

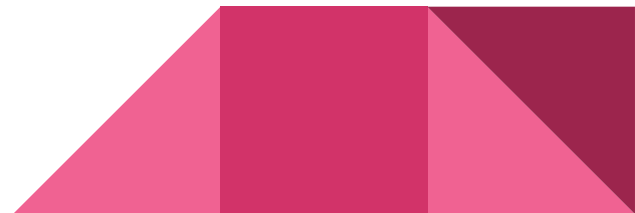


Vendas Consultivas

Método Spin Selling

Cronograma da apresentação

- Vendas consultivas;
- Método Spin Selling;
- Perguntas de Situação;
- Perguntas de Problema;
- Perguntas de Implicação;
- Case;
- Perguntas de Necessidade;
- Comparação;
- Conclusão.



Vendas consultivas

Principais pontos:

- Criar vínculo com o cliente;
- Foco no cliente;
- Entendimento das necessidades do cliente;
- Ser um consultor.



Spin Selling

- Criado por Neil Rakham;
- Fundador da Huthwaite Inc;
- 12 anos de pesquisa, 30 pesquisadores e 35 mil ligações de vendas em 20 países;
- Táticas para o sucesso da venda;
- Construção de relacionamentos de alto valor com o cliente.



Perguntas de situação

- Perguntas sobre a “empresa”;
- Perguntas de situação devem ser usadas o mínimo possível;
- É função do vendedor já chegar com boa parte delas respondida;
- Pode deixar o comprador impaciente;
- Vendedores mais inexperientes tendem a usar mais (zona de conforto);
- Taxa de fracasso alta;



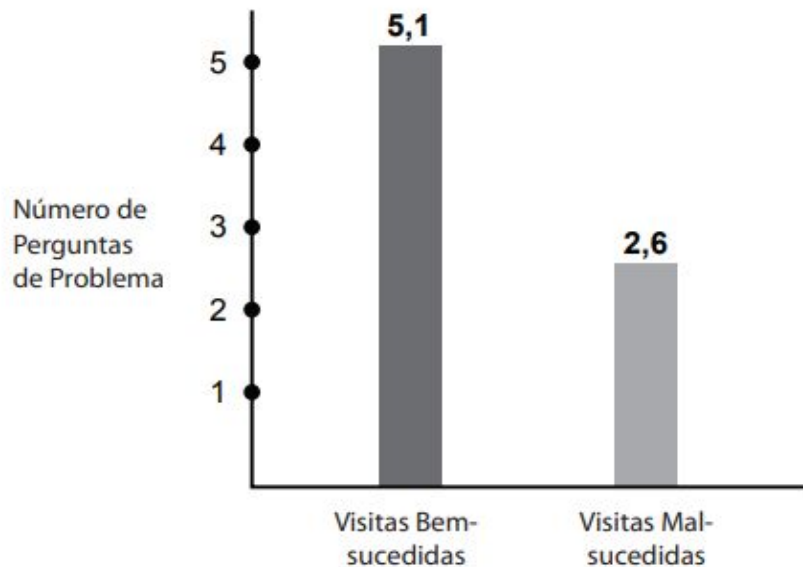
Perguntas do problema

- Investigação de problemas, dificuldades e insatisfações;
- Maior associação ao sucesso da venda do que as perguntas de situação;
- “Se alguém não consegue resolver um problema do cliente, então não há base para uma venda.”;
- Conteúdo a partir da qual o restante da venda será construído;
- Funciona muito bem para vendas simples.



