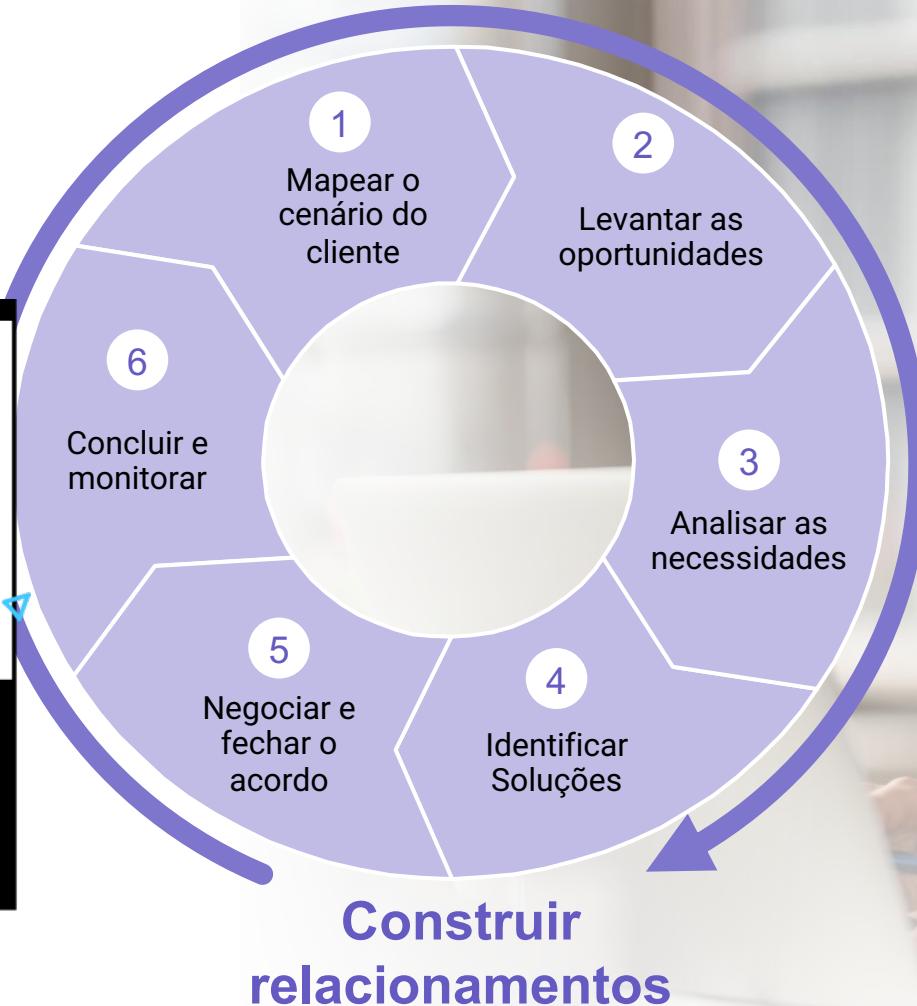
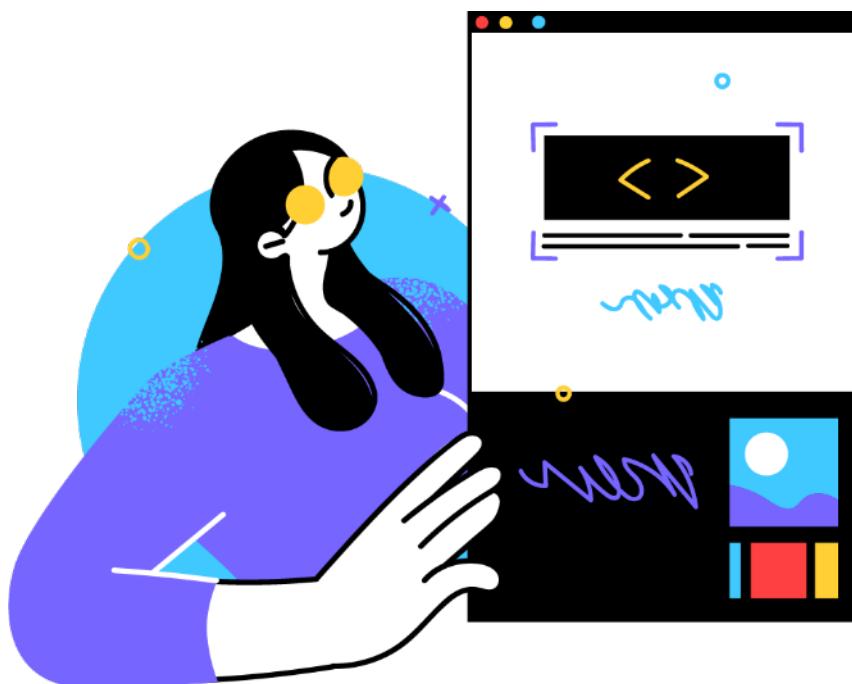




