhe vão oferecer, fazendo-lhe pedidos e pedindo a concordância dele! Se ele estiver a concordar, não só vai ter mais dificuldade em criar objecções depois como se fizer o que vocês pedem existe mais possibilidade de haver compra, porque significa que ele está mais em rapport e confia mais em vós!

É assim tão simples...

Agora imagine o que vão sentir quando quase tudo o que pedirem for aceite pelos outros!

Que impacto vai isso provocar na vida deles? E na vossa?

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

#9 – Lidam com objecções

O vendedor de sucesso é ótimo a lidar com objecções. E independentemente do vosso trabalho ou produto/serviço, as objecções existem e temos de lidar com elas. Há pessoas que me pedem para fazer coaching com elas nas vendas pois não percebem o que estão a fazer mal, e na maioria dos casos, o não lidar com as objecções ou lidar de forma errada, está no top 3 de coisas a alterar.

Podemos lidar com as objecções antes ou depois de elas aparecerem.

Lidarmos antes de elas aparecerem tem uma vantagem. É a de não aparecerem...

Sempre que no discurso reconhecerem algo que se pode tornar uma objecção, lidem imediatamente com isso. Se virem que é uma condição (i.e. algo inultrapassável), podem terminar o processo logo ali e não perder mais tempo, se por outro lado for apenas uma objecção, então podem resolvê-la logo e não deixar que fique a toldar toda a conversa e aparecerem no momento do fecho (onde é muito mais difícil contornar dificuldades).

Se resolverem uma objecção (como tempo, distância, local, etc...) antes do fecho, com o rapport que já foi criado, o cliente está mais aberto à explicação e a debater convosco essa ideia e a aceitar a vossa solução/opinião!

Outra maneira muito poderosa de resolver objecções, sem passar muito tempo a pensar nelas, nem ter de as debater com o cliente é utilizando o tom de voz.

Já vimos como ele pode ser poderoso para criar rapport, vamos agora utiliza-lo para o inconsciente do cliente quebrar rapport com uma possível objecção antes de ela surgir.

Já repararam que vozes com timbres desagradáveis são muito agressivas para o ser humano? É fácil falarmos com alguém com aspecto muito desagradável, mas o timbre de voz é algo que muito pouca gente consegue suportar se for mau. Isto funciona assim, porque o nosso inconsciente e o nosso discurso interior fica muito afectado, pois por um lado queremos processar aquelas palavras e fazer sentido delas, por outro lado, por causa do timbre queremos afastamento daquelas palavras e daqueles conceitos.

A maneira então de evitar e antecipar as objecções é coloca-las nesse timbre para que o cliente se queira imediatamente desligar de a ter.

Por exemplo:

Se soubermos que o preço pode ser uma objecção podemos dizer (e leiam o que está em itálico como se tivesse num tom mesmo a ferir os ouvidos):

*“Uma pessoa uma vez disse-me: *”Isto é muito caro!”* “*

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Ao dizermos desta forma o inconsciente do cliente vai desligar-se imediatamente desta objecção, pois quando ele a quiser dizer, vai ouvi-la no timbre desagradável, logo não quer associação nenhuma com ela!

Podemos ainda fazer melhor e utilizar no meio de frases que misturem várias das técnicas de que temos falado:

- Sei que não me vai dizer *“isto é muito caro!”*, porque a experiência mostra-nos que as pessoas inteligentes que fazem este investimento tem resultados espectaculares.

- Pode-me dizer *“ah, não tenho tempo...”*, mas sabe que melhorar os seus resultados e a sua vida é o melhor que pode fazer com o seu tempo

Treine e Pratique

Faça uma lista das objecções mais frequentes, da resposta que quer dar incorporando estas tácticas e pratique muito até que o timbre saia sem risos, até que seja mesmo desagradável e quase já seja confortável dizê-lo a qualquer pessoa.

Esta técnica é essencial nos negócios e tem um poder fantástico! Claro que para a utilizar tem de estar em rapport com a outra pessoa, para que ela não ache agressivo da vossa parte fazê-lo. A partir daí, se acreditarem mesmo no que dizem, vendem, fazem; com treino, ela vai sair na perfeição e os resultados fantásticos...