Perguntas problema: vendas simples

Análise de 646 vendas simples mostra que visitas bem-sucedidas têm mais Perguntas de Problema

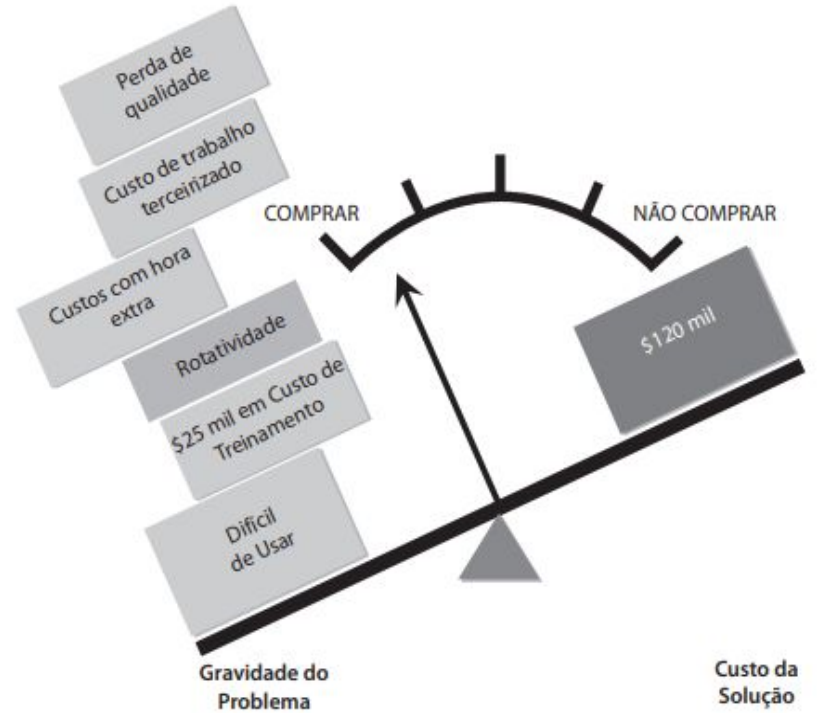
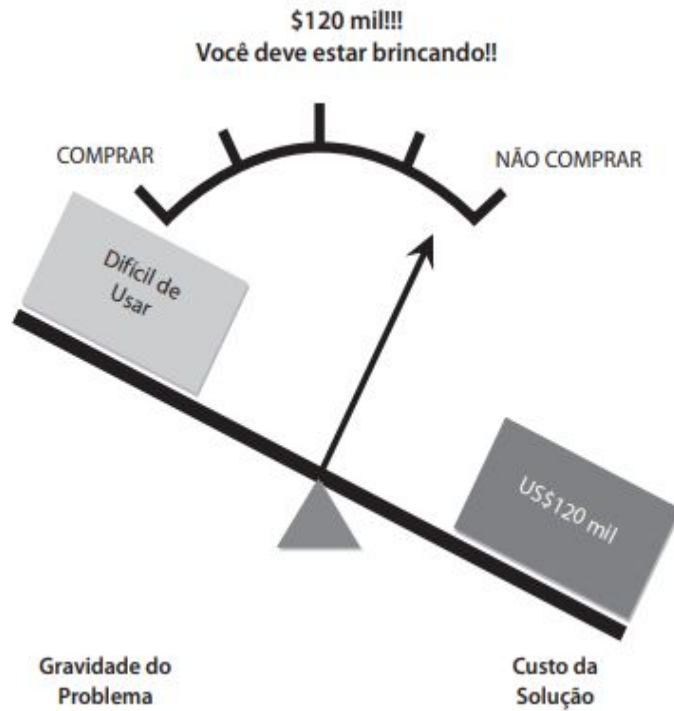


Perguntas de implicação

- Utilizar com pessoas que têm real poder de decisão;
- Visão mais holística do problema;
- Perguntas mais técnicas;
- Tornar necessidades implícitas em explícitas;
- Funciona bem para justificar grandes;
- Utilizar com pessoas que têm real poder de decisão;
- Limite de perguntas de implicação, pode deprimir o cliente.



