



Abordagens Comerciais

contorno de objeções

Técnicas de Argumentação

Neste material você encontrará:

- 1. Objeções**
- 2. Técnicas de Argumentação – Revisão**
- 3. Técnicas de Argumentação – Bumerangue**
- 4. Técnicas de Argumentação – Ping-Pong**
- 5. Sem Improvisos – Sistema 1**

Objeções

A primeira coisa que temos que nos conscientizar, é que:
toda objeção que apareça é uma sinalização positiva para a negociação.

Se existem objeções..
é porque existe o interesse no que estamos apresentando.

Reuniões mais desafiadoras são aquelas que o cliente não faz nenhuma objeção

No entanto, cuidado no momento de respondê-las. **Fuja de improvisos!**

Seguem pontos de atenção ao se confrontar com uma objeção.



Objecções

Não sermos agressivos, pois corremos o risco de perder uma conexão já criada com o cliente.

Nem ser passivos demais, de modo que não apresentemos confiança. Lembre-se, firmeza é diferente de arrogância.

O ideal é responder de forma objetiva e clara, para evitar a sensação que você está enrolando o cliente, ao mesmo tempo que cuidamos para que o **tom de voz seja sóbrio, seguro e empático**.

Antecipe-se! Mapeei as possíveis objeções e prepare já suas resoluções.



Técnicas de Argumentação – Revisão

A técnica de revisão é eficiente quando não identificamos a real objeção ou quando se tratam de objeções referentes à segurança.

A objeção “**vou pensar**” pode esconder alguma outra objeção, que se não for tratada, pode comprometer todo o processo de vendas.

Faça **perguntas fechadas** buscando revisar os pontos que foram ditos.

Temos assim, através da resposta do cliente, uma grande chance de encontrar o que está dificultando o aceite por parte dele.

Confira o exemplo a seguir.



Técnicas de Argumentação – Revisão

Cliente – Vou dar uma pensada.

Assessor – Entendo. Podemos revisar apenas alguns pontos importantes que vão ser decisivos na sua avaliação?

- **Ficou claro** que a meu papel é lhe ajudar a construir sua carteira de investimentos?
- **Faz sentido** para você que o risco não está na instituição A ou B, mas no emissor do produto?
- **Você concorda** que se seguirmos esse plano, vamos manter o meio da construção sólido?
- **Existe mais algum ponto** que eu possa esclarecer para auxiliar na sua análise?

Assim estamos buscando o OK do cliente para muitos pontos conversados. Em muitos casos, dúvidas surgirão na medida em que buscamos a compreensão, desta forma teremos a oportunidade de sanar qualquer fato que dificulte o aceite do cliente.



Técnicas de Argumentação – Bumerangue

A técnica bumerangue consiste em antes de devidamente responder ao questionamento do futuro cliente, aceitar, elogiar e tratar o que foi falado, e se possível, argumentar em favor do assessor em cima da própria objeção.

Sempre trate a preocupação como algo importantíssimo.
Use palavras como: concordo, compreendo, entendo, lamento.

Expressões faciais e corporais, assim como o tom de voz **reforçam a importância do assunto/tema para você.**

Continua.



Técnicas de Argumentação – Bumerangue

A concordância inicial nos ajuda em alguns pontos:

- Ao concordarmos, ganhamos alguns segundos que serão importantes para nosso cérebro preparar a linha de raciocínio para tratar a objeção.
- Estamos assim *massageando* o ego. Seria como se alguém respondesse “é uma ótima pergunta” após termos feito uma indagação.
- Temos a chance de partilhar uma história/fato que mostre que entendemos por que ele está questionando aquilo.

Confira os exemplos a seguir.



Técnicas de Argumentação – Bumerangue

[Exemplo 1]

Cliente – Não tenho tempo para cuidar disso..

