

GLOSSÁRIO

Introdução

São tantas as mudanças que a área comercial passa que é importante estar por dentro dos termos que envolvem a área.

Será que você entende todos os termos da área de vendas?

Se você já ouviu algum termo e ficou confuso esse material tem o objetivo de esclarecer possíveis dúvidas de forma rápida e eficiente. Como um guia para iniciantes em vendas e também para manter atualizados os profissionais da área.

Pensando em ajudar você de uma forma prática e útil pro seu dia a dia preparamos um material rico com expressões e termos comuns ao vocabulário de vendas.

Com a corrida pelo sucesso e a união de marketing e vendas numa força tarefa para alcançar suas metas, muitas palavras surgiram e foram incorporadas ao português.

Por essa razão, decidimos destacar os termos que são comuns nos conteúdos que produzimos aqui na **Growth Machine** e que são muito utilizados pelos profissionais de vendas e marketing.

Nosso desejo é que esse material te ajude a trazer mais agilidade e compreensão dos termos com seu time e diminuir a velha distância vinda dos jargões de vendas, principalmente, devido a implementação de novas tecnologias ao processo de vendas.

Se você está iniciando em vendas ou precisa atualizar alguns termos à sua rotina, não deixe de conferir esse material.

Aa

ActiveCampaign

Ferramenta (software) de automação de marketing utilizada pela **Growth Machine**.

AIDA

É um acrônimo que abrevia um processo de conversão, com as etapas Atenção, Interesse, Desejo e Ação. A AIDA é um modelo baseado no comportamento humano natural na tomada de decisão e é utilizado no Marketing para direcionar melhor os usuários para a conversão desejada.

Analytics

É o uso aplicado de dados, análises e raciocínio sistemático para seguir em um processo de tomada de decisão mais eficiente. O *Analytics* mais usado no mundo é o Google Analytics



Bb

Backlog

Acúmulo de trabalho num determinado intervalo de tempo.



Benchmarking

Processo de busca das melhores práticas em um determinado segmento que conduzem ao desempenho superior. É visto como um processo positivo e através do qual uma empresa examina como outra realiza uma função específica, a fim de melhorar a forma como realiza a mesma ou em uma função semelhante.

Bit.ly

Ferramenta (software) de tracking (um analytics) e encurtador de URL (endereço web).

Blitzscaling

Metodologia usada para uma empresa crescer rapidamente e se tornar líder em escala.

Budget

Orçamento.

Cc

CAC (Custo de Aquisição por Cliente)

O número de clientes fechados dividido pelo valor investido. Ex.: se você investiu 5 mil reais e conseguiu 50 mil clientes, o CAC foi de 10 reais por cliente.

CTA (Call to Action)

São links de uma página que levam os usuários a realizar ações ou palavras utilizadas para orientar o usuário. O principal objetivo de um CTA é direcionar os usuários para avançar em um processo de conversão on-line.

Canais de Aquisição

São as formas pelas quais você chega até o seu

cliente em potencial. São exemplos de canais de aquisição: outbound marketing, inbound marketing, marketing de conteúdo, mídias pagas, social mídia, social selling, eventos, publicidade, indicação, etc.

Capital de Risco ou Venture Capital

São investimentos entre R\$ 2 milhões e R\$ 10 milhões em empresas que já faturam alguns milhões de reais. Seu objetivo é ajudá-las a crescer e fazer uma grande operação de venda, fusão ou abertura de capital no futuro.

Case de Sucesso

É uma prova real de que você sabe fazer o que oferece. É um relato real de como sua empresa ajudou outra empresa, de como a fez obter os resultados esperados e prometidos, de como seu cliente teve sucesso usando a sua solução.



Churn

Churn é uma métrica que indica o quanto sua empresa perdeu de receita ou clientes em um determinado período de tempo. Se o seu churn for de 2%, por exemplo, significa que ao final do período medido você perdeu 2% da receita ou dos clientes que tinha antes do período se iniciar.

