

Os truques para convencer a gastar

De 60% a 70% dos funcionários de lojas e empresas são vendedores. Mas é preciso treinamento para entrar nesse mercado

Como ser prestativo sem ser insistente, como abordar um cliente sem sufocá-lo, como apresentar um produto. Aprender lições como essas é trilhar um caminho de sucesso como vendedor. O bê-á-bá da profissão exige antes de tudo um bom atendimento ao cliente e o conhecimento do produto que está sendo vendido. Mas esse é um ofício que exige também atenção aos detalhes.

“Você não deve perguntar: ‘Posso ajudar?’. Se a pessoa responder que não, você fica sem ter o que fazer. É melhor perguntar: ‘O que está procurando?’. Assim, você tem chance de mostrar os produtos da loja”, ensina o vendedor da Redley Records André Ribeiro Schroeder, 24 anos.

Com um ano e meio de profissão, André sabe que vender não depende apenas de vontade. Depende de técnica. Aprendeu nos cursos e treinamentos que viraram despesa obrigatória para empresas que queiram sucesso na missão de fazer o cliente abrir a carteira numa época de vendas cada vez mais fracas. E a profissionalização dos vendedores é o primeiro passo para permanecer no mercado.

“Ninguém dorme universitário e acorda médico. Vender é como qualquer outra profissão. Não se aprende com jeitinho, existem as leis básicas de uma venda. Hoje, o mercado tem mais atendentes do que vendedores, mas essa mentalidade começa a mudar”, explica Henrique Baez, instrutor do grupo Friedman, único no Brasil especializado em treinamento de vendas a varejo. O grupo existe nos Estados Unidos desde 1980, e há 17 anos licenciou uma empresa para representá-lo no Brasil, com sede no Rio de Janeiro. “Como as vendas estão mais difíceis, até as indústrias estão pagando treinamento para seus representantes”, diz Henrique.

Um dos cursos mais procurados é de Treinamento de Venda a Varejo, mais conhecido como TVV. Durante quatro horas, os vendedores aprendem

as lições básicas da profissão. Pelo menos dois pré-requisitos são fundamentais para ser um vendedor. “Primeiro, ele tem que ter sociabilidade, ter capacidade de se comunicar com as pessoas. Segundo, precisa de boa vontade. Depois disso, ele tem que aprender a ciência, a técnica”, detalha Henrique.

Uma palavra errada, por exemplo, pode acabar com uma venda. “Nunca se deve terminar uma frase com *não*. Às vezes, o vendedor diz: ‘Você não vai querer *não*?’. É uma deixa para o cliente recusar a mercadoria”, completa o consultor empresarial e coordenador de dois cursos na área de vendas do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), Antônio Avelar Schmidt.

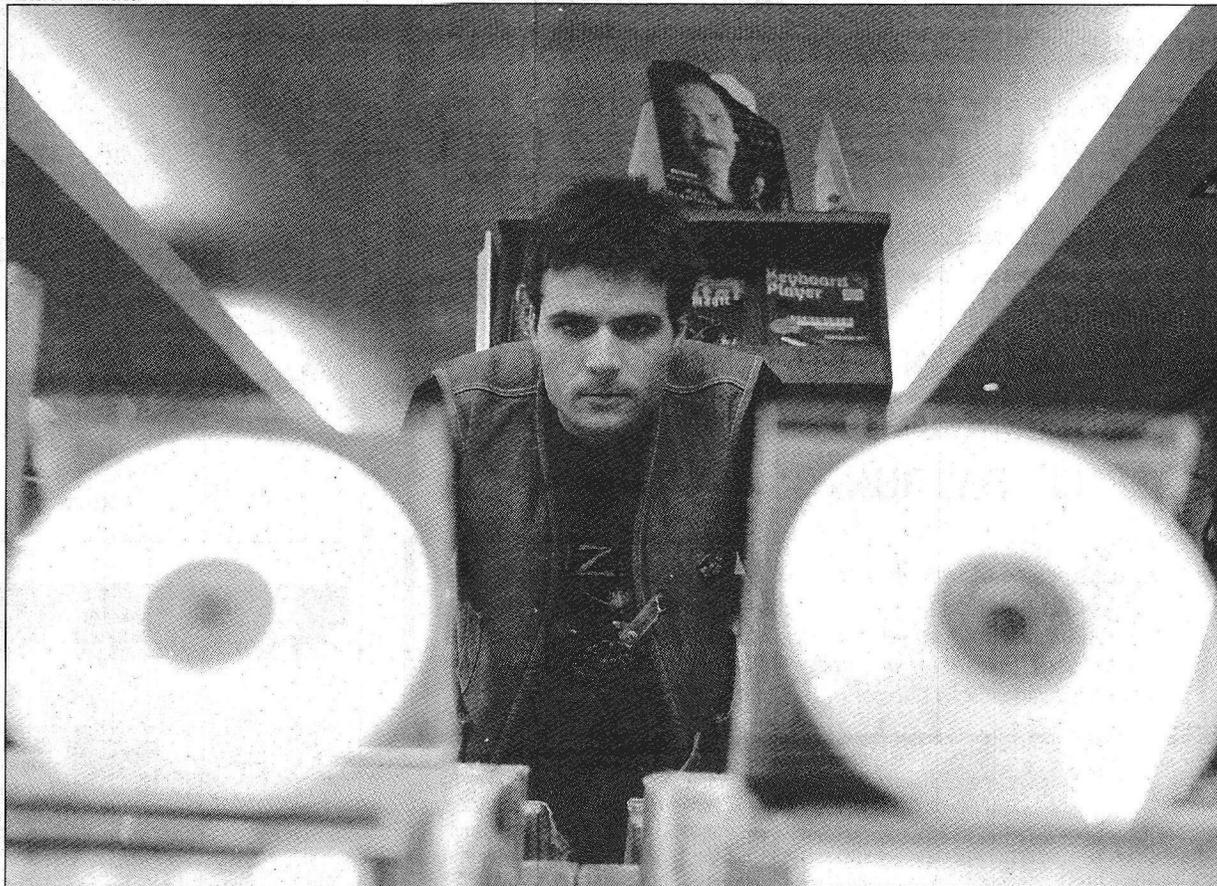
Da mesma forma, a falta de conhecimento sobre o produto pode acabar com qualquer pretensão do vendedor ter sucesso. “Saber as características do produto é fundamental na nossa área. Cada lançamento de uma mercadoria exige um preparo do vendedor, que vai precisar indicar para o cliente o tipo adequado para ele”, acredita a gerente da Lady Perfumaria, Jacinta Back, que tem 20 anos de experiência na área de vendas.

