

FECHAMENTO da Venda

NÃO

NÃO

NÃO

NÃO

NÃO



Nº 3

SIM

DNA DA
VENDA

TÉCNICA E EMOÇÃO A SERVIÇO DO SUCESSO

MOACIR MOURA

DNA DA VENDA

TÉCNICA E EMOÇÃO A SERVIÇO DO SUCESSO



momento MÁGICO

O bote certo para você fechar mais vendas



O entusiasmo contagia e rompe a barreira da indiferença!

Chegamos ao clímax da venda, o momento mágico em que o Transformer do Século XXI converte uma simples visita ou um telefonema desprezioso em mais uma venda bem-sucedida e um cliente triplamente satisfeito pelas seguintes razões:

- Profissionalismo do vendedor.**
- Encantamento com o produto.**
- Confiança na empresa.**

Nos ensaios anteriores enfatizamos a importância do profissional de venda desenvolver seu trabalho não só com o objetivo de prestar um atendimento diferenciado, mas concentrar energia positiva da mente e do coração no *fechamento da venda*. Em muitos casos, o vendedor se entusiasma falando dos demais fatores do processo, perde tempo e acaba esquecendo-se de finalizar a venda. Erra o Bote.

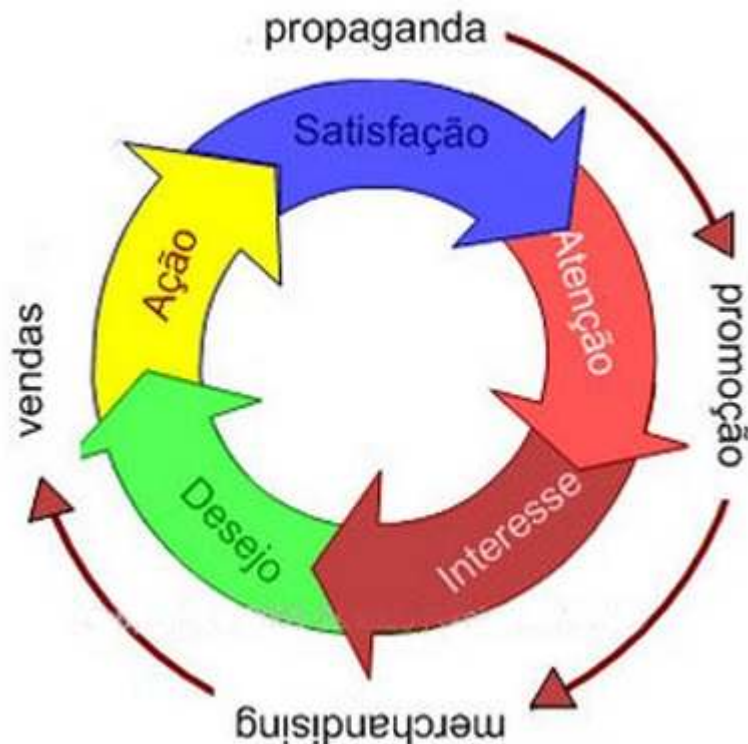
Mesmo que o cliente não tenha sinalizado interesse, considere a venda fechada.



Desde a abordagem, trabalhe com a convicção de que a venda já está fechada.



Use o poder da palavra, fale **ENTÃO ESTÁ FECHADO?**



Venda e qualquer outro relacionamento interpessoal tem um timing certo, palavra bem dita no momento oportuno. Bobeou, dançou. Quantas vezes nos recriminamos pela falta de presença de espírito em determinados momentos. Deixamos de falar alguma coisa e perdemos um bom negócio ou esfriamos um relacionamento. Deixamos escapar uma boa oportunidade pelos vãos dos dedos.

Uma forma é criar esse momento, pedir o pedido ou a venda para o cliente. Demonstrando que você está ali para prestar um bom serviço e **vender**. Outra consiste em aproveitar a deixa do comprador quando demonstra interesse explícito pelo negócio (sinais de compra). Por isso que é importante o profissional conhecer a linguagem não verbal e exercitar o desenvolvimento da sua intuição e presença de espírito.