C-Level

São cargos executivos de pessoas de alto escalão. Mais do que supervisores ou gerentes, os profissionais que ocupam essas posições têm atuação altamente estratégica e gerenciam setores inteiros, geralmente com métricas muito bem

estabelecidas, respondendo aos sócios das organizações.

Exemplos de C-levels: CEO, CFO, CMO, COO, CTO.

CEO (Chief Executive Officer)

É a posição mais alta da empresa. O CEO é responsável por manter todos unidos na busca pela mesma visão para o negócio e criar um plano de ação executável para torná-la realidade, bem como buscar investimentos externos para a empresa.

CFO (Chief Financial Officer)

Em alguns casos conhecido como diretor financeiro, é responsável por gerenciar os recursos da empresa. Além disso, é ele quem mantém os investidores informados sobre o andamento das operações e os asseguram de que haja capital suficiente para continuar fazendo a empresa crescer.



CTO (Chief Technology Officer)

Algumas empresas adotam o papel de CIO (Chief Information Officer) para a mesma função, cujo objetivo é conduzir o uso da tecnologia para facilitar cada área do negócio.

COO (Chief Operating Officer)

Geralmente, o COO é considerado braço direito do CEO. O motivo é que ele é responsável por supervisionar toda a parte operacional do negócio com o objetivo de fazer com que a visão do CEO se concretize em todos os níveis. É preciso saber lidar com pessoas, já que o dia a dia do COO envolve a rotina diária do negócio.

CMO (Chief Marketing Officer)

Como peça-chave para o sucesso de uma empresa, o marketing também requer uma visão estratégica apurada e grande alinhamento entre os profissionais de diferentes setores. É aí que entra o CMO, responsável por conduzir e supervisionar as ações de atração e fidelização de clientes.

Cohort

Significa grupo e é uma análise que mede o comportamento dos clientes dividindo-os em características iguais que eles possuem. Isso quer dizer, essa métrica separa pessoas em grupos de acordo com o que elas têm em comum, como o preço do plano contratado, sua posição geográfica ou qualquer outra medida que seja útil para realizar uma análise dividida em conjuntos de usuários com o mesmo perfil, com o intuito de comparar os resultados.



CLT (Customer Lifetime)

Algumas empresas adotam o papel de CIO (Chief Information Officer) para a mesma função, cujo objetivo é conduzir o uso da tecnologia para facilitar cada área do negócio.

Cold Call

É uma forma de abordagem fria através de ligação telefônica. Significa dizer, que é uma abordagem por telefone com pessoas que você não tem nenhuma ligação e que nunca tiveram contato com a sua marca.

Cold Mail

É uma forma de abordagem fria através de e-mail,

ou seja, é uma abordagem por e-mail com pessoas que você não tem nenhuma ligação e que nunca tiveram contato com a sua marca.

Core Business

É um termo inglês, que significa a parte central de um negócio ou de uma área de negócios, e que é geralmente definido em função da estratégia dessa empresa para o mercado. Este termo é utilizado habitualmente para definir qual o ponto forte e estratégico da atuação de uma determinada empresa.

Content Marketing

É o processo de marketing e negócios que consiste na criação e distribuição de conteúdo valioso e convincente para atrair, adquirir e engajar um público-alvo claramente definido e compreendido, com o objetivo de gerar ações rentáveis de clientes.

Cc

CRM (Customer Relationship Management)

É um software para gestão de relacionamento com o cliente, utilizado principalmente pelo time de vendas para registrar todas as etapas e atividades que acontecem durante a venda. Também, é utilizado pelo o time de pós-venda para fortalecer o relacionamento e expandir receita.

Cross Selling

Prática de vender um produto ou serviço adicional (diferente do produto já consumido) a um cliente existente.

