



VENDE MAIS QUEM ENTENDE ANTES DE ATENDER

ENTENDER PARA ATENDER:
3 PALAVRAS CHAVE PARA O SEU
SUCESSO EM VENDAS!

José Ricardo Noronha

Vender é ajudar! Vender é servir!

Antes de seguirmos adiante em mais um super eBook da Paixão por Vendas, eu preciso te dizer que em praticamente todas as Palestras, Cursos, Aulas em MBAs e Workshops que tenho ministrado no Brasil inteiro, sempre digo, especialmente no mundo das vendas de maior complexidade, que os melhores vendedores são aqueles que sempre colocam as necessidades, desejos, expectativas e sonhos dos seus clientes acima dos seus, o que se traduz em uma postura de absoluto compromisso em servir e ajudar os clientes e potenciais clientes na resolução de seus problemas, dores, necessidades e na plena realização dos seus sonhos.

E mais do que isso, eu sempre digo que precisamos nos inspirar com o lema de existência de uma gigante nacional do ramo logístico chamada JSL que em apenas 3 palavras nos presenteia com o que existe de mais verdadeiro, eficaz e impactante em vendas consultivas de alta performance: **Entender para Atender!**

Sim, é isso mesmo!

Antes de atender bem seus clientes e potenciais clientes, você precisa entender profundamente quais são as reais dores, necessidades, desafios e porque não dizer os sonhos que eles têm para que somente a partir deste pleno entendimento

ENTENDER PARA ATENDER

você comece a falar sobre os seus produtos, serviços e soluções.

Aliás, não custa reforçar dois conceitos absolutamente fundamentais e que não por acaso são duas das molas mestras de tudo o que fazemos e dois grandes “mantras” do meu trabalho como educador em vendas:

Vender é ajudar! Vender é servir!

E só ajuda e serve de verdade, quem entende primeiro!

Só ajuda e serve de verdade quem cria melhores conexões com seus clientes antes mesmo de falar sobre aquilo que vendemos!

Só ajuda e serve de verdade quem entende que vende mais não quem fala mais e sim quem pergunta e entender melhor seus clientes!

Faz sentido para você?

No entanto, é preciso reconhecer que muitos de nós ainda trabalhamos e vendemos muito mais motivados pelos nossos desejos e necessidades em detrimento aos dos nossos clientes, você concorda comigo?

E hoje eu quero falar exatamente sobre a importância da boa identificação dos desejos, necessidades e dores dos clientes para incrementar a sua performance,

ENTENDER PARA ATENDER

produtividade e resultados de vendas e a sua satisfação em trabalhar com algo tão apaixonante como Vendas, onde ajudamos pessoas e empresas na resolução de seus problemas e na realização dos seus grandes sonhos.

Peço a partir de agora a sua redobrada atenção para mergulharmos juntos em uma análise um pouco mais profunda sobre como podemos criar melhores conexões com nossos clientes a partir do melhor e mais amplo entendimento das reais necessidades, desafios e dores que eles têm enfrentado e que podem ser resolvidos pelos produtos, serviços e soluções que vendemos em nossas empresas.

E aqui eu preciso te dizer que, geralmente, as necessidades são muito mais fáceis de identificar que os desejos dos clientes. Pensemos juntos.

Do que exatamente os clientes precisam quando vão à uma concessionária de carros? De um carro, certo?

Do que exatamente os clientes precisam quando vão à uma Agência de Viagens? Ora, de uma viagem, támo junto?

Portanto, a identificação das necessidades que tende a ser bastante simples exatamente por parecer tão óbvia, muitas vezes nos atrapalha na identificação dos desejos dos clientes quando da compra dos produtos e serviços que comercializamos.

ENTENDER PARA ATENDER

E é aqui que está um problema que afeta a performance de muita gente que tem confiado em nosso trabalho para incrementar seus resultados de vendas e fomentar uma cultura de alta performance em seus negócios.

Sim, a identificação dos desejos e reais desafios e dores dos nossos clientes exige um trabalho e uma preocupação muito maiores por parte de todos nós vendedores, pois são muito menos evidentes que as necessidades que já são por eles consideradas.