Existe outra maneira mais envolvente e eficaz (Bote Certo desde o primeiro contato). A idéia é construir a proposta a quatro mãos, firmando um acordo tácito a partir do Magnetismo da abordagem, um verdadeiro jogo de sedução e cumplicidade etapa por etapa. Claro, se há concordância entre as partes que o produto efetivamente satisfaz as necessidades do cliente e se encaixa nos seus sonhos, todo o momento da entrevista é mágico e o fechamento da venda acontecerá de forma natural.

Senso de oportunidade
Desejo de ganhar, medo de perder.



Vendedor eficaz vende uma ordenhadeira mecânica para um camponês que tem uma vaca só e precisa dar a vaca como parte de pagamento.

Embora a premissa acima expresse o determinismo do vendedor, o fechamento não resulta somente da astúcia de argumentação. Resulta do interesse sincero em servir, da interatividade e da confiança estabelecida. Vender significa praticar interações humanas visando a satisfação de necessidades. Os clientes não gostam de vendedores que se acham convincentes e agem olímpicamente como se fossem donos da verdade.

Eles gostam de vendedores que os ajudem a decidir.

Desperte o instinto de posse.
Fale seu carro, sua casa, sua viagem.



Anatomia da venda: cerca de 30% das vendas acontecem por iniciativa do cliente, que diz: **então está fechado, pode tirar o pedido.** Outra parte, ao redor de 30% também, ocorre por iniciativa do vendedor, que surpreende o cliente ao dizer: **então está fechado, este produto, mais aquele, em tantas vezes...!** Quer dobrar sua capacidade de fechamento? Então reduza esse buraco negro e tente mais vezes. Fechar é atitude.

Varie as jogadas. Pergunte por quê? Porque não? A arte de negociar está em perguntar, não em responder. Use a Suposição. Suponha que o cliente já comprou. Você supõe que a venda está fechada (desde a abordagem) e, antes que o cliente se dê conta, ele começa também a supor que vai comprar, ensina Joe Girard, o maior vendedor de automóveis do mundo, em seu livro Como Fechar Qualquer Venda.

Abracadabra. Palavras criam mundo, mudam a história. Fale para a mente e o coração do cliente a palavra mágica: Então está fechado, senhor ou senhora (pronuncie o nome do cliente)? Mexa com o instinto de posse das pessoas. Entre no imaginário delas. Diga o seu carro, a sua casa, o seu computador (o que você estiver vendendo). É a venda por indução.

Integrações Humanas.
Relacionamento, emoção, conhecimento.



**Força da Mente.
Se você estiver
realmente
disposto a servir,
o cliente estará
disposto a
comprar.**



Recupere a venda

- Eu vou pensar.

Claro, o senhor não iria pensar se não estivesse realmente interessado.

Qual é o ponto que requer maior avaliação, senhor...?

A resposta do cliente é a chance para você retomar a negociação e fechar a venda.

Destrave a negociação

É algo com o produto?

- Não, não...
- É algo com a empresa?
- Não, não é.
- É algo contra a minha pessoa?
- Não, não é isso.

Então peça o pedido, convide o cliente a fechar o negócio.

**FATOS & BENEFÍCIOS SÃO GATILHOS
IMPLACÁVEIS PARA DESTRAVAR UMA VENDA.**

Sua missão

É identificar necessidades, arranjar soluções e servir. Você é treinado e preparado para vender. O cliente quer fazer um bom negócio e não foi treinado para não comprar. **VENDA!**



**Faça um
resumo
executivo das
vantagens
da compra e
diga
novamente:
AGORA ESTÁ
FECHADO?**



Moacir Moura é palestrante, organizador de eventos do SESI, consultor especializado em gestão de pessoas, pós-graduado em gestão de varejo e certificado em gestão apreciativa pela Case Western Reserve University – USA, através do Sistema FIEP.