



Produtos “Premium”. Vendedores “Standard”.

Artigo publicado exclusivamente no Club do Vendedor – Março de 2012

Confesso que ainda fico negativamente surpreso com a incapacidade de muitos vendedores de buscarem de forma legítima e genuinamente interessada atender às necessidades, expectativas, anseios e sonhos de seus clientes. Relato aqui uma destas experiências, onde de positivo só se pode extrair lições para incrementar nossas habilidades de vendedores de sucesso.

O amigo vendedor que lhes escreve acaba de completar 40 anos de vida. Ganhei presentes lindos de amigos queridos que dedicaram o seu tempo cada vez mais precioso e escasso na busca de lembranças que tivessem a minha “cara”. Amigos fraternos que são, eles pecaram em apenas um quesito: subestimaram o “peso” da idade e me deram peças que se encaixariam melhor em meu corpo quando eu ainda tinha 30 anos. Enfim, lá fui eu ontem com toda a minha tropa feminina no Shopping trocar algumas das lindas peças que ganhei.

Chegamos a uma das lojas onde o desejo principal era trocar uma camisa social curta por uma mais larga para melhor acomodar os inevitáveis e indesejáveis quilos que teimam em fazer parte da festa dos 40 anos. Fui atendido por um vendedor que se mostrou gentil até o momento em que lhe disse que ali estávamos para fazer uma simples troca. Imediatamente ele me direcionou a uma outra vendedora, visivelmente menos preparada ou em estágio de treinamento para me ajudar. Diante das poucas opções de camisas que me eram disponíveis, eu a questionei se eles não tinham nenhum terno em promoção, o que na prática significaria um gasto significativamente mais alto. Oportunidade de venda à vista, eis que prontamente, surge um novo vendedor que sacou um terno azul das araras da loja. *“Temos aqui um terno lindo que o Senhor vai adorar”*. Vesti o paletó, que no meu corpo mais ficou parecendo aqueles ternos de largas ombreiras que os hilários palhaços que marcaram nossa infância vestiam.

Neste exato momento, minha Esposa chega à loja e balança a cabeça negativamente em um sinal claro de desaprovação. Enquanto eu tirava o paletó, o vendedor astuto lançou a seguinte pérola: *“ficou perfeito no corpo do Senhor”*. Disse educadamente que não tinha gostado e o questionei se ele não tinha outras peças. Ele disse que no meu tamanho específico que não, mas que aquele terno tinha ficado *“perfeito”* em meu corpo.

A minha volta à área de camisas, foi acompanhada pela volta do vendedor “astuto” e desesperado ao caixa da loja para voltar a mexer no Facebook (!!) com cara de poucos amigos. Aliás, o tom agressivo do vendedor contrasta com uma das importantes regras de ouro do mundo das vendas: *“as pessoas odeiam que vendam algo para elas, mas todas amam comprar”*. Um interessante estudo divulgado pela Consultoria McKinsey denominado *“O momento da verdade no atendimento ao cliente”* em 2006 comprovou que quão maior é a agressividade das equipes de vendas, mais fraca é a reputação das empresas.

Mesmo sem ninguém ter me perguntado, eu disse que tinha adorado a camisa que tinha ganhado do meu amigo e que estava em busca de uma camisa mais larga no mesmo modelo. Simples assim! Eis a segunda pérola do dia vinda da vendedora iniciante: *“Infelizmente Senhor, temos poucas camisas nesta Loja, pois aqui é uma franquia. Acho que esta camisa o Senhor só encontrará nas lojas próprias da marca”*. Devidamente informado e já estupefato diante de

www.josericonoronha.com.br
www.facebook.com/josericonoronha
ricardonronha@uol.com.br
Palestras - Cel.: (11) 8338.5300



tantas falhas gritantes no atendimento de uma loja de grife em um Shopping de alto luxo, fui embora desta loja onde penso será muito difícil mesmo eu voltar novamente.

E o que se pode extrair de uma história real e tão ilustrativa do péssimo atendimento que muitas lojas e empresas ainda prestam aos seus clientes?

- Não existe bom atendimento sem o pleno entendimento do mercado em que atuamos e das necessidades, expectativas, sonhos e anseios específicos de cada cliente;
- Treinamento e capacitação constantes são essenciais para qualquer empresa, de qualquer porte e das mais diversas indústrias. De nada adiante, ter produtos e soluções “Premium” e vendedores “Standard”;
- Vendedor é um realizador de sonhos e um solucionador dos problemas do cliente. E só consegue realizar o sonho e resolver o problema do cliente, o vendedor bem preparado que sabe ouvir, que tem interesse genuíno em servir ao próximo e que ama interagir com pessoas;
- Toda e qualquer interação com o cliente se configura em uma oportunidade real de descoberta de novas necessidades. Aqui no caso relatado, eles sequer me perguntaram se eu gostaria de ver outras peças, ainda que eu já tivesse dado um sinal claro ao lhes questionar sobre o “terno em promoção”;
- Sinceridade é uma qualidade essencial em qualquer profissão e ainda mais fundamental para o vendedor profissional. É muito mais saudável dizer que uma peça, um serviço ou produto não se adequam perfeitamente às necessidades do cliente do que tentar ludibriá-lo e perder não apenas uma venda, mas principalmente as vendas decorrentes de uma 1ª grande experiência de compra.

Fala-se cada vez mais em grandes “experiências de compra” e ainda são muito poucas as empresas que oferecem aos seus clientes, consumidores finais e públicos-alvo experiências verdadeiramente prazerosas que geram conscientemente o desejo de as compartilharmos com amigos e familiares e de nos tornarmos a partir daquele momento fãs e embaixadores daquela marca.

Para corrigir estas falhas há um longo caminho a ser percorrido que passa por investimentos maciços e constantes em treinamento e capacitação e também pelo maior esmero nos processos de recrutamento de profissionais de vendas, sempre levando em conta que o bom vendedor é aquele profissional que tem o desejo real de servir e ajudar o próximo. Boas vendas!

Um grande abraço a todos!

José Ricardo Noronha

José Ricardo Noronha é Vendedor (com enorme orgulho!), Diretor de Vendas e Líder da GlobalEnglish (www.globalenglish.com) no Brasil, Palestrante Profissional e Autor do Livro “**Vendedores Vencedores**” disponível para download gratuito em www.facebook.com/josericardonoronha.

Contato para Palestras: ricardonoronha@uol.com.br / Fone: (11) 8338.5300

Quer mais dicas, artigos, entrevistas e vídeos? Assine o meu Blog em: www.josericardonoronha.com.br

www.josericardonoronha.com.br
www.facebook.com/josericardonoronha
ricardonoronha@uol.com.br
Palestras - Cel.: (11) 8338.5300