Usando os mesmos exemplos acima, o cliente de uma concessionária Audi, BMW, Volvo ou Mercedes Benz, pode estar em busca do status proporcionado por um carro de luxo, pelo alto desempenho, pela segurança e pelo design diferenciado e exclusivo, que são apenas alguns dos componentes e atributos das marcas mais *premium* de automóveis do mundo.

Já o cliente da Agência de Viagens pode estar em busca daquela viagem inesquecível com a família à Disney, onde certamente se renderão ao encanto e magia dos personagens e parques fantasticamente concebidos pelo gênio Walt Disney.

Aliás, aqui vale dar alguns passos atrás e realçar outro ponto realmente central de uma boa estratégia de vendas no mundo das vendas de maior complexidade: é fundamental que você e seus pares aí em sua empresa sempre tenham absoluta

ENTENDER PARA ATENDER

clareza de quem são os seus “clientes alvo” e seus “mercados-alvo”, pois de nada adiante entender melhor as necessidades e desejos de clientes que não enxerguem valor nos produtos e serviços que vocês vendem, você concorda comigo?

Para definir seus clientes e mercados-alvo, você e seus pares de Vendas e Marketing precisam também se perguntar: “quem eles são?”, “como eles vivem?”, “o que eles querem?”, “o que eles precisam (e que muitas vezes ainda nem percebera isso!)?” e “o que eles valorizam?” são alguns exemplos de questionamentos imprescindíveis para que todos os esforços de desenvolvimento de produtos e serviços (P&D), marketing, vendas, investimentos, distribuição e de uma execução perfeita da estratégia formem a combinação perfeita que irá culminar no sucesso do seu negócio, da sua área e logicamente no seu sucesso pessoal.

Tão importante quanto conhecer os seus clientes-alvo ou PCI (Perfil de Cliente Ideal), é igualmente fundamental conhecer também o seu “não cliente” ou PNC (Perfil de Não Cliente), pois se há algo errado e infelizmente ainda tão presente no mundo corporativo, é a falsa impressão que um bom produto, serviço ou ideia conseguirá atingir com o mesmo sucesso o mercado como um todo. Ledo engano! Fuja disso!

ENTENDER PARA ATENDER

Segmentação é o nome do jogo aqui, e isso requer um profundo entendimento do comportamento do consumidor e uma cuidadosa análise estratégica de marketing que deve incluir segmentação de mercado, seleção dos mercados-alvo e o correto posicionamento de mercado baseado fortemente nos benefícios e diferenciais competitivos do seu produto ou serviço.

Portanto, uma vez identificado o ou os públicos e mercados-alvo e definidos os benefícios e diferenciais competitivos da sua oferta, é fundamental que você busque entender da forma mais plena possível quais são não apenas as necessidades dos seus clientes, mas principalmente os desejos, dores, necessidades e sonhos que os movem em direção à potencial compra dos produtos, serviços e soluções que você vende aí no seu negócio.

Para fazer isso, eu compartilho a partir de agora com você 5 dicas simples e super eficazes para entender os verdadeiros motivadores de decisão dos seus clientes!



Pergunte sempre

Eis aqui uma das mais poderosas e negligenciadas técnicas dos profissionais e líderes de vendas: a habilidade de fazer perguntas mais inteligentes.

O ideal é que você já pensado nestas perguntas antes de se reunir com seu cliente, até para que o seu encontro (virtual ou presencial) com ele seja ainda mais produtivo, exatamente pela sua capacidade de criar uma melhor conexão com ele ao demonstrar através das perguntas abertas o quanto que você se importa com ele.

Busque sempre fazer bom uso das perguntas abertas (quem, o que, quando e como por exemplo) que lhe permitirão conhecer mais precisamente todas as necessidades, desejos, sonhos e expectativas dos seus clientes.

Quão maior for o seu entendimento sobre cada um destes pontos, melhor será o atendimento oferecido aos seus clientes e incrivelmente maiores serão as chances de ganhar um cliente e “fã” leal e disposto a compartilhar esta experiência positiva com amigos e familiares.