Assessor – Entendo perfeitamente a situação, *[Nome Prospect]* e a maioria das pessoas escolhe trabalhar conosco justamente por esse motivo: a falta de tempo para cuidar dos investimentos..

[Exemplo 2]

Cliente – Não confio em corretoras..

Assessor – Entendo plenamente esse pensamento.
Na verdade, a grande maioria das pessoas pensa assim.
Isso ainda acontece pois..

Técnicas de Argumentação – Ping-Pong

Essa estratégia **NÃO É RECOMENDADA** e baseia-se em **rebatemos diretamente o que foi dito pelo cliente.**

Devemos evitá-la, pois ela *agride* diretamente a linha de pensamento/ego do cliente, fazendo com que ele se retraia.

Muitas vezes, ao fazermos isso, queremos passar uma segurança, já que acreditamos ter a “resposta na ponta da língua”, no entanto, o efeito é inverso, transmitindo insegurança.

Confira os exemplos a seguir.



Técnicas de Argumentação – Ping-Pong

Cliente – Já possuo bons investimentos no banco.

Assessor – Você já verificou as taxas? Como você sabe que seu gerente não está enganando você? O banco nunca é o melhor lugar para se investir.

Cliente – Só confio no investimento em poupança.

Assessor – Mas poupança não é investimento. Quem investe lá perde dinheiro!

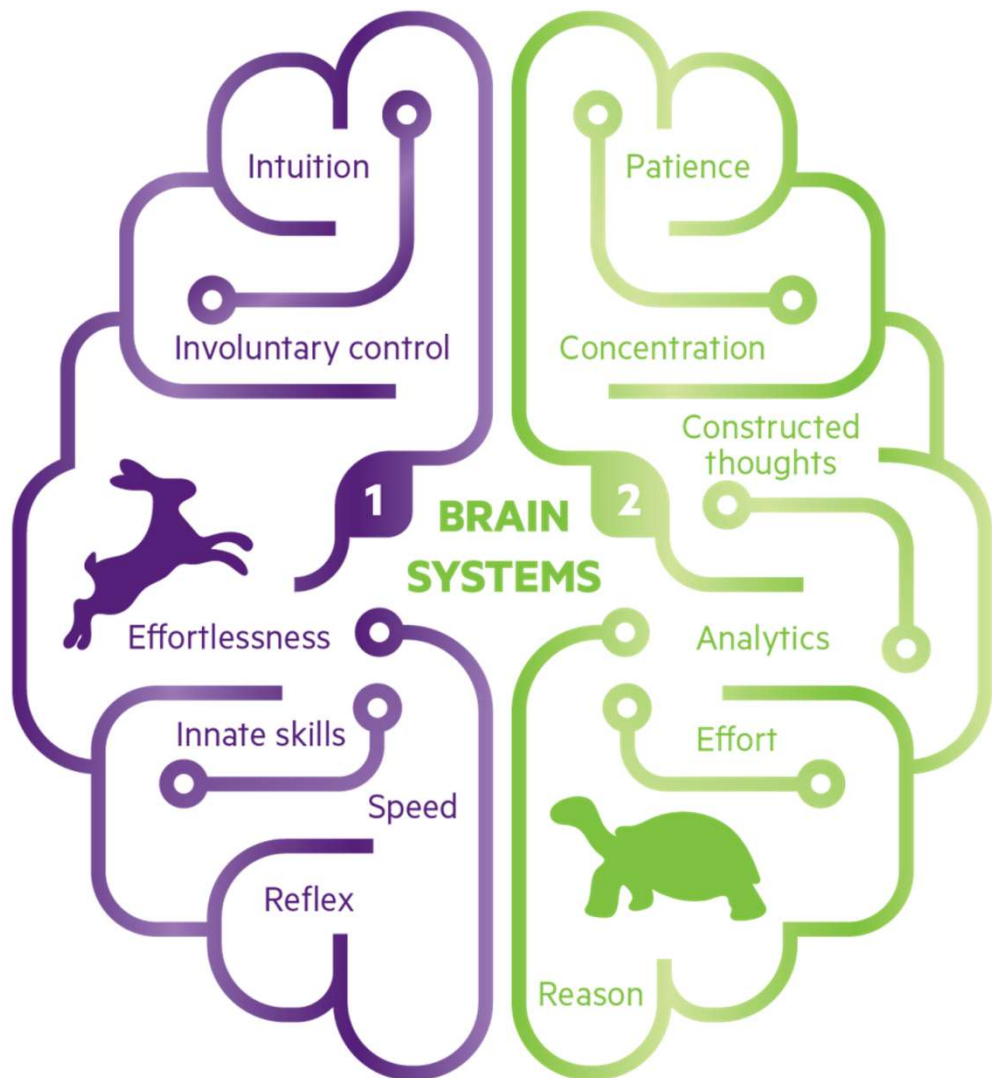
Cliente – Prefiro investir em imóveis.

