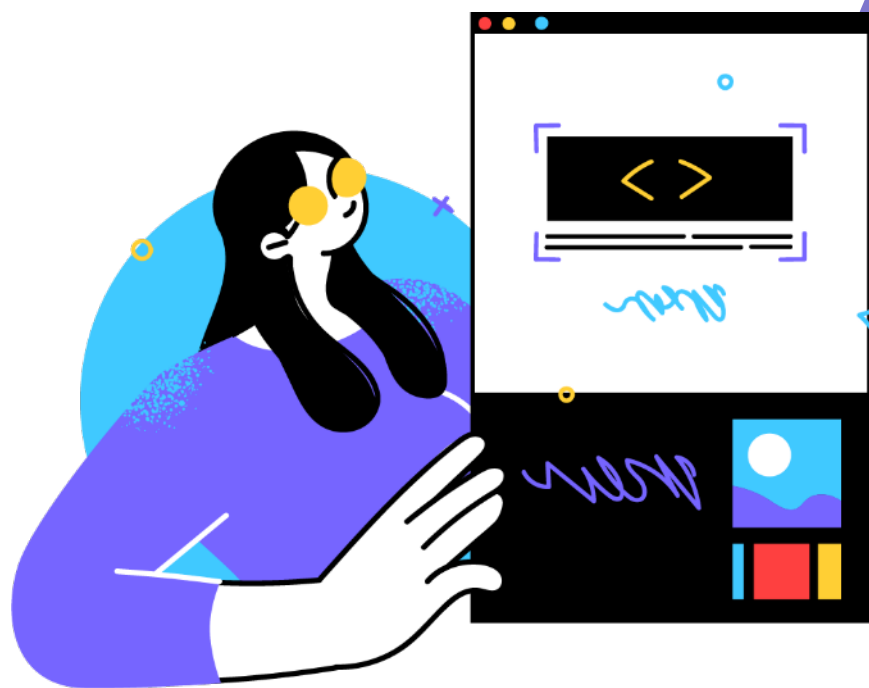




Argumentar Entendendo Necessidades e Desejos

Entendendo Necessidades e Desejos



**Construir
relacionamentos**

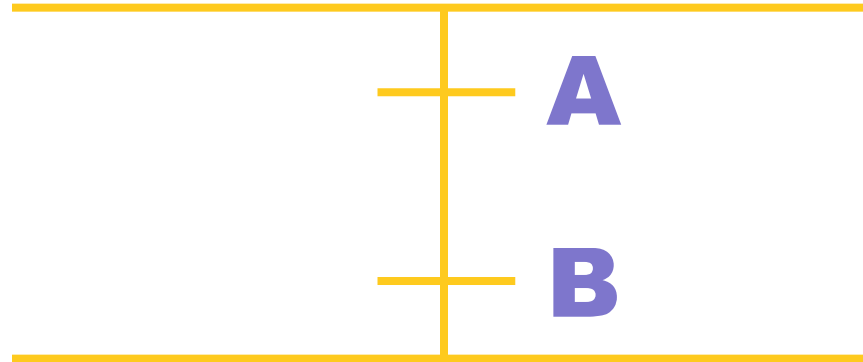


