

*minds*  
by fabri

# A TEN DI MEN TO

3 PASSOS  
QUE FAZEM  
A DIFERENÇA  
EM VENDAS

---

**POR**  
**ALEXANDRA FABRI**





# JÁ PAROU PARA PENSAR

---



Mesmo diante dos desafios do Brasil, da economia e da política, ainda tem gente que vende, e muito!

**Não é de hoje que conteúdo e técnicas para atrair, fidelizar clientes e fechar vendas estão disponíveis em abundância nos mais diversos meios de comunicação.**

A questão é que, apesar de muito conhecimento disponível, há um grande número de empresas que está longe de atingir os resultados esperados.

E, com frequência, empresários, gestores e lideranças se empenham para investir nas mais variadas técnicas mercadológicas e se esquecem do que deveria ser o óbvio: investir em um atendimento que realmente tenha como foco o interesse e a satisfação do cliente.

Então, se você quer se destacar praticando o óbvio que muitas empresas não praticam...

**...AQUI VÃO**

**3 PERGUNTAS**

**QUE SÃO**

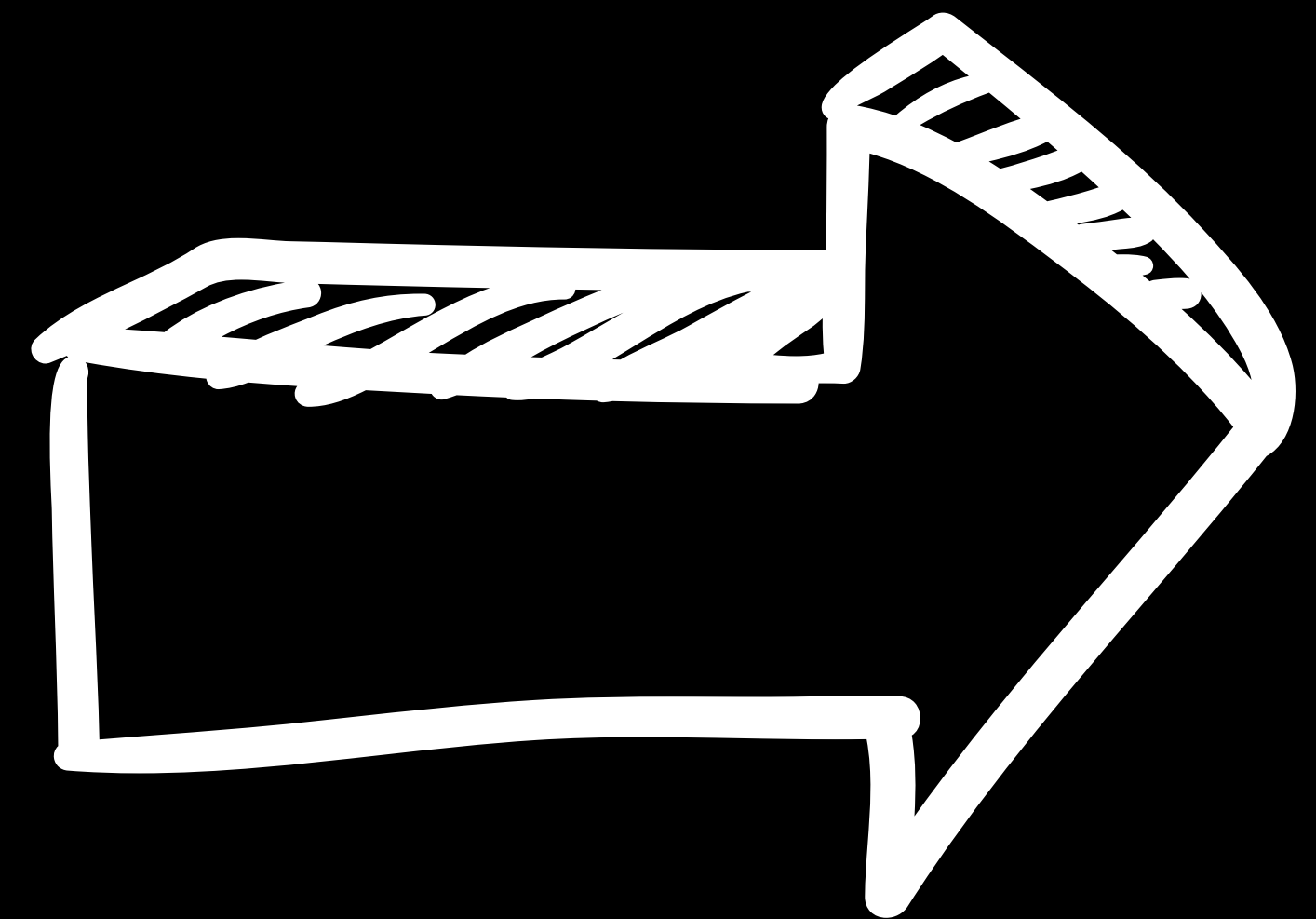
**FUNDAMENTAIS**

**PARA VOCÊ,**

**VENDEDOR, TER OS**

**RESULTADOS**

**DESEJADOS.**



**FALE A VERDADE:  
VOCÊ REALMENTE  
SE INTERESSA POR  
SEU CLIENTE OU SÓ  
ESTÁ PREOCUPADO  
COM SEU PRÓPRIO  
RESULTADO?**

O grande desafio de muitos vendedores é se preocupar somente em realizar a venda. Assim, na ansiedade do resultado, se esquecem do processo.

É claro que a venda sempre deve ser “respirada” por um vendedor, mas jamais devemos ignorar o fato de que ela é o resultado do que ocorre durante o atendimento.

Olhe para o seu cliente como um ser humano que precisa de você naquele momento, queira verdadeiramente servi-lo e, de presente, você fechará uma venda! Simples assim!

# VOCÊ FALA MAIS DO QUE PERGUNTA?

Perguntas certas substituem longos discursos para se vender um produto ou serviço.

Então, mais do que se preocupar com o que falará, é imprescindível ouvir atentamente o que o cliente tem a dizer. Faça perguntas que sirvam para entender a sua real necessidade.