Assessor – Você já tentou vender um imóvel de forma rápida?

Observou o quão difícil é conseguir liquidez para esse tipo de ativo e quando consegue um comprador, o quão depreciado é avaliado o imóvel? Isso sem contar os gastos com manutenção, aluguel baixo, problemas com inquilino, e outras dores de cabeça.



Sem Improvisos



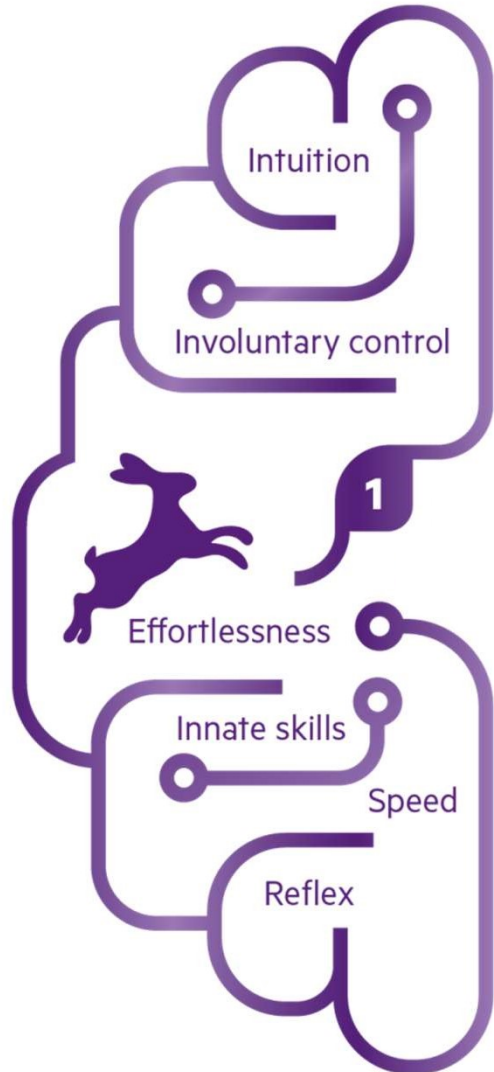
Rápido e Devagar: Duas Formas de Pensar

Neste livro, Daniel Kahneman propõem que há dois sistemas de processamento cerebral:

Sistema 1 | rápido, paralelo, automático e dirigido por emoções e associações.

Sistema 2 | lento, sequencial, deliberativo, baseado em regras e utiliza cálculos conscientes para chegar a decisões.

Sem Improvisos



O que podemos TREINAR para levar ao nosso **Sistema 1 e impressionar positivamente os clientes?**

- 1. Contorno das principais objeções**
2. O que você faz..
3. Como você se apresenta..
4. Conhecimento dos processos da XP..
5. Contar a sua história através do storytelling..
6. Características de produtos..
7. Etc..



Abordagens Comerciais

contorno de objeções

Técnicas de Argumentação