

Você,  
Um empresário de  
SUCESSO.

**FINSOL**  
Microfinanças

Uma publicação da Finsol - Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e a Empresa de Pequeno Porte S.A.

## A ARTE DE VENDER MAIS

### Como descobrir o que o cliente quer?

1 - Trate bem o seu cliente! Ele pode sair rapidinho se for recebido com indiferença, se não for percebido, se for tratado como um fantasma.

2 - Dê uma atenção especial ao seu cliente, acolha-o em seu negócio, faça-o sentir-se em casa, confortável. Sentindo-se à vontade, será mais fácil comprar algo.

3 - Seus produtos merecem uma atenção especial, então a organização de suas prateleiras é muito importante. Elas devem estar sempre limpas e os rótulos de suas mercadorias devem ficar voltados para a frente. Lembrem-se: as pessoas que trabalham com você também devem estar sempre bem apresentáveis cuidadas com boa aparência.

4 - PARE! OLHE! ESCUTE! Prestar atenção em tudo o que seu cliente fala é muito importante. Por meio da escuta, você conseguirá entender o que ele realmente precisa e só assim conseguirá mostrar, esclarecer e realizar uma boa venda. Mas também tenha cuidado para não falar demais. Faça perguntas, deixe-o perguntar e ouça com atenção.

5 - Um excelente atendimento é a preparação da próxima venda. Lembre-se que você precisa manter seus clientes para garantir o futuro de seu negócio.

### A arte de vender mais!

#### I - A concorrência não é sua inimiga.

Quando seus clientes elogiam um concorrente, tente descobrir as diferenças entre você e ele (concorrente). Neste momento, a única pessoa capaz de "vencer esta batalha" é você mesmo! Então, apresente as vantagens do seu produto, deixando o seu cliente com a certeza de que fará um bom negócio.

#### II - O preço não é a única coisa que importa!

Atenção para não desvalorizar seu produto colocando preços muito mais baixos em relação aos concorrentes. É importante sim ter bons preços, mas o que vai ajudar em suas vendas é a organização e principalmente o bom atendimento aos seus clientes.

#### III - Perceba o cliente, seja um camaleão.

Prepare-se para atender as necessidades de diversos tipos de clientes, igual a um camaleão, MUDE DE ACORDO COM A SITUAÇÃO DE CADA CLIENTE! NÃO GERE CONFLITO.

#### IV - A arte de estabelecer relacionamentos.

Um bom vendedor deve estar sempre bem informado, portanto, leia jornais, revistas inclusive sobre assuntos que não estão ligados diretamente a sua venda. Cada cliente que chega até o seu negócio poderá ser conquistado por meio de uma boa conversa. Uma vez conquistado, este cliente sempre voltará. Portanto, manter um bom relacionamento, acolher bem, é a porta de entrada para uma boa relação com sua clientela.

Nunca ignore seus clientes.

#### Vamos observar uma situação:

Você está tentando vender o seu produto para um casal e, durante a apresentação, você só se dirige ao homem. Sendo assim, você passa a imagem de machista. Você está ignorando um de seus clientes. Você pode estar ignorando quem decide, ou quem influencia, ou quem paga. A mulher pode ficar constrangida e ressentida e o negócio não se realizar.

O certo é fazer perguntas a ambos e identifique-as as necessidades do casal. Faça perguntas para perceber qual das partes influencia ou decide a compra. Se você conseguir formar um vínculo maior com uma das partes, não ignore a outra, inclua-a em suas conversas. Jamais ignore alguém que pode ser essencial para a sua venda.

Na situação demonstrada, qual seria sua postura como um bom vendedor? E se você fosse o cliente, será que você gostaria de ser ignorado? //

### Segue então algumas dicas para que não aconteça o mesmo com você.

- ▶ 1. Faça contato visual (olho no olho) e mantenha este contato sempre com um sorriso nos lábios.
- ▶ 2. Mantenha o contato visual fazendo o cliente sentir-se importante.
- ▶ 3. Quando você estiver com um grupo de pessoas, não fixe seu olhar em uma única pessoa ou em apenas algumas delas. Divida sua atenção com todas.
- ▶ 4. Escute o seu cliente, demonstre interesse pelo que ele fala.
- ▶ 5. Busque obter informações sobre as condições, as necessidades, os desejos e as preocupações atuais de seus clientes.
- ▶ 6. Faça-o dizer aquilo que é importante para ele e especule sobre o que ele acha necessário.
- ▶ 7. Faça-o expressar seus sentimentos em relação à situação a ser solucionada.
- ▶ 8. Lembre-se: as perguntas devem ser relacionadas à situação do cliente.
- ▶ 9. Não esqueça que em vendas o "não" pode representar o primeiro passo de um grande negócio.

# CONTROLE FINANCEIRO

DIA	1. SALDO DO CAIXA DO DIA	2. VENDAS A VISTA	3. RECEBIMENTO DE VENDAS A PRAZO	TOTAL DO DIA (1+2+3)	PAGAMENTOS	SALDO DO DIA (4-5)
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
Total						

## INSTRUÇÕES

Datas: Identificação do período ao qual a planilha se refere.

Saldo do caixa: Valor que você tem no caixa no início do dia.

Vendas à vista: Soma de todo dinheiro que entrou no dia.

Recebimentos de vendas a prazo: Recebimento de débitos (fiado).

Total do dia: Soma de todo dinheiro.

Pagamentos: A soma do dinheiro que saiu no dia.

Saldo do dia: A diferença do que saiu e entrou durante o dia.