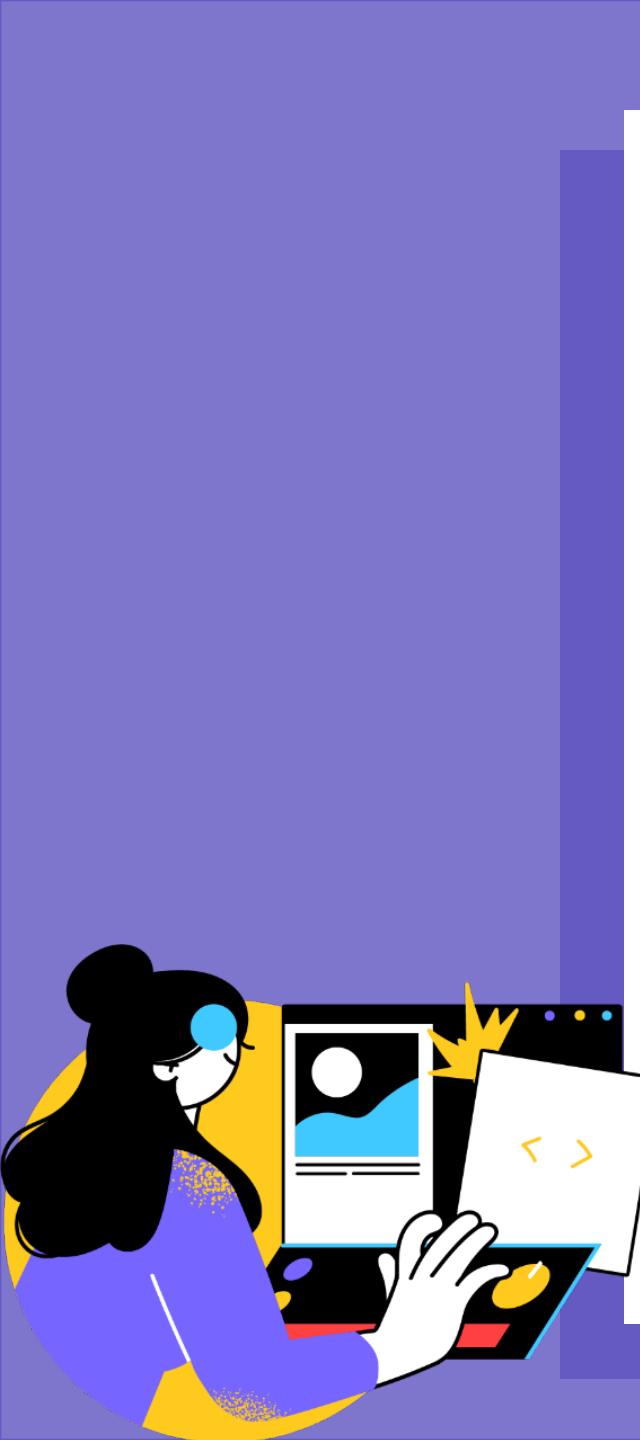
Argumentar Entendendo Necessidades e Desejos

Entendendo Necessidades e Desejos



Imagina se você pudesse saber o máximo que cliente aceita pagar pela sua oferta?





