

Vender planos funerários realmente não é para qualquer um

Por **CRISTIANE DIAS**

A

qui na redação sempre recebemos histórias legais sobre os vendedores espalhados pelo Brasil. Dessa vez, a missão não foi apenas entrevistar um profissional de vendas, mas sim acompanhar seu dia de vendas. A pessoa escolhida foi Flaviane Guimarães - vendedora que mais bate a meta na empresa de um serviço de difícil aceitação.

Liguei e combinei com ela, confesso que estava empolgada para saber como é vender planos funerários. Então, às 9 horas, eu estava no local combinado para o encontro - não nos conhecíamos pessoalmente. Loira, baixa e com um sorriso contagiante, a vendedora veio se apresentando e dizendo: "Oi, eu sou a Flaviane, tudo bem? Me diz uma coisa, e se eu não conseguir vender nada hoje?".

Sorte a nossa se ela conseguisse, mas, caso contrário, o fato de acompanhar seu dia já estava valendo a pena. Esperamos a gerente dela, Míria Antunes, chegar para nos levar aos primeiros prospects do dia.

➔ O INÍCIO

A gerente nos deixou em uma rua da cidade pré-selecionada e voltou para buscar mais fôlderes na sede da empresa. Enquanto isso, Flaviane, já nervosa, começou a explicar como escolhe os clientes que vai abordar: "Começamos a trabalhar nessa região ontem. Então, hoje vou começar a trabalhar nesta rua".

Ela se produziu, arrumou o cabelo, perguntou se estava apresentável e foi encarar mais um dia de vendas. As casas não são escolhidas antes, ela tem de passar em todas, bater palma e tentar, pelo menos, conversar com a pessoa que mora lá.



Na primeira casa não havia ninguém. Na verdade, nessa primeira rua ela não conseguiu falar com ninguém.

Enquanto andávamos para conseguir mais prospects, aparece uma moça querendo saber o que estávamos fazendo. E Flaviane não perde tempo:

Flaviane: "Oi, sou do Cemitério Vertical. Você conhece?".

Cliente: "Sim, conheço. Meu avô foi enterrado lá".

Flaviane: "E você, já tem plano funerário conosco também?".

Cliente: "Não. A gente nunca se preocupa com isso, 'né'?".

Flaviane: "Mas é sempre bom prevenir e não ficar correndo atrás das coisas quando alguém da família morre, não é mesmo?".

Foram apenas alguns minutos para Flaviane prender a atenção da cliente. Ela apresentou os planos, pegou o número para contato e ficou de retornar depois, pois a cliente precisava da autorização do marido para efetuar qualquer negócio. Deixou um pôster com todas as explicações e se despediu falando: "Retorno seu contato, tenho certeza de que vocês não vão se arrepender".

➔ CONTORNANDO OBJEÇÃO

Continuamos a andar e a tentar contato com outros clientes. Bate palma numa casa, em outra e... nada! Nenhum retorno no período de 25 minutos. Alguns moradores não estavam em casa, outros já tinham planos funerários e havia aqueles que não atenderam, só ouviu: "Não tem ninguém em casa".

No entanto, entre as várias tentativas, Flaviane tocou a campainha numa casa e, enquanto esperava alguém atender, o morador chegou. Ele parecia mal-humorado, sem muita paciência para conversar, mas Flaviane, que nunca quer perder o contato, puxou assunto com ele.

A primeira resposta que ela teve foi: "Eu não quero saber de plano funerário, não quero morrer tão cedo". Flaviane contornou avisando que não estava desejando isso, mas que gostaria de apresentar as vantagens de ter um plano funerário para evitar qualquer "dor de cabeça" numa hora complicada, como a morte de um familiar.

Ele não queria papo e falou que não tinha interesse. Mas ela, insistente, fez a pergunta crucial: "Aconteceu alguma coisa para o senhor não gostar de ouvir falar nesse assunto?" Ele respondeu que sim, que havia perdido a esposa no ano passado e, na hora que precisou do convênio com a funerária, deu tudo errado.

Com essa informação, Flaviane conseguiu reverter a situação. Ela pediu desculpas em nome da outra fu-

nerária, disse que entendia a frustração, prontificou-se a ajudá-lo e deixou seus contatos. No fim, o homem que, até então, estava sem paciência abriu um sorriso e agradeceu a gentileza da vendedora.

Depois do "sufoco", ela revela: "Quando o cliente está muito furioso ou sem paciência, a gente precisa fazer o trabalho de uma psicóloga. Tem que conversar, entender, perguntar, todas as coisas que possam ajudá-lo. E, se a gente conseguir vender, tudo bem, mas, caso contrário, o sorriso do cliente já compensa o estresse", relata.

➔ A PRIMEIRA PROSPECT QUE DEU REAL ATENÇÃO

Logo após essa situação, a vendedora foi atrás de mais clientes. Já eram 11h30 quando, por acaso, ela disse: "Acho que vou tentar falar com aquela moça ali". Ela chamou a cliente no portão, fez a apresentação do que estava vendendo e ganhou a confiança dela, que a convidou para sair daquele sol e entrar na residência. Assim que abriu o portão da vendedora olhou para mim e abriu um sorriso, como se dissesse: "Acho que consegui".