#10 – Trabalho e Diversão

Tudo o que aprendemos neste ebook vai melhorar em muito os nossos resultados, taxas de concretização e taxas de fecho de vendas. Se aliarmos isto a um trabalho forte, consistente e empenhado, os nossos objectivos deixarão de parecer metas inatingíveis e passaremos facilmente a dobrar e triplicar o que ganhamos.

É fundamental existir esse trabalho de base, aliás é pura matemática.

Imaginem que tem o objectivo de fazer 10 vendas por mês!

Se contactarem 10 pessoas por mês e a vossa taxa de fecho for de 20%, fazem 2 vendas por mês (e não por muito tempo...). Há pessoas que chegam a ter 80% de rácio de fecho quando começam a aplicar tudo isto consistentemente, o que faria com que fizessem 8 vendas por mês, 4 vezes mais do que antes e ainda assim abaixo do objectivo!

Solução?

É fácil! Contactar mais pessoas, claro!! Se falarem com 30 pessoas mês e fecharem 80% delas fizeram 24 vendas (mais do que duplicaram o target!)

É por isso que o trabalho de base de explorar os contactos, saber os rácios a que estamos a trabalhar e os números que temos de produzir, é fundamental no nosso sucesso!

Divirtam-se!

Se tiverem que reter uma coisa apenas de tudo o que tiveram a ler, que seja esta, DIVIRTAM-SE!! Os clientes notam se um vendedor acredita e está apaixonado pelo que faz! Homens e mulheres procuram parceiros confiantes e divertidos! As nossas equipas sabem quando têm um chefe que “manda” ou um líder que inspira, que motiva, que exemplifica, que mostra a mesma paixão que quer que a sua equipa tenha!

Os nossos clientes são como nós quisermos que eles sejam e um reflexo do que lhes damos! O que lhes proporciona? Momentos super divertidos e motivadores, produtos e serviços de confiança, uma relação apaixonante em que ele quer e gosta de ser visitado por si ou ir visitar? Se respondeu SIM a todas, provavelmente tem clientes extremamente agradados e fidelizados!!!

Acredite em algo que aprendi há muito tempo e que todos os dias me é lembrado por os mais diferentes acontecimentos na minha vida e no mundo:

“Só somos verdadeiramente completos e só atingimos o verdadeiro sucesso, quando fazemos o que nos apaixonamos... pelos outros!”

Os 10 Segredos do Vendedor de Sucesso

por Ricardo Peixe

Sobre o Autor

Ricardo Peixe é Life&Executive Coach (ICF), (Trans)Formador na Life Training™, autor, criador do Método SBEE™, palestrante em Motivação, Vendas e Influência, interessado por Programação Neuro Linguística (PNL), estudante de Gestão na Faculdade de Economia do Porto, apaixonado por Comportamento e Pensamento Humano.



Desde muito cedo iniciou-se no mundo do trabalho tendo ficado fascinado pela área de vendas e influência. Liderou projectos próprios e alheios, trabalhou em multinacionais e obteve excelentes resultados em mercados tão competitivos como fitness, venda porta-a-porta, venda directa, etc...

O seu fascínio pela PNL e Coaching veio exactamente num momento em que sentiu que faltava algo na sua vida que a tornasse completa. Encontrou a sua missão na ajuda aos outros, na participação do seu sucesso e no criar mudança e impacto na vida dos que contactam com ele.

Autor do blog ajudaincondicional.blogspot.com, todas as semanas as suas mensagens chegam a milhares de pessoas. Mora no Porto (Portugal) e tem como hobbies, a leitura, cinema e desporto.

Agradecimentos

Gostava de agradecer a todos os que me apoiam todos os dias na minha actividade, todos os que me dão alento, me dão força e me ajudam a manter o espírito alto e a cumprir cada vez mais o meu propósito de vida...

Muito Obrigado:

Ricardo Teixeira (Mchimwene)
Ricardo Santos
Pedro Vieira

Francisco Calçada
Ricardo Ferreira
Mario Caetano
Núria Mendoza
Jorge Sousa
Marta Moura
Luis Gomes

Pela Inspiração:

Daniel Sá Nogueira
Anthony Robbins
Jamie Smart

Marta Ferreira
Diana Franca
Milton Erickson
Cris Carvalho
Derren Brown
Richard Bandler
John Grinder