Entenda que as perguntas servem tanto para você poder oferecer a melhor opção de compra, quanto para ele ter certeza do que realmente procura.

# CONHECE DE FATO O SEU PRODUTO OU SERVIÇO?

O vendedor é o profissional cuja grande missão é auxiliar o cliente em sua compra, portanto o mínimo que se espera é que domine as características dos produtos ou serviços ofertados.

Ter domínio do que se vende pode ser decisivo para o fechamento da venda, pois isso transmitirá segurança ao cliente, que passará a enxergar sua empresa como uma fonte de informação confiável a respeito do que ele deseja.

# IM POR TAN TE

Por mais que você se especialize e domine as informações sobre seu produto ou serviço, pode ocorrer de o cliente fazer uma pergunta inesperada.

Nesse caso, você poderá consultar um superior ou colega de trabalho para esclarecer a dúvida, ou até mesmo consultar informações na internet. Expressões como: “Vamos descobrir juntos essa resposta”, são muito bem-vindas.

Jamais diga que não sabe e deixe o cliente sair de sua empresa sem uma explicação.



## RESUMINDO

- + **ACOLHER E SE INTERESSAR PELO SEU CLIENTE**
- + **OUVIR ATENTAMENTE E PERGUNTAR O NECESSÁRIO PARA ENTENDER SEU DESEJO/NECESSIDADE**
- + **DAR INFORMAÇÕES SEGURAS SOBRE O QUE ESTÁ OFERTANDO**



**RESULTADOS EM VENDAS**



**LEM  
BRE  
-SE**

Você também é cliente  
e, ao ser atendido,  
acredito que você  
deseja excelência.

Então, seja excelente  
e boas vendas!



# ALEXANDRA FABRI

---

**Sócia/Gestora da AFBR Group**  
**Diretora da minds by fabri**

Escritora, Mentora e Palestrante.  
Autora do comentado livro: O Código T.

Desde 1997 estudando profundamente o comportamento humano e há quase duas décadas atuando nas áreas de desenvolvimento humano e gestão de pessoas.

**DESCUBRA  
A**

*minds*  
by fabri

---

DESENVOLVENDO PESSOAS  
& EQUIPES

[www.mindsfabri.com](http://www.mindsfabri.com)