



“Construtores de Cérebros para Negócios”

“Brain Builders for Business”



Como vender mais e melhor em momentos de dificuldade!

# Vendas em Momentos de Crise

Marcelo Sant'Anna

[santanna@evolcomm.com](mailto:santanna@evolcomm.com)

(012) 9149-3047



# Como é hoje seu negócio?

<b>Assim?</b>	<b>Ou é assim?</b>
Time?	Bando?
Primeiro?	Segundo?
Líder?	Seguidor?
Lucrativo?	Medíocre?
Inovador?	Conservador?
Cooperativo?	Desagregador?
Evolutivo?	Estacionado?
Crescente em receitas?	Parado em receitas?
Integrado ao ambiente?	Isolado do ambiente?
Faz a coisa certa?	Faz certo as coisas?
Comunicador?	Tímido?
<b>Focado no CLIENTE?</b>	<b>Focado na SOBREVIVÊNCIA?</b>





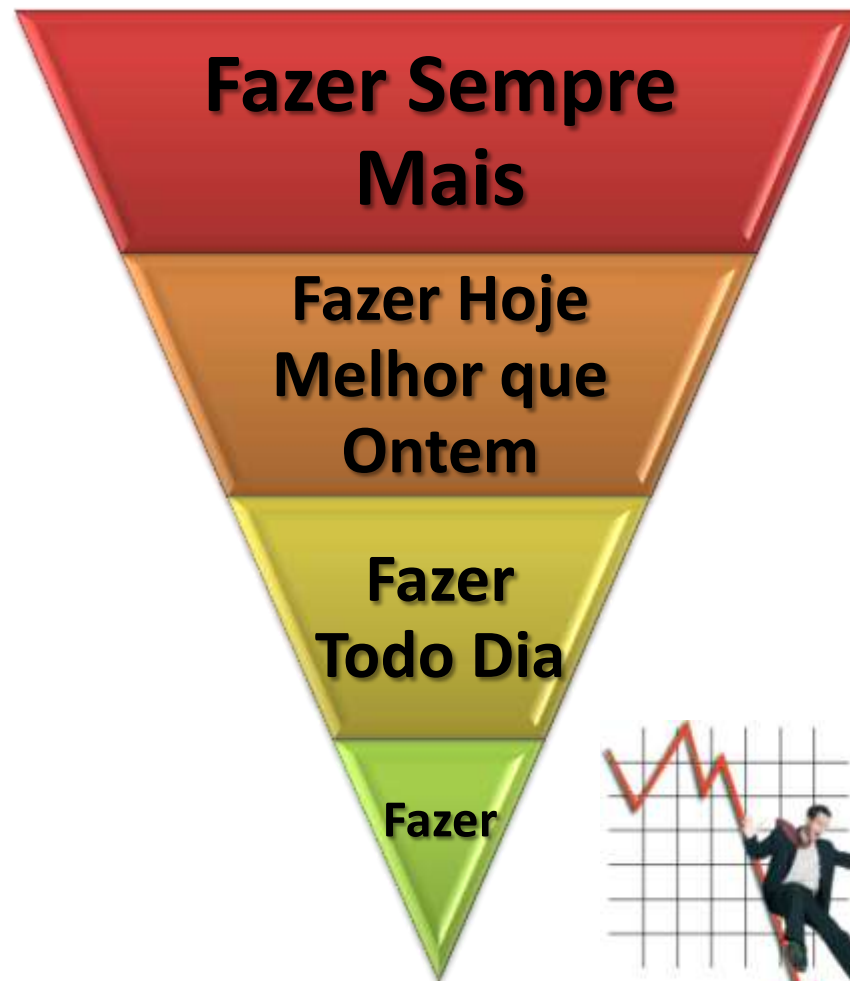
# Ciclo da Sobrevivência





# Solução para crescer

- **Fasema**
  - Fazer Sempre Mais!
- **Fahomo**
  - Fazer Hoje Melhor que Ontem!
- **Fatodi**
  - Fazer Todo Dia!
- **Fa**
  - Fazer!