WTP

A

B

CTS

Venda de Soluções

X

Venda de Experiências

Como vender um produto igual ao do concorrente com um preço maior ???



Terão mais sucesso as empresas que estiverem mais atentas às necessidades e aos desejos de seus clientes e forem mais ágeis nas adaptações de seus produtos.

Exame, 8 de abril de 2009, em reportagem sobre o consumo em tempos de crise.



Que Tipo de Vendedor você é...

- **Consultor;**
- **Mágico;**
- **Acadêmico;**
- **Psicólogo.**



"Experiência não é o que nos acontece, mas o que fazemos com aquilo que nos acontece."

**Aldous Huxley, escritor inglês
de Admirável Mundo novo**





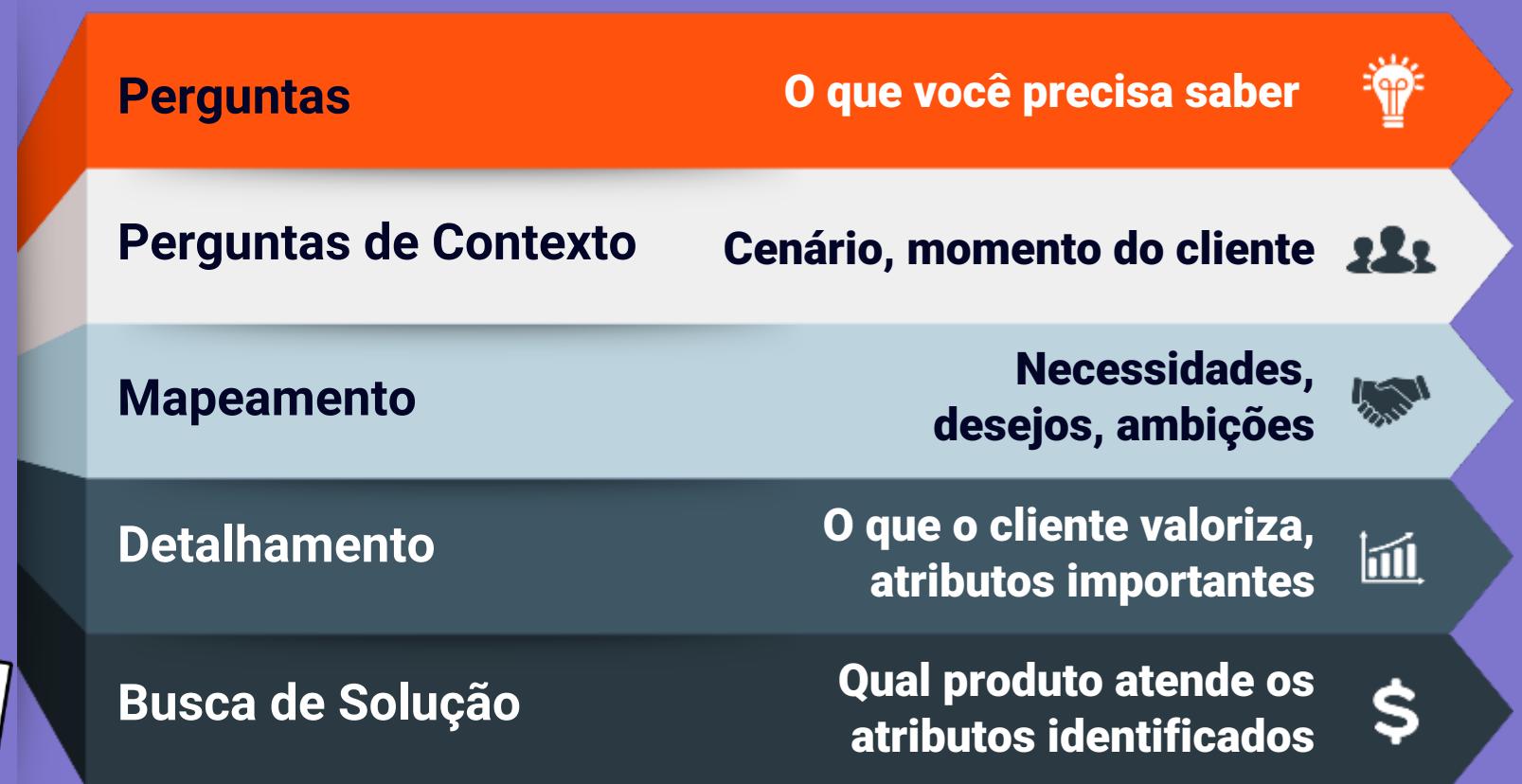
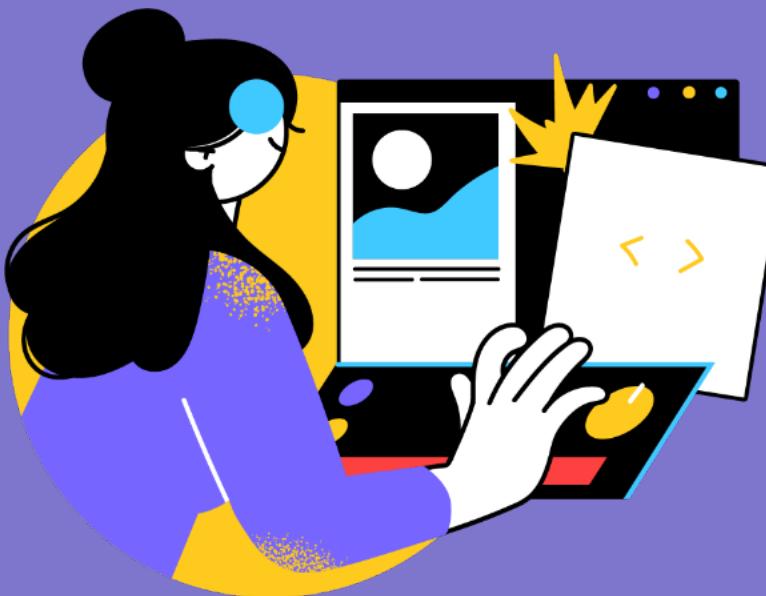
Habilidades em Vendas

