



SEJA SUPERIOR

Obrigue-se a ouvir para vender mais

POR PAULO FERREIRA

Imagine como seria se médicos agissem como muitos vendedores e representantes. Você entraria em um consultório médico e seria recebido mais ou menos assim:

- Bom dia, hoje você está com sorte - diz o médico.
- Bom dia, doutor. Não estou com tanta sorte assim. Minha dor lombar voltou e está doendo pra burro.
- Assim mesmo você está com sorte! - Ele afirma, sem considerar seu comentário.
- Estamos com uma promoção especial de hemodiálise... preparando para a oferta do dia.
- Mas doutor... é a dor nas costas que me incomoda, nem sei o que é essa tal de hemo... alguma coisa.
- Fique tranqüilo. A sessão é rápida, vai durar somente duas horas, acompanha uma massagem nos pés e você fica deitado confortavelmente. Até pode ler um livro enquanto descansa e a máquina trabalha. Você vai adorar. Que tal? Posso programar para agora ou prefere às 11h30? Aproveite! Já estamos quase sem horários para atender você.

Se você é igual à maioria das pessoas, sairia correndo dali. Falaria para a secretária: "Esse médico ficou louco. Ele é doído é?".

Longe de querer ridicularizar a questão, também sei que nem todos os vendedores são insensíveis, mas é importante criar uma cena absurda para ilustrar uma falha irreparável em alguns padrões de abordagens de vendas. Na condição de quem treina vendedores todos os meses, observei que muitas, mas muitas vendas são perdidas, porque a maioria dos vendedores, corretores de seguros e representantes ficam tentando convencer as pessoas falando, em vez de conduzir a entrevista ouvindo. Muitos parecem robôs: repetem as mesmas coisas para todo mundo independentemente do que a outra pessoa diz. Só param de falar quando a última palavra programada foi dita. Ai da pessoa que está na sua frente se interrompê-lo. Fica irritadíssimo e, geralmente, não esconde isso.

Como fazer as pessoas comprarem apenas ouvindo-as

Tenha sempre à mão um bloco de anotações e uma caneta apresentável para usar nas entrevistas de vendas. Trate-os como instrumentos poderosos e parte do seu equipamento profissional, pois isso é o que podem vir a ser.

Pegue seu bloco de anotações e prepare a caneta. Faça isso de forma natural, com tranquilidade e não fale nada nesse momento. Quando estiver preparado, olhe para a pessoa que está na sua frente e sonde: "Para que eu possa ser mais útil, você se importa se lhe fizer algumas perguntas?".

Espere, não diga mais nada. Aguarde até que ela lhe dê permissão. Aguardar em silêncio cria um intervalo importantíssimo, pois estabelece uma regra para tudo que acontecerá durante a entrevista.

A partir desse ponto, você gastará 30 segundos para perguntas e ouvirá as respostas por dois, três ou mais minutos. Este é o segredo: investir, no máximo, um minuto para perguntar e prestar atenção - ouvindo - nas respostas pelo tempo que a pessoa gastar para responder.

Ouvir significa ficar em silêncio enquanto a pessoa está falando, assim você usa esse tempo para prestar atenção no conteúdo da resposta e pensar na próxima pergunta que fará.

Perguntar significa fazer um número suficiente de questionamentos pertinentes e adequados no decorrer da entrevista. A qualidade das respostas, ou seja, se serão úteis para avançar para o fechamento da venda, dependerá obrigatoriamente da qualidade das suas perguntas.

"Invista, no máximo, um minuto para perguntar e preste atenção - ouvindo - nas respostas pelo tempo que a pessoa gasta para responder".

8 dicas para você melhorar sua habilidade de ouvir

1. Abra seus ouvidos, mas não esqueça de abrir sua mente também. Seja receptivo às mensagens que a pessoa está passando a você.
2. Preste atenção desde a primeira palavra que ela pronunciar.
3. Não tente adivinhar o que a pessoa está tentando dizer. Concentre-se no que ela está falando. Isso evitará perder o que ela realmente está tentando comunicar.
4. Não tente interpretar do seu jeito o que a pessoa está dizendo. Se o que está ouvindo dá margem para interpretações dúbias, teste o entendimento repetindo o que você entendeu e pergunte se foi isso que ela realmente quis dizer.
5. Jamais interrompa. É grosseiro e corta a linha de raciocínio do cliente.
6. Estimule a pessoa a falar mais sobre o assunto, quando esse for revelador e esclarecer melhor alguma necessidade. Diga: "Fale mais sobre isso".
7. Anote os pontos importantes no seu bloco. Isso evita perder a concentração no que está sendo dito. Se a pessoa falou algo importante, que você precisará lembrar para fazer uma pergunta depois, é necessário que você anote na hora, pois sua mente não presta atenção como deve - fica, a cada instante, pensando que precisa se lembrar. Isso faz perder o que está sendo dito.
8. Permaneça tranquilo. Não se exalte nem fique se mexendo na cadeira demonstrando inquietação. Além de irritar a outra pessoa, isso faz com que ela se desconcentre a todo momento. **VM**

PAULO FERREIRA é palestrante, instrutor de Vendas, criou um sistema inédito de vendas para o mercado brasileiro. Fundador do Instituto Supra Tecnologia em Vendas. Visite o site: www.institutosupra.com.br E-mail: paulo@institutosupra.com.br