CS (Customer Success)

Sucesso do cliente é a metodologia de negócios para garantir que os clientes atinjam os resultados desejados ao usar seu produto ou serviço. Customer Success é o gerenciamento de clientes focado em relacionamento, que alinha os objetivos do cliente e do fornecedor para obter resultados mutuamente benéficos. Nas empresas, a pessoa responsável pelo sucesso do cliente tem o cargo de CS.



Dd

Dashboard

É um painel com indicadores chaves que serão utilizados para acompanhamento da operação e tomadas de decisão do negócio.

Depth of Knowledge

Profundidade de conhecimento.

Design Thinking

É o conjunto de idéias e insights para abordar problemas relacionados a futuras aquisições de informações, análise de conhecimento e propostas de soluções.

Ee

E-book

Na tradução literal, é livro eletrônico. No contexto do Marketing, é um Material educativo sobre algum assunto da área de atuação de uma empresa. São mais densos que posts em blogs e devem explorar mais a fundo o tema proposto.

Enterprise

Grandes empresas.



Ff

Fit

Palavra em inglês que significa “bom encaixe”. Uma pessoa/coisa que tem fit é algo que se encaixa bem no meio/contexto referenciado. Se uma empresa tem *fit* com o seu negócio, significa que ela é um potencial cliente.

Fluxo de Cadênciā

É uma estrutura de tentativas de contatos feitos por meios de comunicação variados com um espaçamento ideal entre eles definidos em um intervalo de tempo contendo um conteúdo a ser entregue para o potencial cliente prospectado. Tem o objetivo de conseguir a conexão com o potencial cliente prospectado.

Follow Up

Significa acompanhar ou fazer o acompanhamento. Quando alguém realiza um follow up, significa que está fazendo uma avaliação de algo que já foi feito para obter uma resposta.

Forecast

Previsão do quanto você tem para ganhar de novos negócios em um ciclo. Basicamente são as oportunidades mais quentes e que estão mais avançadas dentro do seu pipeline com previsão de fechamento. Quanto mais maduro for o seu processo, menor será a variação entre seu forecast e seu faturamento. O ideal é ter uma conversão superior a 70% do previsto.

Framework

Estrutura de um plano ou sistema.

Ff

Freemium

É um modelo de negócio em que um produto ou serviço (tipicamente uma oferta digital como software, mídia, jogos ou serviços web) é oferecido gratuitamente, mas alguma quantia em dinheiro é cobrada de usuários premium para obterem recursos adicionais, funcionalidade ou bens virtuais. Quer dizer que, é um modelo de negócio onde os usuários usam a aplicação no modelo free (gratuito), mas pagam para ter alguns recursos dentro da plataforma.

Fundo de Funil

Etapa do funil de vendas onde o lead está na fase de decisão da solução que irá contratar para solucionar o

problema que possui.

Funil de Vendas

Modelo estratégico de consumo que ilustra o percurso teórico que o lead/prospect deve seguir até efetuar a compra. São as etapas sequenciadas percorridas pelo cliente, desde o primeiro contato até o fechamento da venda. Assim como, no funil tradicional, o funil de vendas começa largo e vai diminuindo até chegar ao cliente conquistado, que é a última etapa.



Gg

Gamification

Também chamado de ludificação, é o uso de técnicas de design de jogos que utilizam mecânicas de jogos e pensamentos orientados a jogos para enriquecer contextos diversos normalmente não relacionados a jogos.

Gap

Um espaço ou intervalo não preenchido.

Gargalo

O que trava a produtividade de uma linha de produção.

Gatekeeper

Pode ser traduzido de maneira literal como “guardião dos portões”. Normalmente são assessores, secretários e estagiários que, com frequência, são explicitamente orientados pelos seus superiores (geralmente executivos) a descartar qualquer tipo de abordagem de vendas. Sabe quando você está tentando entrar em contato com o diretor de uma empresa para apresentar a sua solução mas só consegue falar com o seu assistente? É o gatekeeper evitando que seu superior perca tempo lidando com mais um vendedor tentando oferecer algo.

Gatilhos (Triggers)

Ação que causa o início de uma automação.