Case

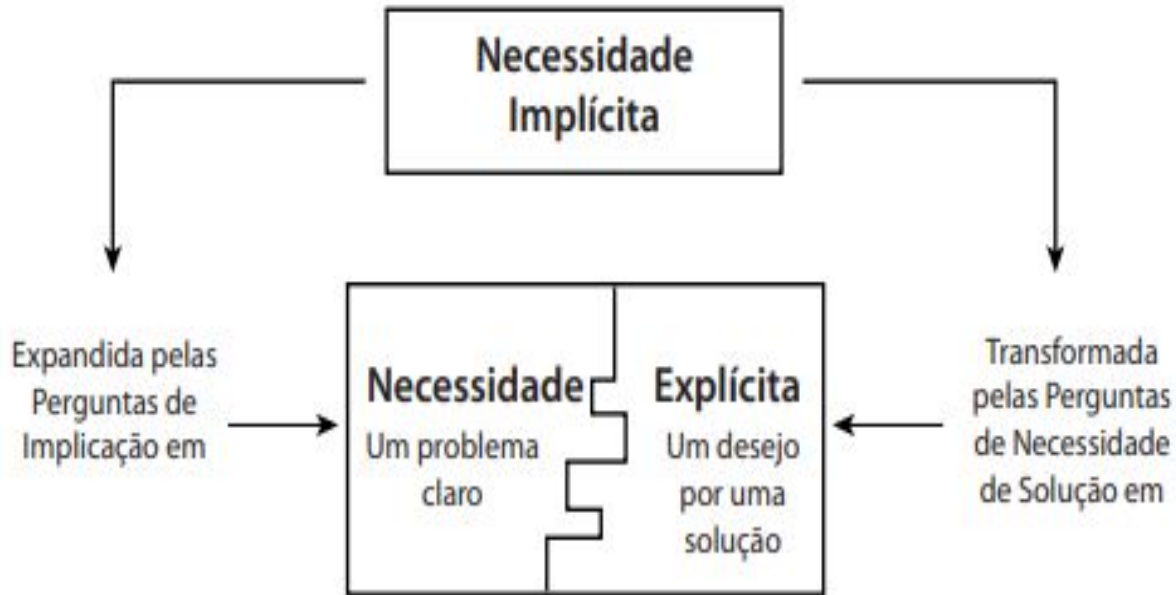


Perguntas de Necessidade de Solução

- Pergunta para destacar o valor ou a utilidade da solução;
- Perguntas positivas;
- Focam na solução e não no problema;
- O próprio cliente responde os benefícios;
- Aumento da aceitação da solução;
- Vendedor interno do produto.



Comparação: Implicação e Necessidade de Solução



S

O vendedor usa

Perguntas de
Situação

para estabelecer um contexto que leve a

P

Perguntas de
Problema

de modo que...
o comprador revele

Necessidades
Implícitas

I

Perguntas de
Implicação

que são
desenvolvidas por

... que fazem o comprador sentir o proble-
ma de modo mais claro e agudo, levando a

N

Perguntas de
Necessidades
de Solução

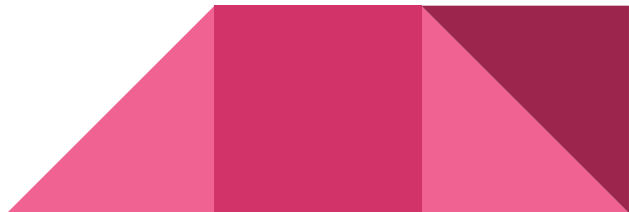
de modo...
que o comprador declare

Necessidades
Explícitas

Benefícios

Permitindo que o
vendedor declare

que estão bastante relacionados
ao sucesso em vendas!



Conclusão:

- A “lição de casa” tem de ser feita antes da visita para utilizar o modelo;
- O modelo deve ser visto como um mapa para o vendedor;
- Seqüência de perguntas trabalha a psicologia do processo de compra;
- O método spin flexível;
- Tem como objetivo mostrar, transformar e resolver as necessidades;



Obrigado!