**Imagina se você
pudesse saber o
máximo que cliente
aceita pagar pela
sua oferta?**





WTP



CTS



Venda de Soluções

X

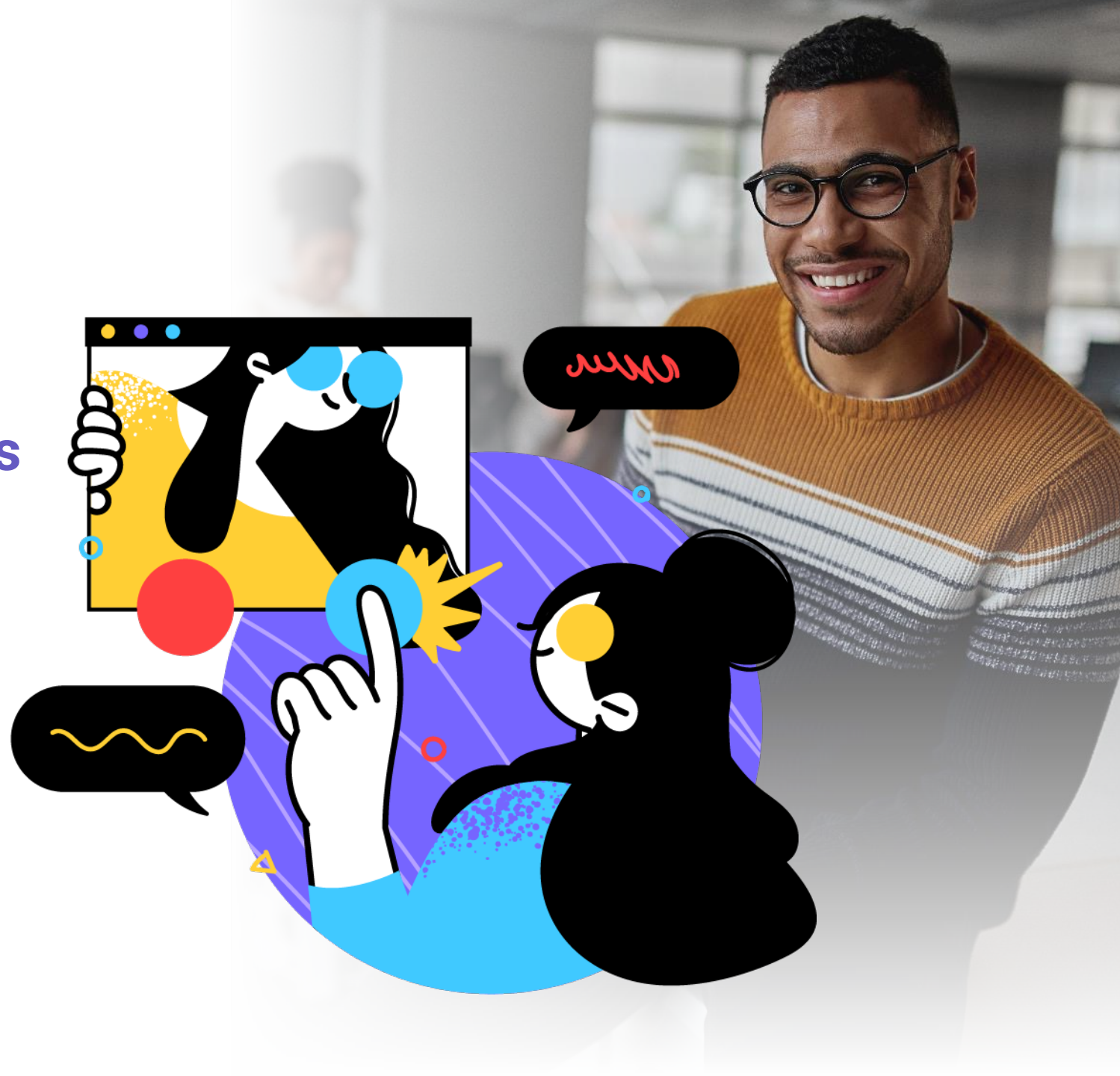