Para ela, outro fator essencial na profissão de vendedor é a boa aparência. “A apresentação pessoal conta muito. O cliente exige isso”, acredita. Avelar concorda: “A aparência é importante. Não se trata de beleza física, mas da forma de se apresentar e se portar. Um vendedor não pode estar barbado e mal vestido. Tem que estar adequado ao segmento no qual está enquadrado o seu produto.”

Da mesma forma, não é recomendável que vendedores fiquem reunidos em grupinhos, comendo na loja ou lendo revistas, enquanto o cliente passeia e olha mercadorias. “Dá uma impressão de que o que eles estão fazendo é mais importante do que atender o consumidor”, explica Henrique Baez, do grupo Friedman.

Além de todos esses fatores, ser

Anderson Schneider



Para André Schroeder, o vendedor deve perceber o tipo do cliente: “Uns gostam de olhar, outros, de ter você por perto”

CURSOS

SENAC *

Curso de Promoção de Vendas	60 horas/aula	R\$ 12
Gerente de Marketing	40 horas/aula	R\$ 40
Técnicas de Venda	60 horas/aula	R\$ 15
Vendas completo	275 horas/aulas	R\$ 54

* Os cursos são a distância.

Telefone para informações: 223-6018

GRUPO FRIEDMAN

Seminário sobre gerência em Brasília: dias 14, 15 e 16 de abril

Mais informações: (021) 541-4094

um bom vendedor também requer jogo de cintura. “Tem que dançar conforme a música”, define Henrique. Em outras palavras, o vendedor tem que estar em sintonia com o produto. Se vende produtos de informática, tem que estar atualizado e entender a linguagem técnica; se vende roupas, precisa saber as cores da moda, o tipo de tecido indicado para verão e inverno, as tendências para a próxima estação.

O gerente da Forum do Conjunto Nacional, Afrânio Rios, 23 anos, sabe bem o que significa ter jogo de cintura. Começou na profissão de

vendedor numa banca da Feira do Guarará quando ainda era adolescente, há sete anos. “Lá, para atrair o consumidor é no grito. Aqui, tem uma técnica especial”, diz. Mas tanto num lugar quanto no outro, Afrânio acredita que a melhor técnica de venda ainda é o sorriso. “O vendedor tem que deixar os problemas fora da loja. O cliente quer um vendedor com uma boa apresentação, educado e com um sorriso no rosto.”

André, da Redley Records, acredita que o principal segredo para um bom atendimento é perceber o tipo

de cliente. “Tem gente que gosta de ficar só olhando e têm as pessoas que querem você do lado. O vendedor tem que perceber isso, fazer com que o cliente se sinta à vontade e ao mesmo tempo despertar nele a vontade e a necessidade de ter aquele produto.”

Juntando a técnica com a arte, o que não vai faltar é mercado de trabalho. “Podemos ter um diagnóstico do mercado até pelos classificados de jornal. O mercado está sempre aberto para vendedores. Eles são o carro-chefe, a ponta de qualquer negócio. Se uma loja é aberta, 60% a 70% de seus funcionários serão vendedores”, resume Avelar, do Senac, que ministra cursos a distância na área de vendas. Os estudantes recebem apostilas e estudam em casa nos horários disponíveis, acompanhados por instrutores que fazem plantão para esclarecer os pontos que ficaram em dúvida.

Para Henrique Baez, não falta emprego para um vendedor qualificado. E, para quem está pensando em ingressar na profissão, ele dá uma notícia animadora: “Tem vendedor ganhando mais dinheiro do que médico ou engenheiro.”