O Exercício da Escuta



Fazendo Perguntas

Entendendo as necessidades do cliente



Dá para
vender uma
geladeira para
um eskimó?



Conhecendo o seu cliente

1. A simpática família kanuk!!
2. O aconchegante lar dos kanuk!



O que os Kanuk consomem? Peixe... Muito Peixe!!



**Mas... onde
devemos
guardar o peixe ?**





Dentro do iglu?

Fora do iglu?



Mas... quem também gosta de peixe?



o temível kazok, o
urso pardo!!!

ou pior ainda, gork,
o feroz urso polar!!!



**Adivinhe quem está
brincando na frente
do iglu?**

**O simpático filho
de KANUK, o
KANUKINHO!!!**



A pergunta que não quer calar...

Você deixaria seu filho, kanukinho, à mercê dos terríveis kazok e gork ???



A pergunta que não quer calar...

Você deixaria seu filho, kanukinho, à mercê dos terríveis kazok e gork ???



Então os Kanuk precisam de...

**Uma geladeira, que além de
decorar maravilhosamente
bem seu iglu, protege o
Kanukinho dos terríveis
ursos famintos!**



**Mas, se você
vende geladeira,
quem te falou que...**

Os Kanuk comem peixe?

Os Kanuk tinham um filho?

Que o Kanukinho brinca no lago de gelo?

