

O LIVRO VERMELHO DAS VENDAS

Jeffrey Gitomer

O LIVRO VERMELHO DAS VENDAS

*Os 12,5 princípios infalíveis
para vender mais e melhor*

Tradução de:
André Chêdas

GESTÃO PLUS

Se as pessoas
gostarem de si,
acreditarem em si
e depositarem
confiança em si...
TALVEZ lhe comprem
alguma coisa.

– Jeffrey Gitomer



*As pessoas não gostam
que lhes tentem vender coisas...*



... mas adoram comprá-las!

«POR QUE MOTIVO AS PESSOAS COMPRAM?»

A resposta que todos os vendedores precisam de ouvir.

«Porque é que as pessoas compram?» é uma pergunta mil vezes mais importante do que «Como devo vender?». Não, talvez esteja a exagerar... É um milhão de vezes mais importante do que «Como devo vender?». Não, que exagero... É mil milhões de vezes mais importante do que «Como devo vender?». Compreende?

Acabei de passar três dias no nosso estúdio a entrevistar clientes dos meus clientes. Três dias a perguntar-lhes «por que motivo compram». As respostas que ouvi foram uma combinação de sentido comum, tremenda informação, pormenores a que ninguém liga e oportunidades inacreditáveis.

Fico sempre espantado ao ouvir que as empresas investem milhares de horas e milhões de dólares a ensinar os seus empregados «como vender» e não dediquem um único minuto ou sequer invistam 10 dólares que seja a perceber «porque compram» os clientes. Na realidade, a única coisa que importa saber é «porque é que se compra».

Se calhar até pensa que sabe o que leva as pessoas a comprar, mas é provável que não tenha feito nada com esse conhecimento. Quer provas? Permita-me que partilhe consigo os primeiros sintomas que demonstram que o leitor não faz a menor ideia por que motivo as pessoas compram.

- 1. Você depara com objeções relacionadas com o preço.**
- 2. Vê-se obrigado a fazer orçamentos ou propostas.**
- 3. As pessoas dizem-lhe estar satisfeitas com o fornecedor que têm.**

4. Ninguém retribui os seus telefonemas.

4,5. Você queixa-se do miserável panorama económico.

Se estes sintomas lhe são familiares, é provável que faça parte do maior clube de todos.

De seguida irei apresentar um conjunto de elementos que explicam o que leva os clientes a comprar. A ordem em que os apresento é irrelevante, mas são motivos válidos que tive a oportunidade de ouvir em primeira mão da boca de clientes oriundos de todos os ramos de negócios.

1. Gosto do meu vendedor.

TOME NOTA: A empatia é o componente mais poderoso duma relação comercial. Ainda no outro dia ouvi um suposto perito de vendas dizer: «O vosso cliente não precisa de gostar de vocês, mas precisa de confiar em vocês.» Que perfeito idiota. Consegue imaginar o diretor-geral de uma determinada empresa, ao tomar uma decisão comercial, a dizer algo como: «Confio plenamente naquele tipo, mas não sei se gosto dele.» A empatia leva à confiança. A confiança leva à compra. A compra leva ao fortalecimento de uma relação. Não é o ciclo de vida, é o ciclo de vida da venda.

2. Compreendo aquilo que estou a comprar.

3. Reconheço o que tem de diferente a pessoa ou a empresa a quem compro.

4. Compreendo o valor do produto que estou a adquirir.

5. Acredito no meu vendedor.

6. Deposito confiança no meu vendedor.

7. Confio no meu vendedor.

8. Sinto-me à vontade com o meu vendedor.

9. Sinto que as minhas necessidades encaixam com o produto ou serviço dele/dela.

10. O preço parece-me justo, ainda que não seja necessariamente o mais baixo.

- 11.** Estou **convencido** de que este produto ou serviço irá contribuir para aumentar a minha produtividade.
- 12.** Estou **convencido** de que este produto ou serviço irá aumentar a minha margem de lucro.
- 12,5.** Sei que o meu vendedor me tenta ajudar com o meu negócio para também ganhar com isso. O meu vendedor é um recurso valioso para mim.

Bom, aqui ficam alguns motivos para pôr esse processo mental em marcha. Se descobrir os seus, será muito mais fácil vender. Vá imediatamente tratar disso!

«Jeffrey», seu imprestável, «diga-me o que devo fazer!»

Muito bem, eis o que deve fazer:

- 1.** **Telefone** a seis dos seus melhores clientes.
- 2.** **Convide-os** a participar num seminário sobre estratégias para expandir o negócio DELES.
- 3.** **Ofereça-lhes EXCELENTE** comida.
- 4.** **Diga-lhes** que cerca de 15 a 20 minutos serão dedicados a fazer perguntas sobre a melhor maneira de fortalecer a relação que tem com eles.
- 5.** **Elabore seis perguntas** relacionadas com a forma como satisfaz as necessidades deles e com aquilo que eles procuram num promotor de vendas/parceiro.
- 6.** **GRAVE a sessão.** O ideal será fazê-lo em vídeo, mas, se for inviável, uma gravação áudio também serve. Ouça a gravação cem vezes.

Já lhe dei a conhecer algumas respostas que explicam por que motivo os clientes compram. Mas a pergunta mais importante de todas é esta: porque é que os SEUS clientes compram? Acha que sabe? Quer levar um sopapo na cara? VOCÊ NUNCA LHES PERGUNTOU!

Parece-me incrível que uma resposta tão óbvia continue a ser tão desprezada.

Red  Bit Grátis: Quer uma lista de perguntas «por que motivo compram» para fazer aos seus clientes? Compilei uma lista com algumas perguntas para dar início à sessão. Aceda a www.gitomer.com, registe-se – caso seja a primeira vez que visita o *site* –, e escreva WHY THEY BUY no campo RedBit.

Tem uma lista fantástica
de potenciais clientes?
Fantástica para quem?
E quantos desses clientes
o acham fantástico?
Aposto que essa lista é (muito) mais curta.