Growth Hacking

Técnicas de crescimento utilizando tecnologias, análise de dados, automações e integrações.

Gg

Guest Post

Um post escrito em um blog por um “convidado”, diferente dos autores regulares, que tenha relação com a área de atuação da empresa e possa agregar conhecimento aos leitores.



ICP (Ideal Customer Profile)

Também conhecido como Perfil de Cliente Ideal (PCI), basicamente é o tipo de cliente que te traz o maior retorno financeiro com o menor esforço possível. É aquele cliente que tem bom ticket médio, boa margem de lucro, que possui dinheiro para te comprar, que consegue sucesso com a sua solução, que tem uma necessidade clara para a sua solução, que é um evangelizador do seu produto ou serviço e que te compra o mais rápido possível.

Inbound Marketing

Marketing de atração, ou seja, é uma estratégia de marketing onde o cliente chega até a sua marca. São exemplos de inbound marketing: marketing de conteúdo através de blog posts, SEO e redes sociais.

Inside Sales

É a modalidade de venda realizada de dentro da empresa. O vendedor se aproveita da tecnologia para realizar reuniões à distância, através de telefone e ferramentas de vídeo conferência, reduzindo custos com deslocamento e aumentando a produtividade.

Insight

Entendimento de uma causa e efeito específicos dentro de um contexto específico.



Jornada de Compra do Cliente

É um modelo que define os estágios pelos quais o cliente passa antes de tomar a decisão de comprar uma solução, serviço ou produto.



KK

Kanban

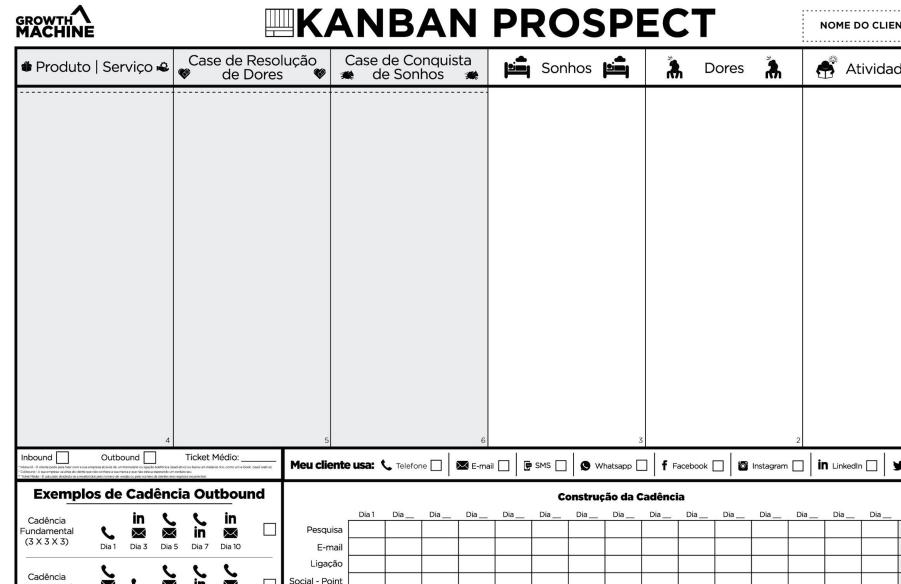
Uma metodologia japonesa para organizar as tarefas das equipes, a fim de aumentar sua produtividade e clareza.

Kanban Prospect

É uma metodologia visual, exclusiva da Growth Machine, para construir um processo de prospecção outbound. Ele combina conceitos de design thinking, simplificação, pensamento visual e pensamento lean (enxuto).

KPI (Key Performance Indicator)

Indicadores Chave de Desempenho. Usados para realizar a medição e o consequente nível de desempenho e sucesso de uma organização ou de um determinado processo.





Landing Page

É uma página que possui todos os elementos voltados à conversão do visitante em lead, oportunidade ou cliente.