**Que KAZOK E GORK costumam
rondar o iglu dos Kanuk???**





Estabelecendo Conexões O Funil de Vendas Invertido

atividades de vendas

vendas no passado

10%
rapport

20%
qualificação

30%
apresentação de soluções

40%
fechamento

vendas no presente

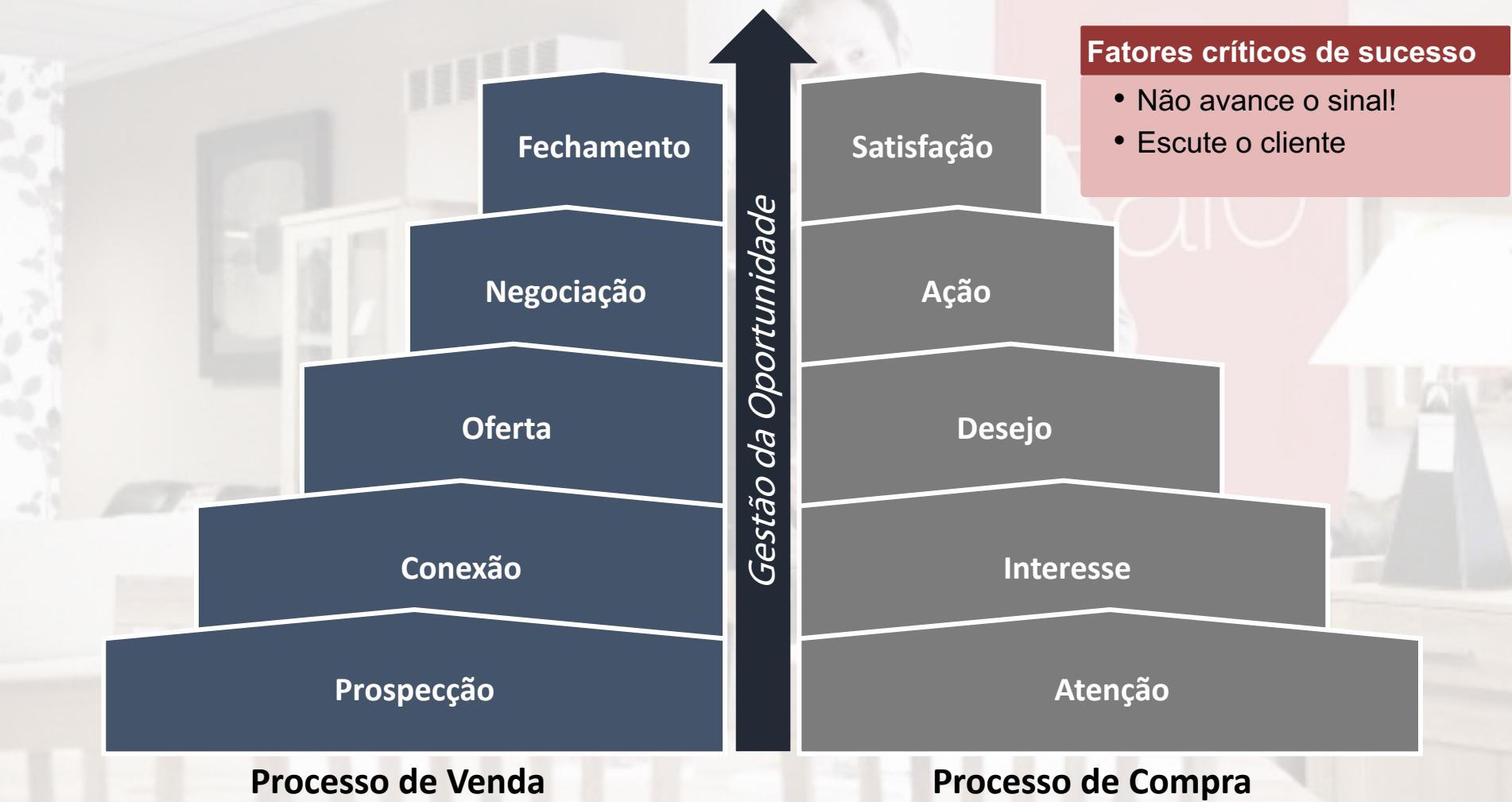
40%
rapport

30%
identificando necessidades

20%
apresentação de soluções

10%
fechamento

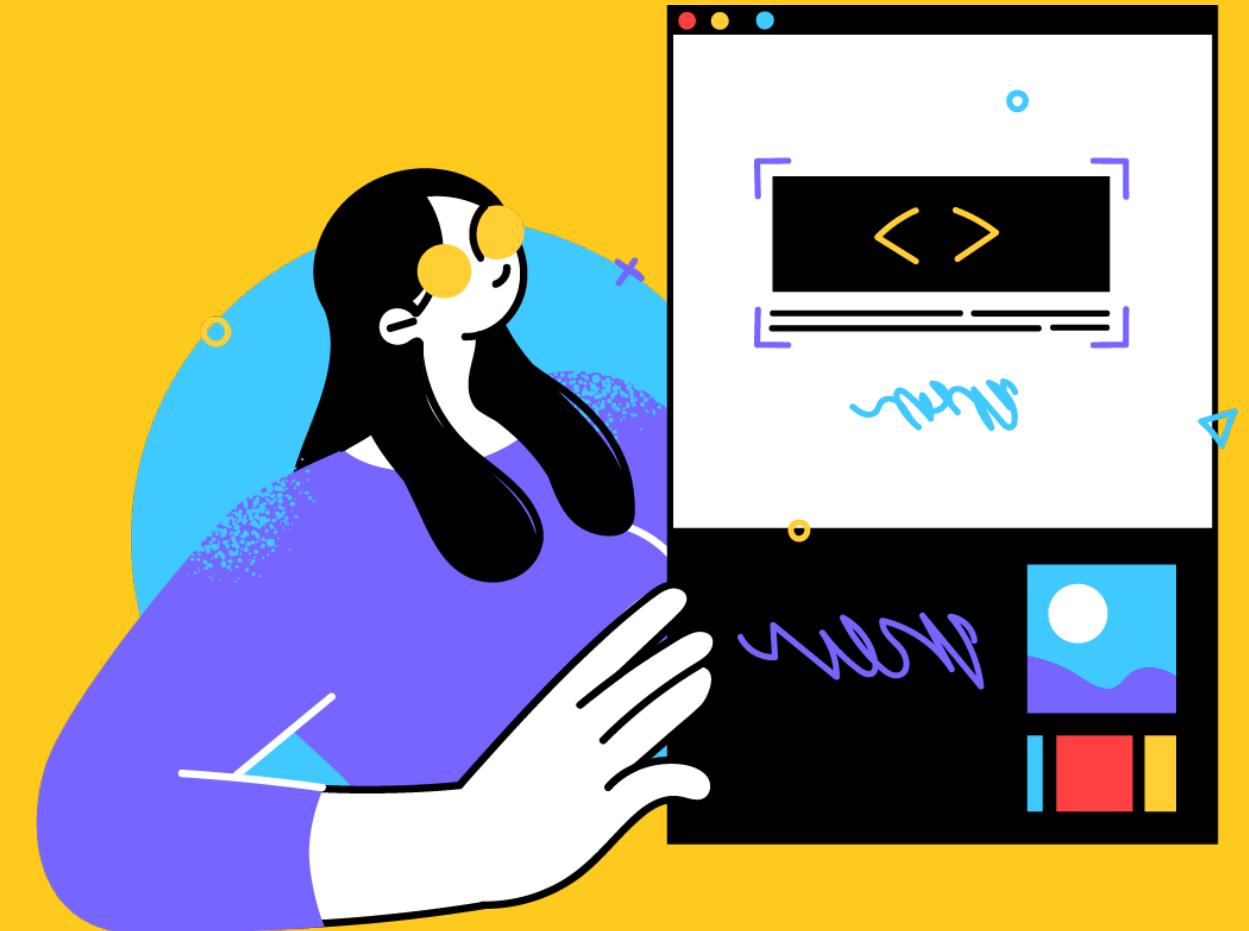
processo de vendas vs. processo de compras