Venda de Experiências

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





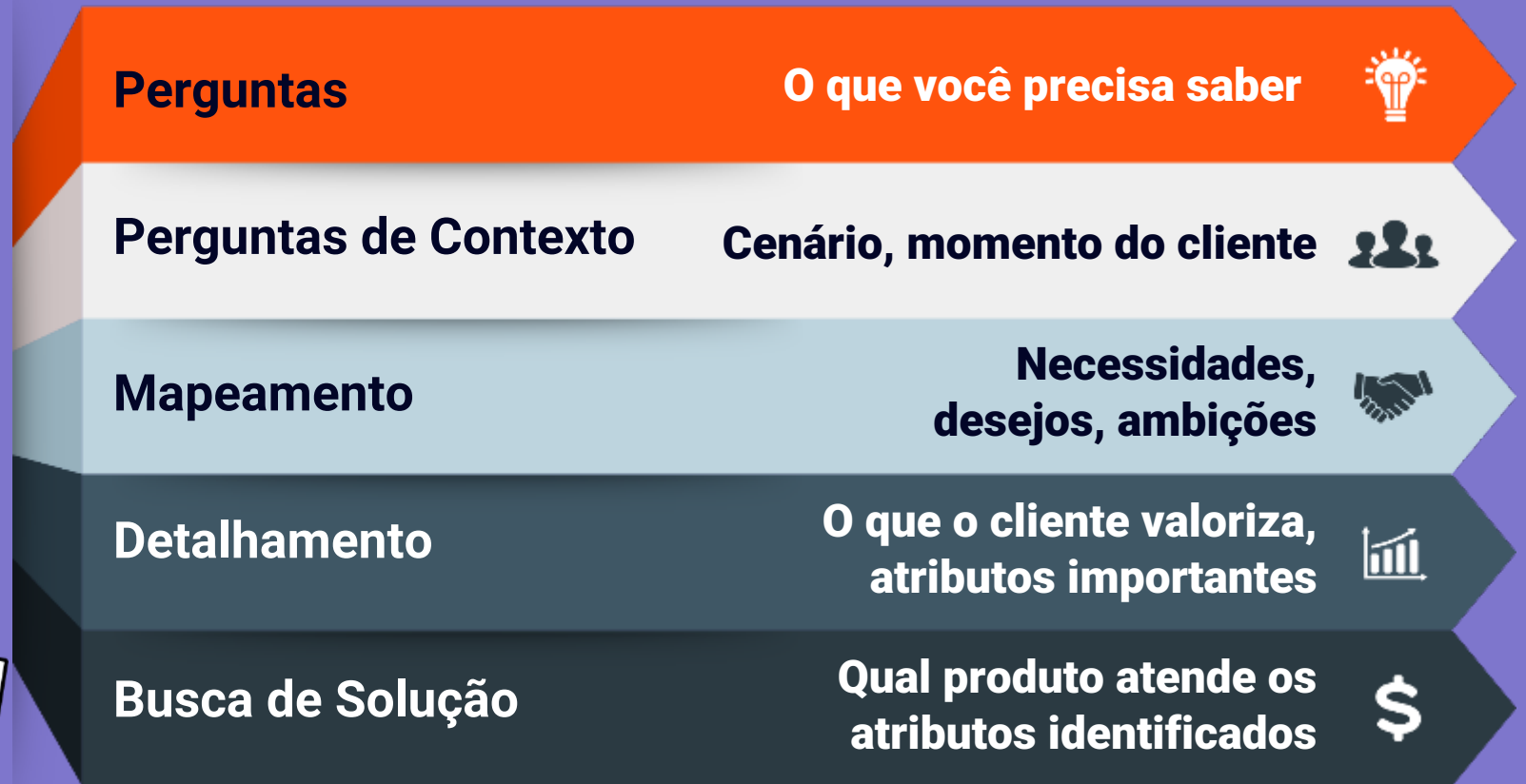
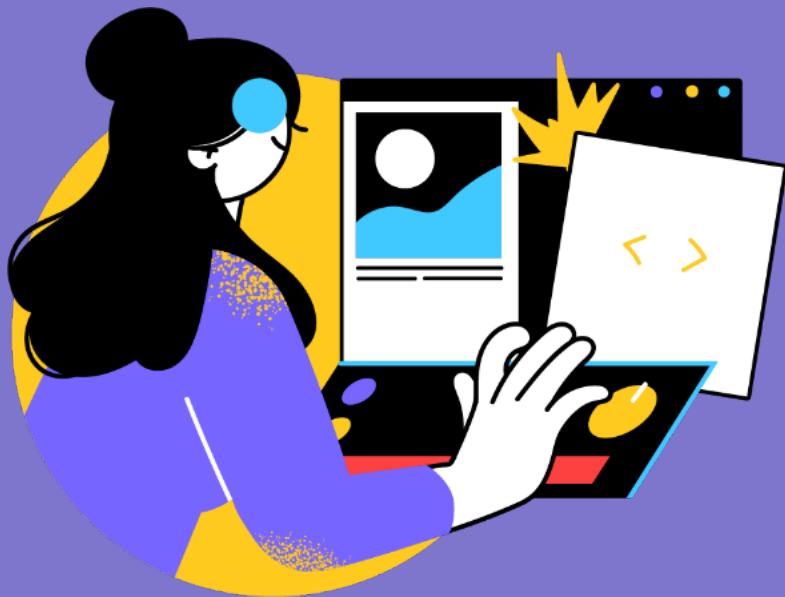
Habilidades em Vendas

