



# ***Sales Trainning - NCST***



# SPIN SELLING



**Vendas = Exercício de  
empatia**

# Dicas Gerais

- Seja frio e calculista durante a venda para explorar mais sobre os assuntos tratados;
  - Sem ansiedade, caro vendedor;
  - Nós somos um como um consultor, um especialista, nós temos que saber sobre nosso produto mais do que ninguém para poder tirar da empresa o que queremos;
  - Faça um alinhamento **prévio e honesto**:
    - “ Quanto tempo nós temos?”
    - “ Trabalhamos sob demanda precisamos sabemos como vocês trabalham, por isso
    - “Vou fazer algumas perguntas, você se incomoda?”
- “Se a proposta de valor da AIESEC não se encaixar, não vou forçar a barra, fique tranquilo (risos)”

## ▪ Dicas:

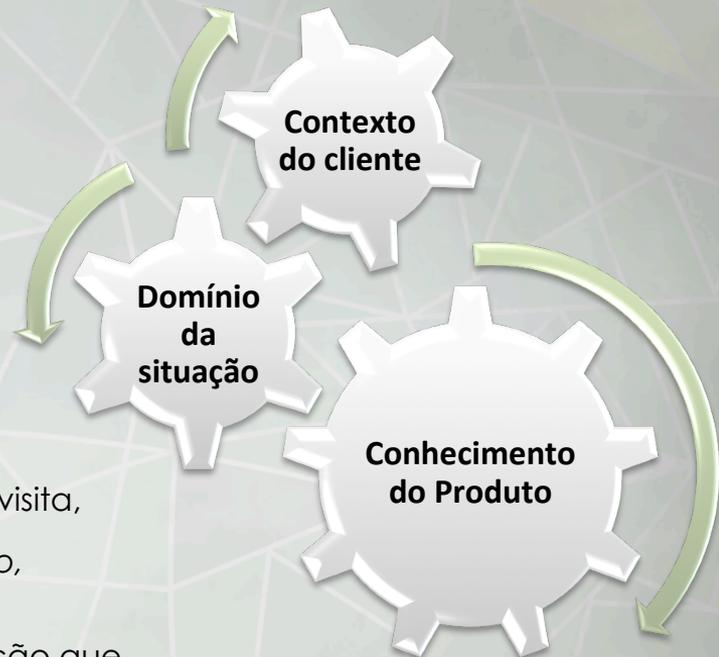
- Chegue 10 minutos antes
- Sério... Não se atrase.  
*Atrasou? Desculpe-se sem justificar (se possível, avise.)*
- Não se antecipe ao cliente, só faça o que ele já tiver feito.  
*(Exemplo: sentar-se, servir-se de algo, etc.)*
- Seja positivo e assertivo!

## ▪ Flow:

### • Quebra- gelo: [Técnica Rapport]

Primeira conversa com o/a jovem, afim de mudar o clima da visita, aproximar mais o empresário do vendedor;  
*Ex: falar sobre algo na mesa do escritório, camiseta igual, estilo, tempo, etc.)*

- **Apresentação pessoal:** Diga seu nome, sobrenome, organização que representa, o que faz e qual seu papel naquela conversa;
- **Definir o objetivo da reunião:** falar porque está ali, mais ou menos o que foi dito por telefone e linkar com a apresentação da @;



✓ Chegou no local da reunião, o contato chegou, e você não sabe o que fazer?