Leads

Possíveis clientes em uma campanha de marketing inbound. Leads são pessoas que deixam seus dados de contato em troca de algum material rico, informação ou solicitação.

Levantada de Mão

É o momento em que o lead pede ou demonstra interesse por um contato do time comercial, ou seja, ele claramente está interessado na solução que sua

empresa oferece.

LinkedIn

É uma rede social de negócios, muito utilizada para prospecção de novos clientes.

LTV (Lifetime Value)

É quanto o seu cliente deixará de dinheiro para a sua empresa durante o seu ciclo de vida (lifetime).

Mm

Market Share

Fração do mercado controlada por uma empresa.

MQL (Marketing Qualified Lead)

Lead qualificado pelo marketing. É o lead que tem o perfil e o interesse para ser um potencial cliente.

Meetime

Ferramenta (software) de [Sales Engagement](#), ou seja, o engajamento de vendas. É uma ferramenta utilizada para prospecção de novos clientes.

Meio de Funil

Etapa do funil de vendas onde o lead está na fase da consideração do problema. Ele está começando a considerar que uma solução se faz necessária para resolver o problema que ele possui.

Nn

Nicho

Porção específica de um mercado, geralmente uma parte pequena, com necessidades e hábitos específicos.

No Show

Quando a pessoa não comparece.



Outbound Marketing

Estratégia de marketing onde você vai a procura do seu cliente ideal utilizando estratégias de prospecção.

OKR (Objective and Key Results)

É uma metodologia de gestão que tem como objetivo simplificar a forma de encarar os chamados “objectives and key results”, ou seja, os objetivos principais de uma empresa.

Onboarding

Em inglês, embarcar. É a etapa de começar a usar um produto/serviço.

Oportunidade

Um prospect ou lead qualificado que se torna um potencial cliente.

Pp

Pipedrive

A Pipedrive é uma empresa de software de vendas baseada em nuvem.

Pipeline

É o seu funil inteiro de vendas, é o total de negociações que você tem. Mede o total de oportunidades geradas dentro de um ciclo que está ativo.

Pitch

É uma apresentação verbal rápida com objetivo de despertar o interesse da outra parte pelo seu negócio, assim, deve conter apenas as informações essenciais.

Playbook de Vendas

É um documento com diversas informações sobre o processo de vendas de uma empresa visando a padronização, educação e ganho de produtividade do time comercial.

Prospecção

Ato de prospectar novos clientes através de um processo organizado e estruturado.

Prospect

Possível cliente em uma campanha de prospecção outbound.

Rr

Ramp Up

Em vendas, significa o momento que o vendedor atingiu a produtividade esperada depois de um período de adaptação e treinamento. O tempo de ramp up é uma das métricas mais vitais de uma operação comercial: ela é um forte indício de quanto rápido você consegue repor seu time de vendas e ganhar escala.

Rapport

É um conceito do ramo da psicologia que significa uma técnica usada para criar uma ligação de sintonia e empatia com outra pessoa.

RD Station

Ferramenta (software) de automação de marketing, criação de [landing pages](#), disparo de e-mail.

Receita Previsível

É um livro escrito por Aaron Ross, que se tornou um conceito. Receita previsível vem atrelado a uma série de práticas de [prospecção](#) e vendas que fazem o número de vendas de uma empresa aumentar. Dessa forma, a base da receita previsível é ter uma geração de demanda previsível, impondo uma previsibilidade na geração de novos clientes e receitas.

Rr

Red Flags

Em inglês significa alerta vermelho; em vendas significa um ponto de atenção na característica de algum prospect ou lead que faz com que ele não seja um potencial cliente e deva ser descartado do seu funil de vendas imediatamente. Exemplo: Se sua empresa não conversa com estagiário e se o prospect ou lead for um estagiário, essa pessoa é um red flag no seu processo e deve ser descartado imediatamente.