# Fazer a coisa certa!

## Atender

- 100% de Atendimentos Extraordinários
- Todo cliente deve ser atendido

## Vender

- Usar as ferramentas corretas
- Vendas por consultoria e necessidade

## Relacionar

- Cadastrar seu cliente
- Se comunicar com seu cliente





15/8/2009

## ATENDIMENTO

Todos os direitos reservados - 4B

6



- Como atender o cliente?
  - Quatro Fundamentos:
    1. Apresentar-se com sorriso...
    2. Ser rápido e dar explicações...
    3. Falar o nome do cliente...
    4. Despedir-se corretamente...



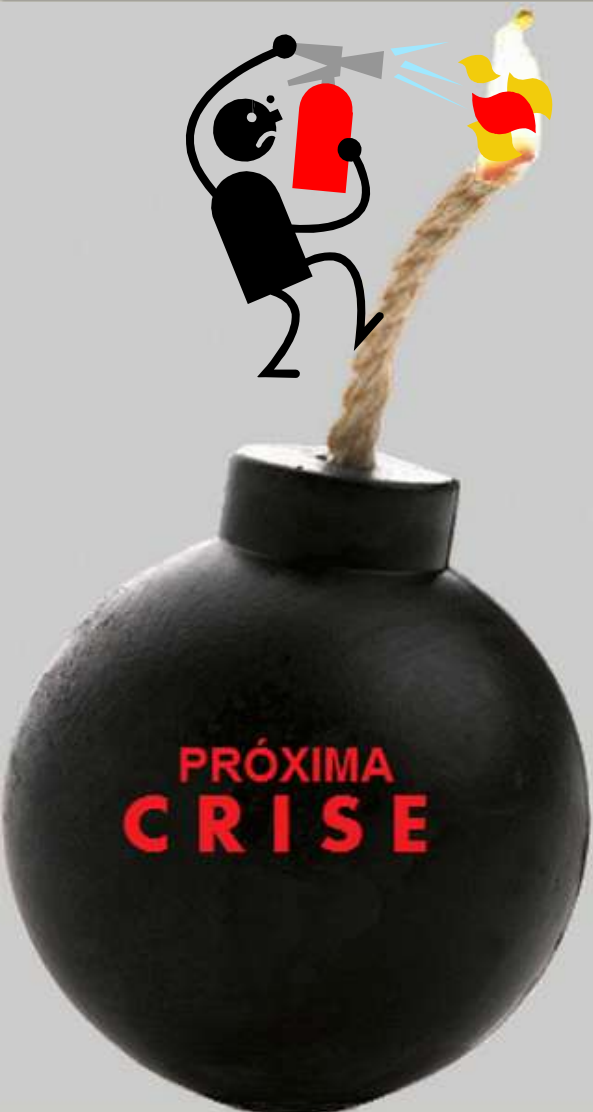


15/8/2009

## VENDAS

Todos os direitos reservados - 4B

7



- Usar as ferramentas corretas!
  - Vendas por Necessidade
  - Vendas por Consultoria
  - Vendas por Indícios
  - Vendas por Ganchos
  - Vendas por Indicações
  - Vendas por relacionamento