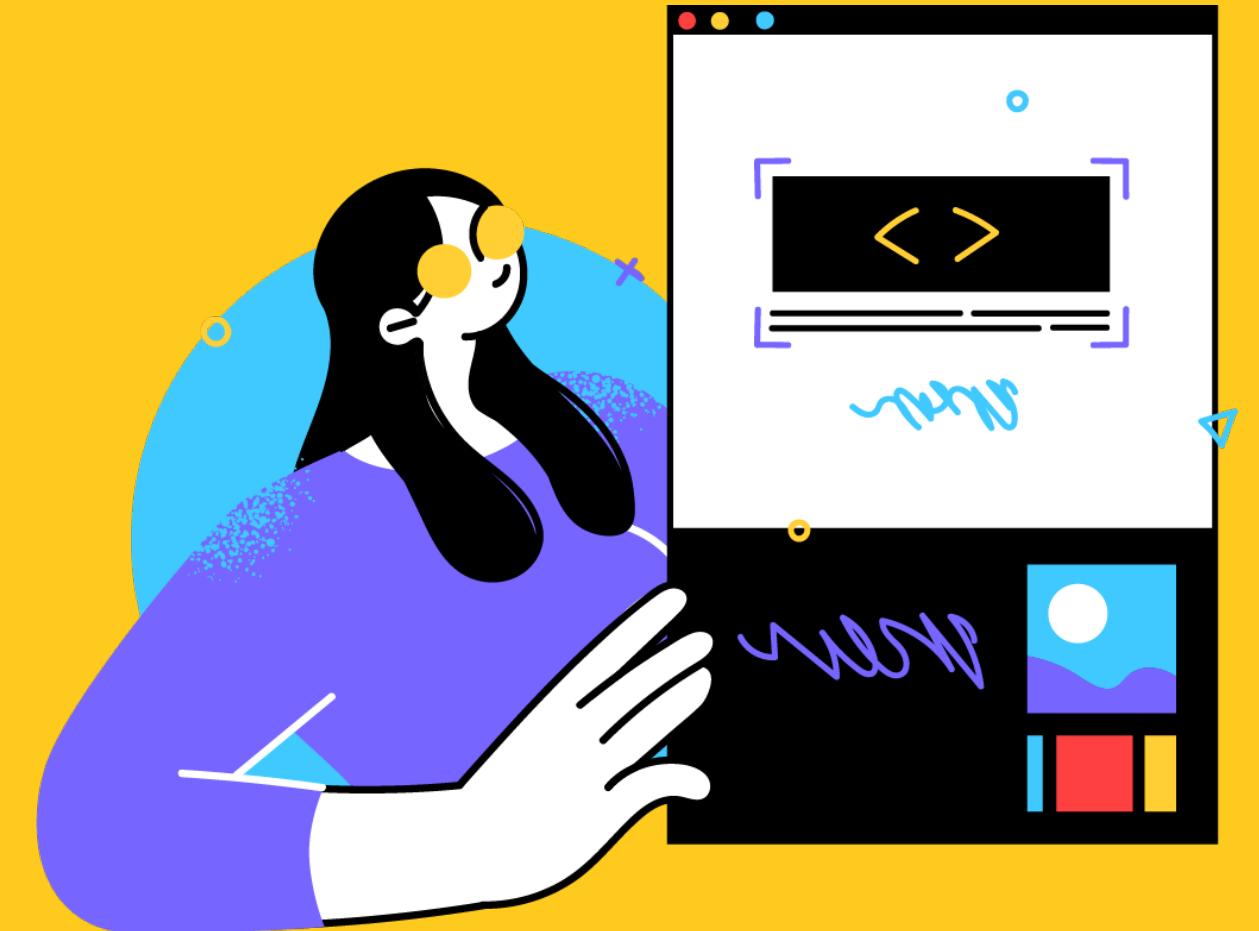


Comportamento de consumo

- 1. Necessidade despertada**
- 2. Desejo ativado**
- 3. Busca de informações**
- 4. Avaliação comparativa**
- 5. Expectativas**
- 6. Decisão de compra**
- 7. Uso e avaliação**
- 8. Nível de satisfação**
- 9. Fidelidade**



Tarefa



**Objetivo: Pensar
em perguntas que
possam agregar valor
ao cliente e como
responde-las.**