O Exercício da Escuta



Fazendo Perguntas

Entendendo as necessidades do cliente

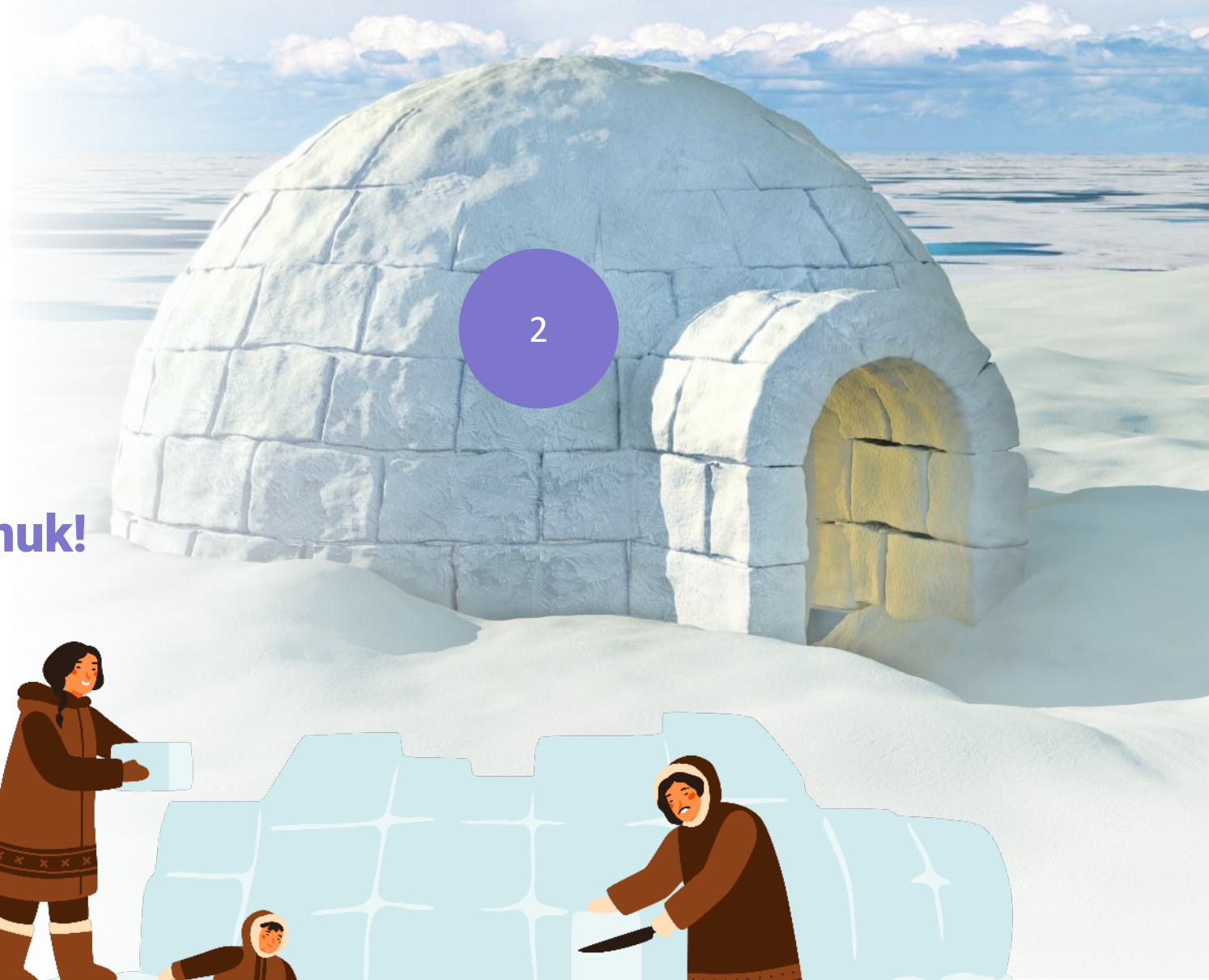


**Dá para
vender uma
geladeira para
um eskimó?**



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 ?**



The background of the slide features a close-up, slightly blurred view of an igloo's exterior. It is constructed from numerous