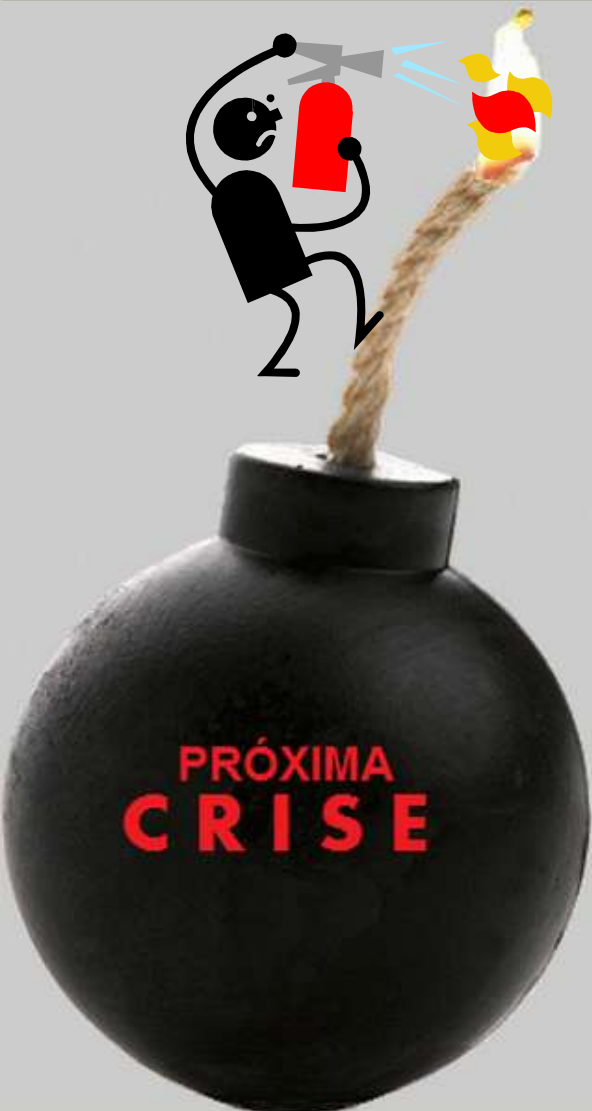


15/8/2009

## VENDAS 7 Habilidades

Todos os direito reservados - 4B

8



### 7 Habilidades do Vendedor de Sucesso

1. Identificar os Desejos e Aspirações do Cliente
2. Fazer a Análise das Necessidades do Cliente
3. Conseguir Superar as Objeções do Cliente
4. Apresentar Benefícios e Características de modo Consultivo
5. Recomendar o Produto Certo para Cada Cliente com Base nas Necessidades
6. Fazer uma Tentativa de Fechamento
7. Pedir Indicações



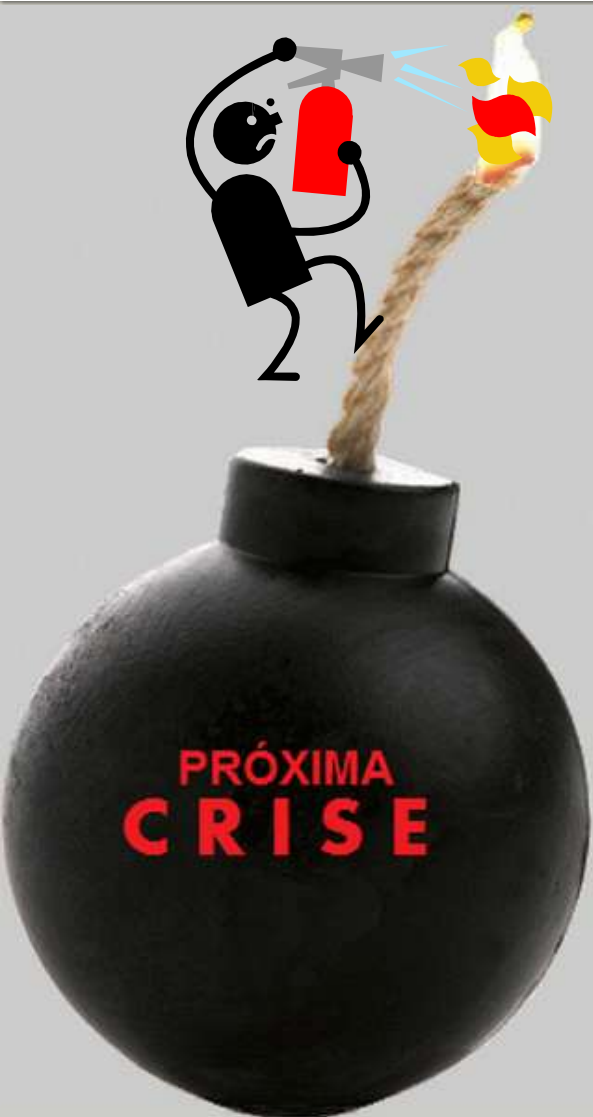


15/8/2009

## RELACIONAMENTO

Todos os direitos reservados - 4B

9



- Cadastramento do cliente
  - 1º contato uma semana após a compra
    - Saber a satisfação com o produto...
  - Contatos a cada 3 meses por email
    - Deve conter todas as promoções para os próximos 3 meses
  - Contatos anuais por telefone, pessoalmente!