Entramos e Flaviane continuou a explicar que os planos funerários do Cemitério Vertical oferecem vários benefícios, calculou as formas de pagamento para a cliente e ainda a convidou para conhecer o cemitério. Na sala de jantar, a cliente aceitou todas as condições oferecidas por Flaviane, assinou o primeiro contrato, mas, como precisava da autorização do marido para finalizar a compra, a cliente preferiu deixar a segunda assinatura para outro dia, depois de falar com seu esposo.

Ao sairmos de lá, Flaviane explicou o que aconteceu para não finalizar completamente a venda: "Você viu que a cliente quer comprar e que ela tem interesse. É ela quem vai convencer o marido. Tenho certeza de que eu vou ligar e ela vai dizer 'sim', só falta isso. Agora é só esperar", comenta.

E essa parece mesmo ser a realidade da vida de vendas! Flaviane, assim como outros campeões de vendas, estava otimista. Mas ela também sabia que, caso o marido não concordasse, ela faria uma nova visita à residência, sem desanimar, e usaria suas habilidades para contornar as objeções dele e fechar a venda.

➔ ENCERRAMOS O ACOMPANHAMENTO

Já tinha passado de 12h30, quando decidimos almoçar. Mas a conversa continuou. Flaviane disse que há três anos e três meses trabalha como vendedora externa e adora a profissão. Para ela, não existe coisa melhor que receber o desafio de conquistar novos clientes todos os dias.



“E mais, o vendedor só deve sair para as ruas quando estiver bem treinado, capacitado e preparado para enfrentar os desafios, que não são fáceis”

Ao ser questionada sobre o que um vendedor nunca pode deixar de ter, ela afirma: "A pessoa tem que ter atitude. Ela precisa ter ousadia para chegar e bater palma na casa de uma pessoa, tem que amar o que vende para saber que o sol ou a chuva não pode atrapalhar. E mais, o vendedor só deve sair para as ruas quando estiver bem treinado, capacitado e preparado para enfrentar os desafios, que não são fáceis", alerta.

Depois do almoço, ficou decidido que não haveria mais vendas durante a tarde, pois todos os vendedores precisavam estar no cemitério para uma reunião. Então, saímos do bairro e voltamos à Curitiba e, durante o caminho, Flaviane foi contando algumas situações que já viveu com os clientes.

Uma delas foi uma saia justa: "Certa vez atendi um casal de idosos. A senhora foi muito simpática comigo, fechou o contrato e achei que estava tudo certo. Alguns dias depois, recebi a ligação dela querendo o cancelamento do pedido. Fui até a casa dela e descobri que era mentira. Ela me achou muito parecida com uma filha que havia abandonado no interior do Paraná e jurou por todas as coisas que eu era essa filha. Até eu explicar que não era, foi muito difícil. Saí de lá assustada e, não muito satisfeita, a senhora continuou a me ligar dizendo que estava com saudade, etc. Outro dia, ela disse que a minha irmã (a outra filha dela) tinha batido a cabeça e era para eu ir visitá-la. Mas era imaginação dela, só isso. Foi difícil fazer essa cliente desgrudar de mim", conta, sorrindo, o que passou. Até hoje a cliente continua pagando as mensalidades do Cemitério Vertical, porém não é mais atendida por Flaviane.

Em clima de descontração, a vendedora deixou um recado para todos os profissionais de vendas que gostam do desafio de ir às ruas: "Primeiro, ame o que você vende. Depois, se prepare, porque a rua não é fácil. Faça amigos nos locais, um dia você pode precisar deles. Conquiste os clientes. Seja responsável com o seu horário. Você tem um dia para conseguir vender, não desperdice", finaliza.

Perfil

Nome:

Flaviane Domingues da Silva Guimarães.

Cargo:

Vendedora.

Empresa:

Cemitério Vertical.

Há quantos anos trabalha com vendas:

3 anos e 3 meses.

Minha primeira venda foi:

"Abordei um senhor na rua, expliquei o plano e comecei a ficar nervosa com a situação. Ele não fechou na hora comigo, mas depois fui até a casa dele para assinar o contrato. Estava ansiosa, mas muito feliz por ter conseguido a primeira venda".

Minha venda mais importante foi:

"Vendi para a senhora que tinha abandonado a filha e achou que eu era a filha abandonada".

Minha maior motivação:

"Acordar e ver que tenho um dia diferente, uma nova oportunidade para conseguir conquistar mais coisas".

O que ainda preciso melhorar:

"Acho que sou confiante demais. Eu entro na casa do cliente já achando que vou fechar e isso me prejudica um pouco, pois nem sempre a venda acontece. Ah, e eu sou bastante extrovertida e alguns clientes não gostam".

O cliente ideal:

"Aquele que é difícil. Parece que é questão de honra conquistar esse cliente".

Objetivo para daqui a cinco anos:

"Vender muito mais".