E uma dica de leitura muito bacana para você que é profissional do mercado de vendas de maior complexidade e que precisa incrementar suas habilidades de



ENTENDER PARA ATENDER

liderar o processo de vendas através de perguntas é o excelente “**SPIN Selling – Alcançando a Excelência em Vendas**” do Mestre Neil Rackham (S de Situação, P de Problema, I de Implicação e N de Necessidade de Solução).

Para te ajudar a dominar ainda mais o **SPIN Selling** e incorporá-lo ao seu cotidiano, nós te recomendamos que faça agora mesmo o download de um super infográfico através deste [link](#) ou do QR Code que aparece aqui ao lado.

Temos certeza de que este material lhe será de enorme valia, pois como sempre dizemos: “vende mais quem pergunta melhor”.



CRM

Anote e sintetize os pontos principais

Esta técnica vai impulsionar a sua capacidade de se conectar melhor com seus clientes e potenciais clientes.

Crie o hábito de anotar todos os principais pontos que o seu cliente tem dividido com você, pois são exatamente estes pontos que lhe permitirão construir um discurso de vendas poderoso e embasado nas expressões que ele compartilhou com você.

Exemplo: se ele lhe disse que a compra do carro novo se justificava também pelo desejo de maior conforto à família, tenha certeza de incluir uma expressão como “este carro é reconhecido mundialmente exatamente pelo conforto que o Sr. / Sra. tanto buscam neste carro”.

Anote tudo e não confie em seu cérebro.

Sugiro também usar uma boa solução de CRM (*Customer Relationship Management* – Plataforma de Gerenciamento do Relacionamento com o

Cliente) que permita o registro de todas as interações com os seus clientes.

Uma das melhores soluções que conheço para gerenciamento de processos de vendas é o Salesforce.com, que oferece inúmeras ferramentas de avaliação de performance, indicadores e gráficos que facilitam e profissionalizam a gestão de vendas.

Recomendo também: Hubspot, Microsoft Dynamics e TOTVS CRM.



Colha informações dos seus clientes o tempo todo

No mundo dos dados em que hoje vivemos, se você e seus pares aí em sua empresa não estão o tempo todo usando dados que lhes permitam entender melhor o comportamento de compra dos seus clientes e que lhes auxiliem na criação de novas soluções para eles, vocês estão correndo atrás de muitos concorrentes.

E quando falo em uso de dados, não basta apenas fazer a pesquisa do NPS¹ que afere em uma escala de 0 a 10 se o cliente recomendaria você e sua empresa para um amigo ou familiar.

Empresas e profissionais que oferecem um Atendimento Nota 10 e que promovem o real Encantamento dos seus clientes, estão o tempo todo coletando informações sobre novas necessidades, novos desejos, novos sonhos e

¹ Fica a recomendação da leitura do excelente "A Pergunta Definitiva 2.0" de Fred Reichheld para entender melhor a "Economia da Lealdade" onde a oferta de melhores experiências aos nossos clientes e mercados-alvo passa a ser ainda mais determinante para o sucesso contínuo dos nossos negócios.

ENTENDER PARA ATENDER

principalmente sobre melhorias que podem ser incorporadas aos produtos e serviços que você e sua empresa vendem.

Este canal de comunicação e obtenção de feedback do cliente precisa funcionar o tempo todo.

E aqui reforço: registre tudo o que puder em um software específico para isso e faça uso consciente e inteligente destes dados para melhores tomadas de decisão.



Emoções e Sonhos

Chegamos a um dos pontos que mais temos trabalhado com nossos clientes: a fundamental humanização das nossas relações com nossos clientes.

Você já sabe disso, mas não custa reforçar: as melhores vendas e os melhores relacionamentos são aqueles permeados por emoções e por grandes sonhos.

Emoções não são nada mais nada menos que os sentimentos que seus clientes experimentam e vivem no contato com a sua empresa e no contato cotidiano com você.

Por isso, é tão importante saber incluir a emoção como um dos eixos essenciais do relacionamento com seus clientes.