Retargeting

Exibição de anúncios após a visita de um usuário a um site. Ex: uma pessoa entra numa página de serviços de Internet e depois disso, ao visitar outros sites, aparecem anúncios dessa mesma empresa nos banners de publicidade. Essa “perseguição” acontece

pela instalação de cookies no computador do usuário. Retargeting é o nome da prática e remarketing é o nome que o Google deu ao seu serviço de retargeting.

RD (Resultados Digitais)

Empresa brasileira de software de marketing automation (automação de marketing), sendo a maior da América Latina.

Rock Content

Empresa brasileira de marketing de conteúdo (content marketing), sendo a maior da América Latina.

ROI (Return On Investment)

Retorno sobre Investimento. É a razão entre o dinheiro ganho ou perdido através de um investimento e o montante de dinheiro investido.

Ss

SaaS (Software as a Service)

Traduzido é software como serviço, que é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor periódico pelo serviço.

SAL (Sales Accepted Lead)

Traduzido é software como serviço, que é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema e o cliente utiliza o

software via internet, pagando um valor periódico pelo serviço.

Sales Enablement

Em inglês, ativação de vendas. É um recurso eficaz para projetar e implantar uma estratégia de ativação de vendas assertiva para um negócio. O seu objetivo é garantir que a equipe tenha o conhecimento, as habilidades e as atitudes necessárias para otimizar a interação com cada um dos compradores. A ideia é manter os clientes engajados no momento e no lugar certo, munidos dos dados adequados para compra.

Sales OPS

Também conhecido como Sales Operations ou S&OP (Sales and Operations Planning), significa planejamento das operações e vendas. Esta operação é a função que auxilia os Heads de Vendas no plano estratégico e tático de uma corporação, ao “minerar” métricas e montar os melhores KPIs.

Ss

(Indicadores Chave de Performance) a serem analisados dia a dia.

Sales Engagement

São todas as interações que acontecem entre um vendedor ou um SDR e um lead, prospect ou cliente. Existem softwares de sales engagement, como é o caso da [Meetime](#), por exemplo.

Sales Model Canvas

É uma metodologia colaborativa, exclusiva da **Growth Machine** para concepção e estruturação do processo de vendas de uma empresa.

Sales Navigator

O LinkedIn Sales Navigator aproveita o poder do [LinkedIn](#) para ajudar os profissionais de vendas a utilizar as redes sociais para gerar mais [leads](#) e encontrarem as pessoas corretas.

SQL (Sales Qualified Lead)

Lead qualificado por vendas. O lead que não apenas mostrou interesse mas foi qualificado como um possível cliente, ou seja, é uma oportunidade real de negócio.

Salesforce

A Salesforce é uma empresa americana de software, que foi inovadora no conceito SaaS e que possui o

Ss

software de CRM nº 1 do mundo.

SDR (Sales Development Representative)

Chamado no Brasil de pré-vendas. A função de um SDR no time de vendas é focar na prospecção e fazer um primeiro diagnóstico dos Leads, passando apenas as oportunidades mais qualificadas para os vendedores trabalharem e fecharem o negócio. O papel dele é conectar e qualificar a oportunidade, não podendo perder mais de 20 minutos com isso.

SMB (Small Midsize Business)

São as PMEs, ou seja, empresa de pequeno e médio porte.

Social Point

Interação com o prospect por meio de redes sociais, como uma mensagem pelo Linkedin, por exemplo.

Social Selling

Método de vendas através da construção de relacionamento pelas redes sociais.

Squad

Esquadrão, equipe, time.

Startup

Uma startup é uma empresa recém-criada ainda em fase de desenvolvimento que é normalmente de base tecnológica e que está em um cenário de extrema incerteza.

Suspect

Um suspeito comprador do seu serviço/produto e que se enquadra no seu público-alvo. Uma pessoa ou empresa que já deixou de ser um lead e futuramente pode ser um cliente.

Tt

Ticket Médio

É o valor médio dos seus serviços ou o valor médio pago pelos seus clientes, por exemplo.