rectangular blocks of clear, translucent ice, stacked together. The lighting is soft and diffused, creating a cool, blueish-white atmosphere. The texture of the ice appears slightly rough and uneven at the joints.

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???**





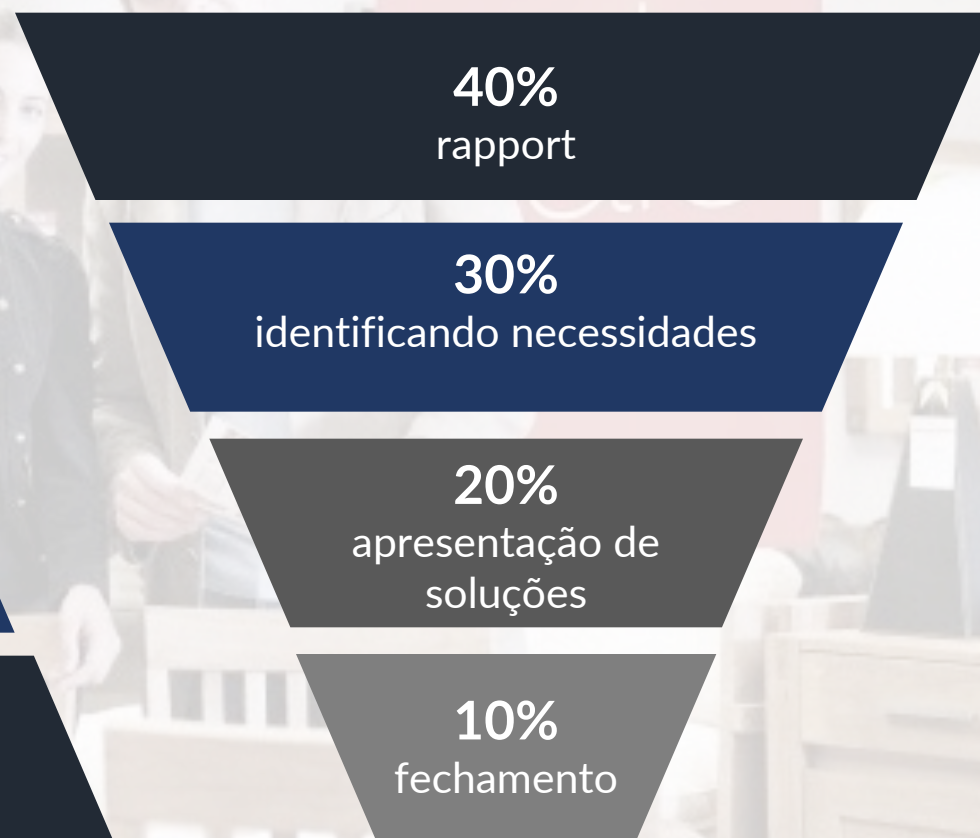
Estabelecendo Conexões **O Funil de Vendas Invertido**