Além disso, é preciso entender quais são os sonhos que movem seus clientes, pois quando você os entende e consegue fazer a conexão entre o sonho do cliente com o produto e serviço que você comercializa, muito maiores são as chances de conquistar mais um “fã” para o seu negócio.

ENTENDER PARA ATENDER

E quando falo em “sonhos”, incluo aqui também “sonhos” das empresas que incluem, por exemplo, conseguirem incrementar seus níveis de performance e resultados de vendas através das soluções que você vende em sua empresa. Esteja realmente atento(a) a isso o tempo todo!

Para reforçar ainda mais a importância das emoções no processo de vendas, pego emprestado um ensinamento precioso de Samuel Adams: *“A humanidade é governada mais pelos sentimentos do que pela razão”*.



Não é sobre você e muito menos sobre seus produtos

De forma muito objetiva como sempre fazemos: lembre-se sempre que o objetivo de toda e qualquer empresa e profissional é entender profundamente as necessidades, desejos e sonhos dos seus clientes e público alvo.

De fato, e por mais duro que possa parecer, eles pouco se importam com você e com a sua empresa.

Eles se preocupam de verdade com eles próprios e com a forma que a sua empresa, produto ou serviço podem ou não satisfazer suas necessidades, dores, desafios, desejos e sonhos.

Por isso mesmo, busque falar cada vez menos da sua empresa e dos produtos e serviços que você vende aí na sua empresa. Fale mais sobre o cliente e seus reais desafios, necessidades e dores. Fale mais sobre o impacto que aquilo que você vende terá nos negócios deles.

Antes de fecharmos mais este super eBook, vamos revisar juntos as 5 super dicas que aqui trabalhamos juntos rapidamente?

ENTENDER PARA ATENDER

1. Pergunte sempre: lembre-se sempre que vende mais quem pergunta melhor;
2. Anote e sintetize os pontos principais: anote, valide e demonstre o quão conectado/a você está com seu cliente;
3. Colha informações dos seus clientes o tempo todo: use dados como o combustível das suas tomadas de decisão;
4. Emoções e Sonhos: humanize o quanto puder os seus processos de vendas;
5. Não é sobre você e muito menos sobre seus produtos: fale menos sobre sua empresa e sobre os produtos e serviços que você vende e mais sobre os seus clientes!

Estamos convictos que quando você implementar este “modelo” de “Entender para Atender” aqui sugerido em seu negócio, você vai se surpreender com o incremento da sua performance de vendas, pois terá clientes muito mais fiéis, leais e que não por acaso consomem muito mais seus produtos e serviços, pois confiam profundamente que o propósito e missão da sua empresa é oferecer valor real e servir de forma integral às suas expectativas, necessidades, desejos e sonhos.

ENTENDER PARA ATENDER

Portanto, lembre-se sempre que os grandes craques de Vendas Consultivas de Alta Performance são aqueles profissionais que sempre colocam as necessidades, desejos, expectativas e sonhos dos seus clientes acima dos seus e que quanto mais você ajudar seus clientes, mais sucesso e mais dinheiro irá ganhar.

E entenda que, se por ventura, esta “equação” estiver temporariamente invertida, ou seja, se estiver ganhando muito dinheiro e ajudando pouco seus clientes, que esta relação tende a não se sustentar e perenizar ao longo do tempo.

Portanto, da forma mais resumida possível, vou usar 3 palavras para resumir este super eBook: **“Entenda para Atender”**.

Resumo do eBook

Só vende muito quem entende perfeitamente as necessidades, desejos, expectativas e sonhos dos seus clientes. Portanto, para vender mais e melhor, é fundamental entender antes de atender!

Use estas 5 dicas práticas acima para incrementar o seu entendimento sobre as necessidades dos seus clientes:

1. Pergunte sempre
2. Anote e sintetize os pontos principais
3. Colha informações do seu cliente o tempo todo
4. Venda Emoções e Sonhos
5. Lembre-se que não é sobre você e muito menos sobre seus produtos

E lembre-se que quanto maior for o seu entendimento, maiores e melhores serão as chances de você vender muito mais.

