

TÉCNICAS DE VENDAS: Como Conquistar a Atenção do Cliente

Que Informações São Úteis Para Chamar a Atenção de um Cliente? Onde Buscar Informações Sobre o Cliente? Que Atitudes Devem Ser Evitadas?

Normalmente um vendedor externo realiza muitas visitas de venda durante seu dia de trabalho, tentando obter entrevistas e concluir suas vendas. Porém, clientes são diferentes na sua essência e por isso o vendedor deverá planejar-se, a fim de tentar obter a atenção imediata de uma pessoa que talvez nem conheça.

Dessa forma, aconselha-se que antes de sua visita ao **prospect** (futuro cliente) ele deve tentar descobrir algum assunto em que seu Cliente esteja interessado. Se o cargo exigir que ele faça visitas freqüentes aos mesmos Clientes, ele deve levar sempre novas informações ou colaboração em cada visita que fizer, pois assim evitará que se aborream com sua presença.

Mas, onde buscar idéias que sirvam para colaboração ao seu Cliente?

- Informações fornecidas por sua empresa.
- Publicações de indústria, comércio ou segmento especializado.
- Conversas entre vendedores amigos e/ou concorrentes.
- Matérias sobre finanças e economia nos jornais e tele-jornais

Alguns Cuidados Que Devem Ser Cuidadosamente Observados:

- Cuide de sua aparência pessoal e apresente-se como um profissional digno de ser atendido.
- Jamais comece com uma “desculpa”.
- Obtenha o “SIM” do seu Cliente com perguntas fáceis de responder.
- Seu sintonizador da atenção deve ser rápido. Não estique muito sua “história”; isso pode dispersar a atenção do Cliente.
- Nunca force um aperto de mão. Se ele espera por isso aperte-lhe a mão, mas caso contrário não o obrigue.
- Sente-se a distância razoável para não impedir seus movimentos.
- Não se espreguice nem se espiche na cadeira. Você deve ser o portador de importante mensagem para seu Cliente, devendo portar-se de acordo. Conserve a posição ereta.
- Evite conversar com seu Cliente na presença de outras pessoas, principalmente as desinteressadas. Se uma terceira pessoa estiver presente, desculpe-se, informando não saber que ele tinha outro compromisso. Isto, às vezes, faz com que a terceira pessoa se retire. Mas, se você for obrigado a falar em presença de outros espectadores, dirija-se a todos e não somente a um deles.
- Sorria com eficácia, pois isso sempre dá bons resultados. Por outro lado, não sorria perpetuamente. Depois de um sorriso amável, enverede para o assunto do negócio e mantenha uma aparência de “homem de negócios”.
- Não procure ser muito esperto logo de início. Uma boa observação cordial será menos arriscada que soltar um rojão.
- Saiba o nome exato de seu Cliente e não hesite em soletrá-lo, se for um nome incomum, pois este interesse o agrada.

O Que Não se Deve Fazer na Conquista da Atenção:

- Não minta nem engane para despertar a atenção.
- Não inicie com uma pilhéria (a menos que seja à sua própria custa).
- Não seja barulhento nem impetuoso.
- Não fale sobre seus contratempos, seus problemas, nem de sua saúde, pois os clientes estão interessados apenas em seus próprios problemas. Não os entretenha com más notícias, coisas fúnebres ou boatos. Traga novidades agradáveis ou, então, não conte nada.
- Não se exceda falando sobre um “hobby”. É difícil passar do assunto “futebol” para um assunto profissional como o seu produto, por exemplo.