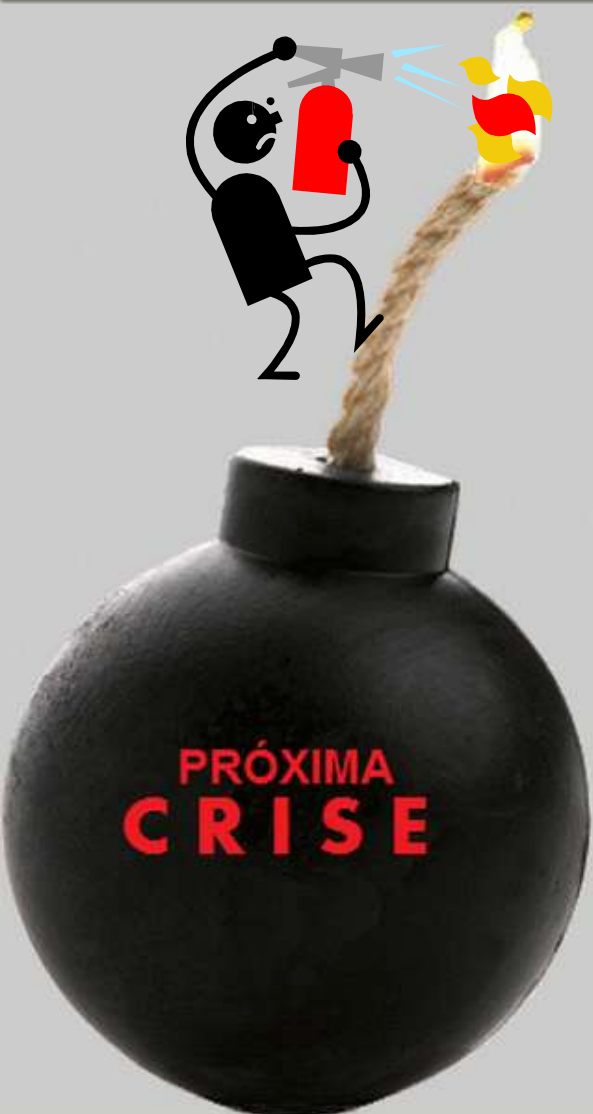


15/8/2009

## CUSTOS CONTROLADOS

Todos os direitos reservados - 4B

10



- Controle dos custos
  - Usar a tecnologia
  - Aproveitar o milagre do cliente
  - Falar para todos das promoções
  - Usar as ferramentas de vendas
  - Fazer o correto!
    - Fasema!
    - Fahomo!
    - Fatodi!
    - Fa!





15/8/2009

## CUSTOS CONTROLADOS

Todos os direitos reservados - 4B

11



- Custos ocultos
  - Que são muitos...
  - Evitar o “CORVO”
- Custos abertos
  - Telefone
  - Água
  - Energia
  - Materiais de escritório
  - Limpeza e Higiene
- Compras Planejadas





# Ciclo da Prosperidade





# 4B – “Construtores de Cérebros para Negócios”

## ■ Consultoria e Treinamento

- **Vendas**
- **Atendimento**
- **Controle de Custos**
- **Administração e Finanças**
- **Marketing e Comunicação**
- **Coaching de Empresários**
- **Coaching de Executivos**

## ■ *Marcelo Sant’Anna - MSc*

- *Consultor de Vendas, Atendimento e Coaching*

## ■ *Sandra Campos*

- *Consultora de Controle de Custos, Administração e Financeiro*

## ■ *Mauro Bicalho - PhD*

- *Consultor de Marketing e Comunicação*





# 4B – Construtores de Cérebros

[www.evolcomm.com](http://www.evolcomm.com)

BLOG: <http://4bsantanna.blogspot.com>

TWIT: <http://www.twitter.com/4bsantanna>

**Marcelo Sant'Anna**

**Tel.: (012) 3653-6836**

**Cel.: (012) 9149-3047**

**Sandra Regina de Campos**

**Tel.: (012) 3655-2470**

**Cel.: (012) 9119-1631**