Vender é servir! Vender é ajudar! Entenda antes de Atender!

Ajude muito e tenha muito sucesso!

Compromisso Pessoal

Antes de caminharmos para o final de mais um super eBook, eu quero te convidar a escrever logo abaixo qual será o seu grande compromisso pessoal a partir de agora, para que assim que você consiga rapidamente transformar os conhecimentos que você aqui adquiriu em ferramentas práticas que vão te ajudar a vender muito mais e muito melhor, o que só se faz possível quando você “entende antes de atender”.

Se você de alguma forma se inspirou e se sentiu provocado/a com mais este super presente da Paixão por Vendas, eu te peço que compartilhe este eBook com seus amigos e familiares que estejam também em busca de incrementar sua produtividade, performance e resultados de vendas e que talvez ainda não tenham entendido que tudo isso só se faz possível quando entendemos melhor nossos clientes antes de atendê-los bem.

Eu também te convido a me seguir nas principais redes sociais como o [Instagram](#) e o [LinkedIn](#), onde em uma base diária eu sempre compartilho dicas, técnicas e insights que vão te ajudar a se manter o tempo todo inspirado e inspirada a produzir mais e a encantar ainda mais seus clientes.

E conte comigo para te ajudar a fomentar uma cultura de alta performance aí na sua empresa.

[Clique aqui](#) para falar hoje mesmo com a minha equipe de vendas.

Que Deus te ilumine em tudo!

Um grande abraço do seu amigo Vendedor,

José Ricardo Noronha | Zé

[Newsletter](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Site](#) | [YouTube](#) | [Blog](#) | [Spotify](#)
www.paixaoporvendas.com.br

ENTENDER PARA ATENDER

P.S.: Mais um pedido super especial – se você viu valor neste eBook, que é um grande presente da Paixão por Vendas para você, eu te peço muito humildemente que conheça um pouco mais sobre o maravilhoso projeto da **Comunidade de Amor Rainha da Paz** (<https://abcrainhadapaz.org.br/>) e que “adote” uma das nossas mais de 400 crianças.

Como sempre digo: *quando fazemos o bem sem nada querer em troca, o mundo se incumbe de nos presentear com muito mais do que aquilo que imaginamos sonhar!* Obrigado de coração! Que Deus te abençoe ainda mais!

DESAFIE OS SEUS CLIENTES!

JOSÉ RICARDO NORONHA

Bacharel pela PUC/SP (Direito) com MBA Executivo Internacional pela FIA/USP com módulos internacionais na EM Lyon Business School na França, na Universidade de Cambridge na Inglaterra e na Vanderbilt University (Nashville/TN), no Illinois Institute of Technology (Chicago/IL) e na Columbia University (NY/NY) nos Estados Unidos.

Especialização (MBA) em Marketing, Empreendedorismo, Empreendedorismo Social e Vendas pela Vanderbilt University (Owen Graduate School of Management – Nashville/TN). Fez o incrível Curso de Negociação e Liderança da Harvard Law School (Cambridge/MA). Autor do Best Seller “Vendas. Como eu faço?”. Professor de vários programas de MBA da FIA (Fundação Instituto de Administração), onde tem recebido inúmeros Prêmios de Excelência Didática em Educação Executiva e também do super renomado MBA de Vendas, Negociação e Resultados de Alta Performance da PUC-RS | UOL EdTech (onde inclusive tem inúmeros cursos que são usados por milhões de profissionais).

Foi ao longo de quase 20 anos de carreira Vendedor e Diretor de importantes multinacionais no setor de Educação Corporativa e tem ajudado ao longo dos últimos 8 anos algumas das maiores e melhores Contratantes do Brasil e do mundo a venderem mais, melhor e com muito mais técnica e paixão. E acima de tudo, o Zé é um Vendedor! Um Vendedor que quer ajudar você e sua Empresa a se tornarem ainda mais grandiosos!



PAIXÃO POR VENDAS





PAIXAOPORVENDAS.COM.BR