Sorria

Diga  
bom-dia

Diga seu  
nome

Olhe nos  
olhos

Esper

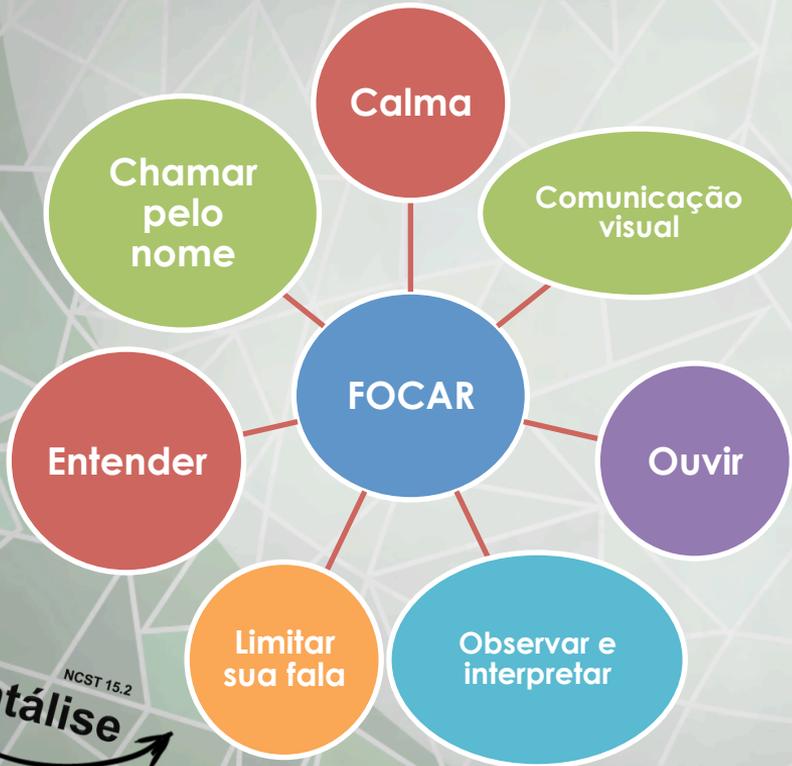
Catálise

NCST 15.2



# Dicas Gerais

- 5 frases que matam a venda:  
<http://goo.gl/vgGI5P>



# SPIN SELLING

Situation

Problem

Implication

Need-payoff

## O Que é:

É uma consagrada técnica de venda, apresentada pelo autor Neil Rackham, que orienta vendedores de todas as culturas a realizarem grandes negócios.

Tal estudo foi disseminado como metodologia e estratégia comercial em milhares de empresas multinacionais.

É uma metodologia **INVESTIGATIVA** de vendas.

Case:

<http://goo.gl/GdzIKb>



# SPIN SELLING

## HORA DE OUVIR!

- Conduza a conversa de forma que fale ou que deixe implícito que o intercâmbio supre os GAPs dele(a);
- Faça com que o empresário sinta o impacto dessas dificuldades na em sua vida / carreira, buscando possíveis soluções mas ainda sem explicitar como a AIESEC se encaixaria;
- **SPIN SELLING É UMA CONVERSA, NÃO UM ROTEIRO!** Seja natural e não force nenhuma situação

Nunca vamos  
usar as palavras:  
**PROBLEMA** e  
**SOLUÇÃO,ok?**

Vamos usar as  
palavras:  
**QUESTÃO**  
e **SITUAÇÃO**



# SPIN SELLING

## Situation

Entender qual é a situação atual do interessado com relação a algum assunto relacionado a intercâmbio / desenvolvimento pessoal / profissional.

Essas perguntas tendem a ser mais vagas, e menos objetivadas, mas que possuem a intenção de checar se as informações que foram pré-conseguidas fazem sentido e permitir que se faça o link para o próximo grupo de perguntas.

(Facebook, LinkedIn são ferramentas úteis na busca de informações)

### Exemplos:

- Qual a história da empresa?
- Quais são seus principais clientes? Como é feita a captura deles?
- Qual a situação do mercado em que você atua?
- Como você está posicionado(a) neste mercado?

(...)

**AO FINAL** Quais são os focos da empresa para os próximos meses?

**Dica:** Faça sempre perguntas abertas!

# SPIN SELLING

## Problem

**Essas perguntas começam a identificar as dificuldades / pontos de desenvolvimento do interessado.**

Permitem entender onde o intercâmbio efetivamente serve ferramenta de desenvolvimento para a pessoa.