Topo de Funil

Etapa inicial do seu funil de vendas, onde o lead está na fase da descoberta do problema.

Tracking

Rastreamento.

Trello

Ferramenta (software) de organização de tarefas que utiliza o conceito de Kanban.



Uu

Unit Economics

Define-se unit economics como “receita direta e custos associados a um modelo de negócios, expressados com base em uma unidade”. Startups ou empresas novas, constantemente, têm que lidar com a análise da economia e do modelo financeiro do negócio. Através dos unit economics, este longo e difícil processo é quebrado em partes menores e mais acessíveis, como por exemplo, CAC, LTV, Churn etc.

Upselling

Uma técnica de vendas onde se oferece um produto/serviço melhor, com mais funções e mais caro para um cliente com o objetivo de aumentar o

faturamento. Diferente do cross selling, onde se oferece um serviço ou produto diferente para o mesmo cliente, no upselling se oferece o mesmo produto ou serviço, mas com características a mais e valores mais altos.

URL (Uniform Resource Locator)

É o endereço de rede onde se encontra algum site ou landing page, como por exemplo, www.growthmachine.com.br

Vv

Venture Capital ou Capital de Risco

São investimentos entre R\$ 2 milhões e R\$ 10 milhões em empresas que já faturam alguns milhões de reais. Seu objetivo é ajudá-las a crescer e fazer uma grande operação de venda, fusão ou abertura de capital no futuro.

Ww

Width of Knowledge

Amplitude de conhecimento.

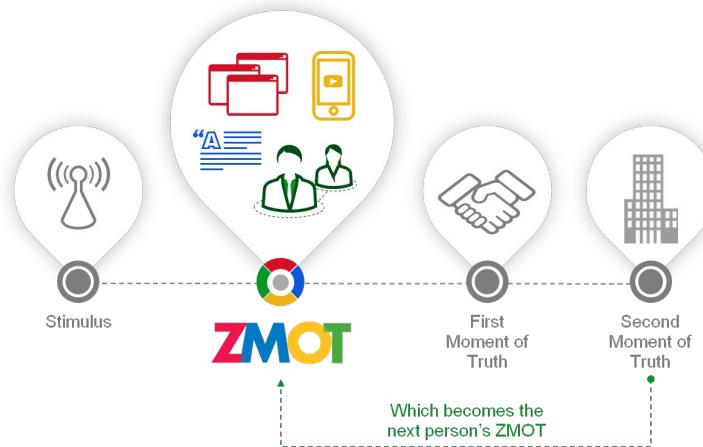
Whitepaper

É um documento que aprofunda determinado problema, trazendo suas causas, conceitos e, principalmente, sua solução. Ele é indicado para estratégias de marketing de conteúdo mais avançadas, ou seja, deve ser aplicado em clientes que já passaram algum tempo com a sua empresa (em outras palavras, costuma trazer mais valor em conteúdos de fundo de funil), recebendo conteúdo de valor, mas sem ser tão focado.

Zz

ZMOT (Zero Moment of Truth)

Representa a fase na qual os compradores estão realizando importantes pesquisas online sobre os produtos ou serviços de seu interesse. Acontece entre o estímulo e o primeiro momento da verdade.



Considerações Finais

Para compreender e utilizar bem os termos da área de vendas é preciso conhecê-los. A tecnologia é uma forte aliada para impulsionar o surgimento de novos termos em diversas áreas e em vendas não é diferente.

A ideia inicial era te proporcionar um guia rápido com os principais termos encontrados em nossos blog posts, vídeos e materiais que produzimos aqui na **Growth Machine**.

Não são exclusivos nossos, mas de todo o processo de vendas.

Acha que deixamos algum termo ou expressão de fora? Qual outro termo de vendas você adicionaria? Encontrou algum termo que você não conhecia, achou novidades?

Espero que esse conteúdo possa ser útil ao seu time e expanda seus conhecimentos na área de vendas.

Consulte-o quando e onde quiser.