atividades de vendas

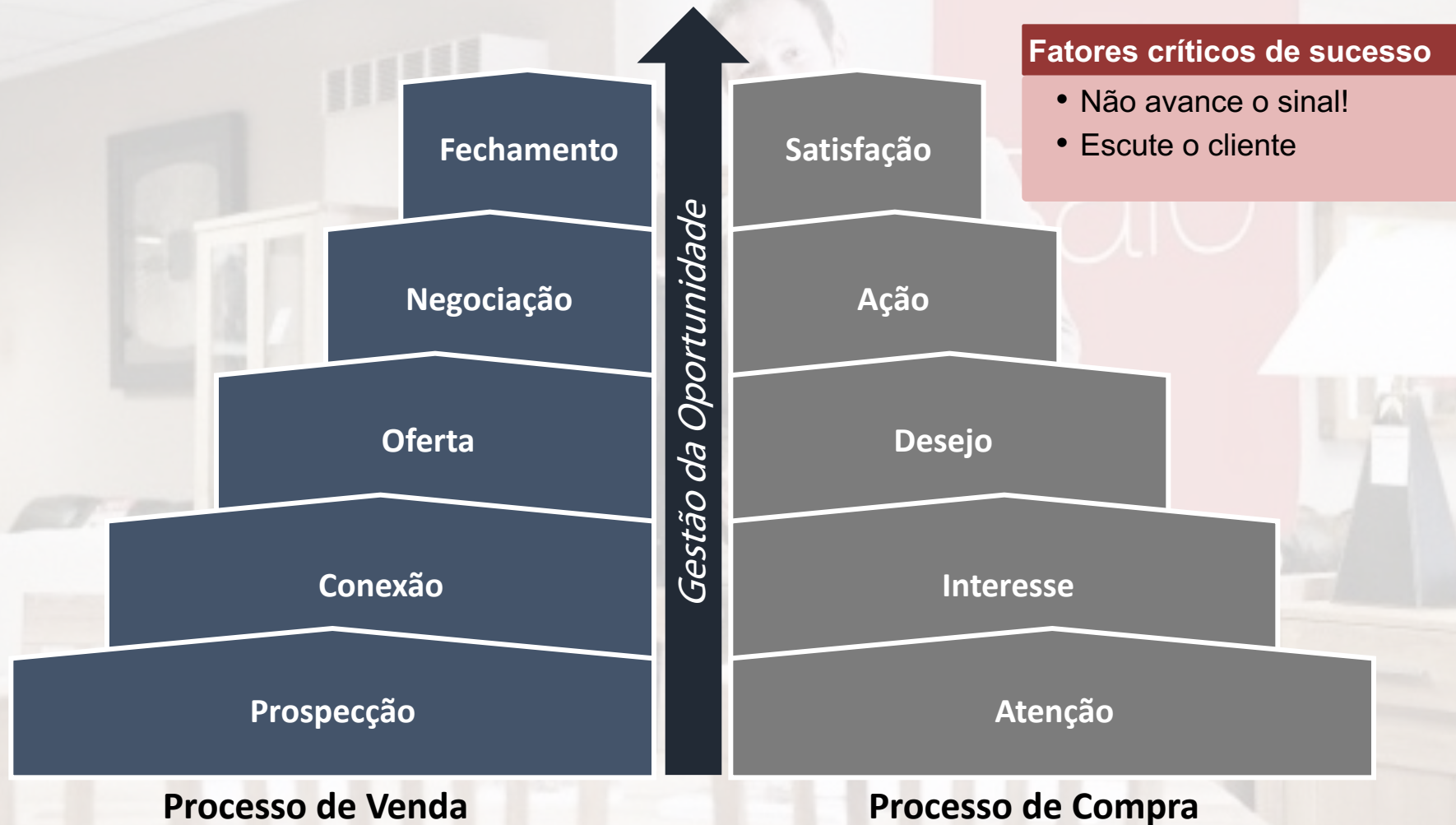
vendas no passado



vendas no presente