*Exemplos do que perguntar?*  
(Buscar conexão com a **SITUAÇÃO**)

- Quais as dificuldades que você encontra para atuar neste mercado?
- E para o futuro? Quais as dificuldades que você pensa que irá encontrar?
- Você está satisfeito com...?
- **Dica: Aborde pontos que você enxerga que podemos solucionar e nos encaixar!**

**Lembrando: Não usamos a palavra problema na reunião.**

# SPIN SELLING

## ! mplication

Neste momento, após o vendedor ter identificado os problemas do cliente que podem ser solucionados pela AIESEC, ele deve tentar aumentá-lo para que o cliente urgência de resolvê-lo.

**É a hora em que a necessidade latente ou implícita se torna explícita. Perguntas exemplo:**

- Como você avalia essa dificuldade afetando o futuro da empresa?
- Qual o impacto dessa situação nos resultados na empresa?

**Dica:** Evite a palavra “problema”.

**Dica top:** Tente sempre conectar pontos da “Situação” e “Problemas” com a “Implicação”, isso mostra ao empresário inteligência, confiança e propriedade na hora da venda. Faça isso com perguntas retóricas.

# SPIN SELLING

## Need-payoff

SÓ AQUI APRESENTAMOS O PRODUTO!

Agora nós estendemos a mão para este coitado em dificuldade! É nosso momento de **glória**.

### Perguntas exemplo:

- Se houvesse uma maneira de melhorar este processo, como isso seria pra vocês?
- Você acredita que agregaria competitividade a sua empresa ter um profissional com bagagem internacional?
- Se pudéssemos amenizar essa dificuldade da sua empresa, você acredita que suas operações poderiam ser alavancadas?

**Dica:** Busque, novamente, conectar pontos de outros momentos da conversa. Porém, deste vez deixa explícito como a AIESEC irá ajudar a alavancar os resultados da empresa.

# Dicas

- Cite empresas parceiras que são de conhecimento do cliente. Desde locais até nacionais.
- Quando dificuldades forem encontradas, use perguntas para ir mais a fundo. Por exemplo: “Porque?” “O que vocês já tentaram fazer em relação a isso?” “Seus concorrentes passam pela mesma dificuldade? Como eles reagem a isso?”
- Chegue sempre preparado para a reunião. Tenha um bloco de notas e deixe tudo o que for ser utilizado já aberto no computador: o contrato, a JD Form, os PPTs de Vendas, os vídeos e os good cases (se for local, tenha os contatos) por exemplo.
- Caso o cliente tenha alguma dúvida sobre nosso serviço e você não saiba responder, **não desespere**, apenas diga que não se recorda mas que irá checar assim que sair do encontro e informá-lo o mais rápido possível.
- **VENDAS É SOBRE RELACIONAMENTOS!** Essa é a lei. Então sorria, seja agradável, amigável. E então, se você sentir o cliente muito confortável, pergunte por associações ou indicações de outras empresas. **Hot contacts são sempre bem-vindos!**

# + *Algumas*

- Use uma variedade diferente de perguntas. Quando fizer uma pergunta diferente e gostar, adicione-a a este ppt, compartilhe e/ou também pergunte aos seus colegas de trabalho por mais perguntas. Quanto maior seu vocabulário melhor.
- Da mesma forma, use uma grande variedade de elementos de conexão. Exemplo: **“Voce comentou ... / O que isso gera para a empresa**
- **“ Eu percebi (me corrija se estiver errado) ... / como isso afeta?**
- Tenha muito claro o controle do tempo de reunião. Existem empresários que você poderá estender muito o Situação para obter informações sobre o mercado sem que ele fique apressado, porém para outros quanto mais rápido e direto melhor. Portanto, tente ter um feeling do que o seu cliente mais valoriza, e faça como ele gosta

**Vendas**  
**=**  
**Relacionamento**



***“Você vende muito mais  
quando para de empurrar  
a venda.***

***Esteja preparado para  
lidar com clientes que  
sabem comprar.”***

— David Meerman Scott



# Obrigado!

E bora dar OP!!

NCST 15.2  
**Catálise**

