



Quais as atitudes de um bom vendedor? As respostas e dicas concretas para você aumentar suas vendas estão aqui e foram dadas por um grande especialista, o empresário Leandro Branquinho. Veja como colocar em prática estas ótimas ideias para vender mais para os clientes que já tem, buscar novos clientes ou reativar clientes inativos.

#EPISÓDIO 06 | LEANDRO BRANQUINHO MELHORES TÉCNICAS DE VENDAS

Só há três formas de você aumentar suas vendas: vender mais para os clientes que já tem, buscar novos clientes ou reativar clientes inativos. A afirmação é do empresário Leandro Branquinho, especialista em vendas, autor do programa Rádio Vendas e colunista da revista Venda Mais.

Ele conta que há alguns anos entrou em uma Kombi e saiu de sua cidade, no sul de Minas Gerais, para o Chuí, na divisa com o Uruguai. E de lá, subiu para o norte do Amapá. Foram 17.000 quilômetros, quase dois meses longe de casa, em busca do melhor vendedor do país e do Brasil que dá certo. Ao final da expedição, Branquinho fez uma lista com os 200 campeões de vendas e percebeu que eles têm algumas características em comum. Essa percepção teve também quando foi para a Argentina, Paraguai, Chile, Guiana Francesa e para a Califórnia, no Vale do Silício.

O bom vendedor, para Branquinho, tem três características que se repetem: criatividade, consistência e coração. Criatividade, porque faz alguma coisa diferente da concorrência; consistência, porque entrega o que promete; e coração, porque ama o que faz.

"Vender não tem nada a ver com enganar as pessoas. Vender é ajudar as pessoas a tomar uma decisão mais rápida, é você fazer com que o cliente tenha a sensação de que é ele que está comprando", ensina.

O especialista ressalta também a importância do elogio que recebe o vendedor quando faz bem feito o seu trabalho. E recomenda: bons vendedores colecionam elogios de clientes satisfeitos, tiram um print e mandam pelo WhatsApp e pelo inbox do Instagram. Afinal, mostrar um print de algum elogio facilita muito uma venda.

ATENDIMENTO

Uma venda começa com um bom atendimento, que não pode ser automático, algo que para Branquinho está totalmente ultrapassado.

Ele aconselha a eliminar as frases decoradas, para começar a falar expressões mais naturais, como por exemplo: "oi, tudo bem?", "seja bem-vindo". E sempre chamando as pessoas pelo nome.

O empresário sugere a utilização do COR: Conhecer, Ouvir e Resolver. Para isso, o vendedor precisa ser um profundo conhecedor daquilo que vende e do que pode e o que não pode fazer na sua empresa.





Veja alguns itens que ele destaca:

- Ouvir o seu cliente.
- Saber fazer boas perguntas para ajudar o cliente a comprar.
- Ter postura, com iniciativa para resolver o que o cliente pede para você.
- E a simpatia? Isso é o complemento do atendimento e faz com que as pessoas se lembrem de você para sempre, enfatiza Branquinho.

Como colocar isso em prática?

- Faça uma reunião na sua empresa, junte todo mundo para tratar do tema "conhecer". Uma pessoa deve estudar as características, os benefícios e as vantagens de um produto para dar um rápido treinamento. Pode fazer isso uma vez por semana.

- Em outra atividade do grupo, pode fazer uma lista de perguntas a serem feitas para o cliente. Quando o cliente pede tal produto, qual outra pergunta você pode fazer para complementar a venda? Quando o cliente pede um disco de freio, você só vai vender o disco de freio da Hipper Freios? Não, você vai vender o kit. Mas para vender o kit, você precisa fazer uma série de perguntas para ajudar o cliente a tomar uma decisão.

- Em outro dia, faça uma reunião para falar sobre os problemas dos clientes e como resolvê-los.

"Se você é dono do negócio, faça essa experiência. Se é funcionário, peça para seu líder colocar a ideia em prática. Seja uma pessoa mais proativa", incentiva Branquinho.

Mas e quando acontece de um cliente reclamar? "É uma benção", diz ele. Sabe por quê? "Porque ele está te dando a oportunidade de você resolver o problema".

Branquinho ainda destaca que para vender mais é essencial trabalhar o mix. "Sempre que um cliente pedir algum produto, você precisa oferecer algum outro produto que seja complementar. Uma maneira muito fácil de você fazer isso é escolher um produto da semana".

Outra dica é para quando o cliente fala, por exemplo, que achou o disco de freio muito caro. A técnica recomendada é: Entendo, Pensava e Descobriu. Você vai falar para o seu cliente assim: "Olha, eu entendo que você acha que é cara. Eu entendo que ele custa um pouco mais. Eu tenho um outro cliente que pensava exatamente como o senhor, sabe o que esse meu cliente descobriu? Ele descobriu que agora, na hora de frear o carro, fica mais suave. Agora, ele faz a manutenção com menos tempo". Ou seja, conte uma boa e verdadeira história.

Por fim, Branquinho ressalta que não adianta ter boas técnicas se o ambiente de trabalho não for legal. Para isso, é muito importante ter a generosidade de oferecer ajuda para os seus colegas e também a



humildade de aceitar ajuda quando você tiver algum tipo de dificuldade. E fazer isso também com o cliente. "É seu papel como vendedor dar uma palavra de conforto, humanizar o atendimento, oferecer uma palavra amiga. E aí, pode acreditar, você ganha um fã para o resto da sua vida".

Leandro Branquinho é empresário, especialista em vendas e autor do programa Rádio Vendas, além de colunista da revista Venda Mais.