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

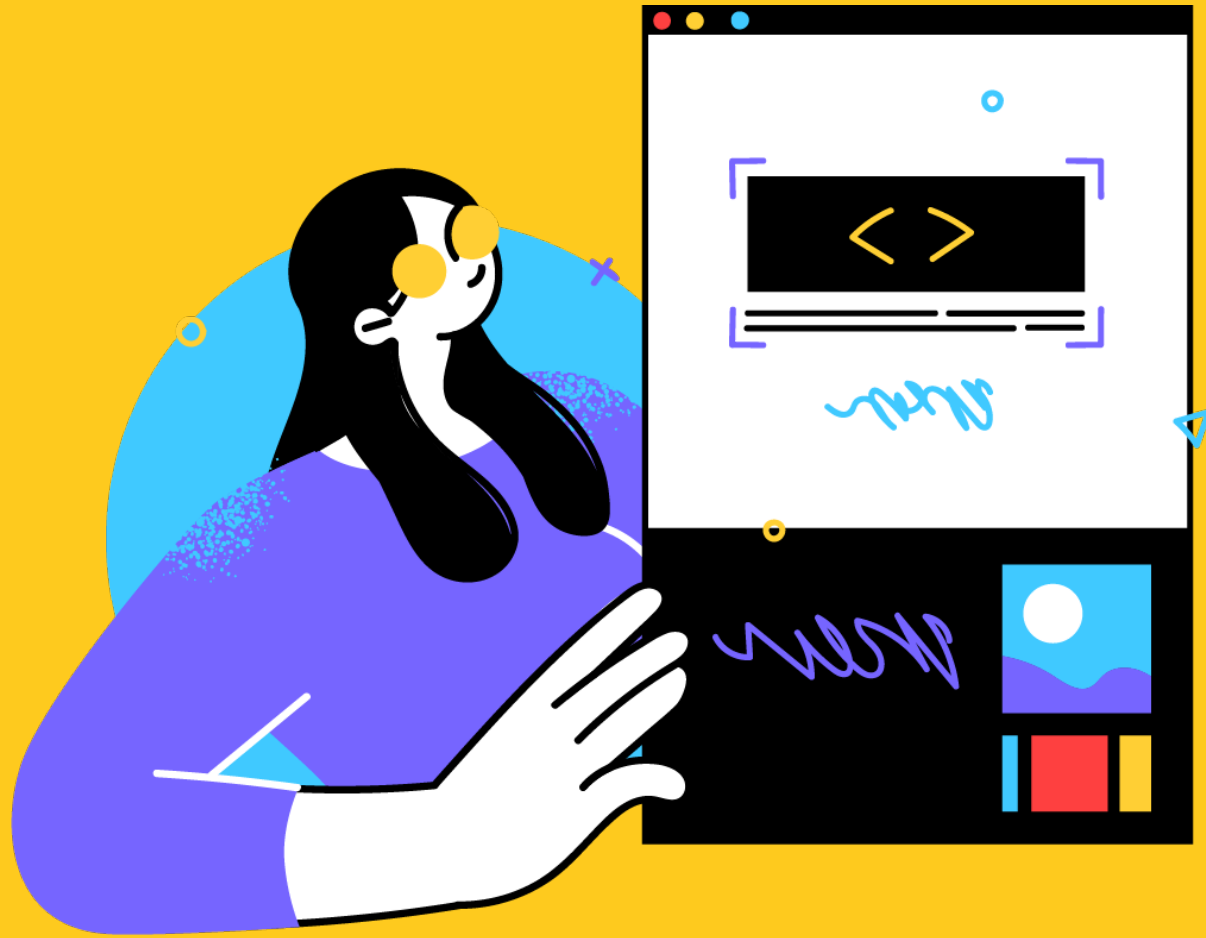
6. Decisão de compra

7. Uso e avaliação

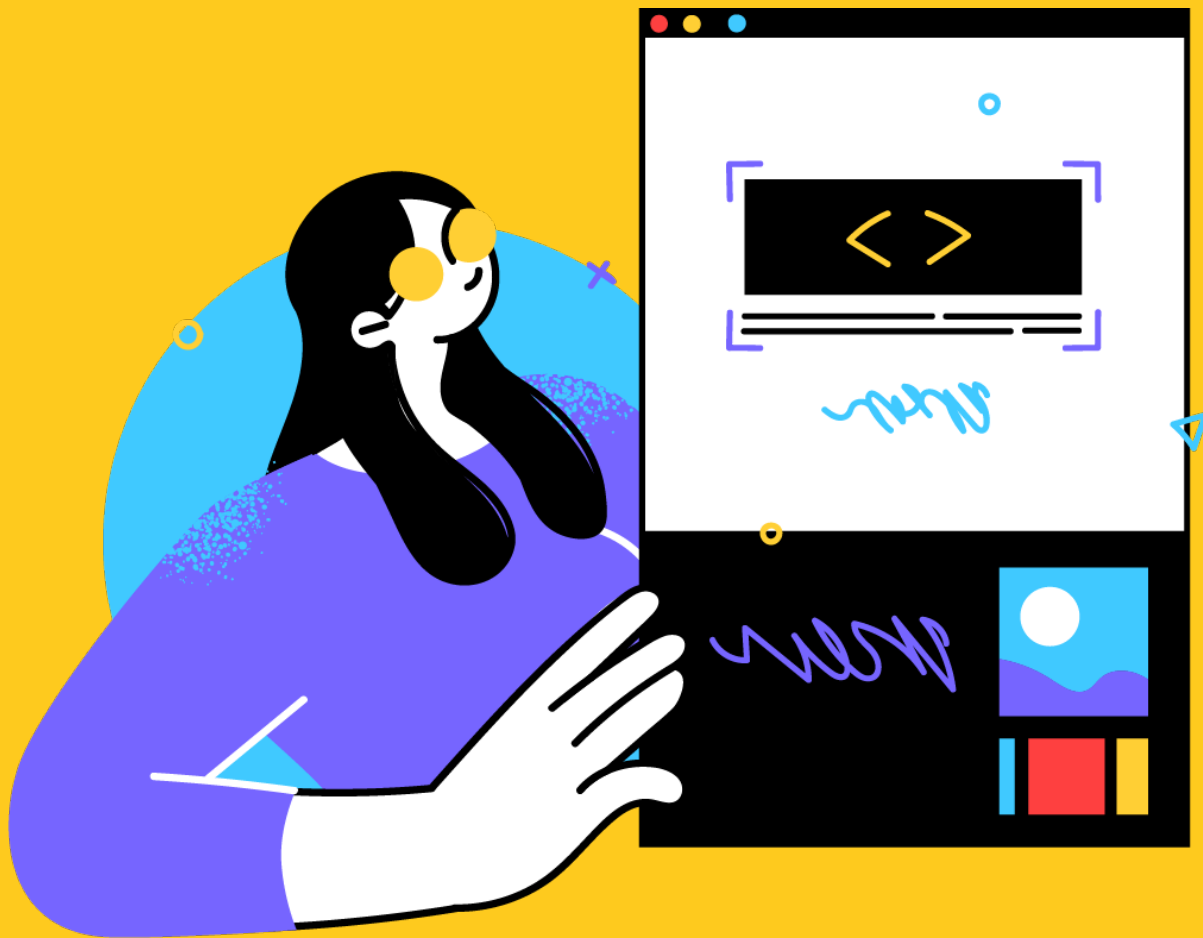
8. Nível de satisfação

9. Fidelidade





Tarefa



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