

# **GUIA DE BOAS PRÁTICAS**



# COMECE AQUI

## **TREINE SEUS VENDEDORES**

Quantas empresas quebram por ter uma pessoa desqualificada na posição de vendedor? Essa é uma área crucial para o seu crescimento, você precisa treinar o seu time de vendas para que eles se tornem vendedores qualificados, que saibam encantar e converter.

## **ACOMPANHE SUAS MÉTRICAS**

Uma das mais importantes funções de um vendedor - e quase ninguém fala sobre isso - é observar as métricas das vendas, no mínimo semanalmente. Poucos sabem. Poucos querem saber. Aqui você vai aprender no que prestar atenção.

## **COMO UM PILAR FRACO DEIXA O SEU NEGÓCIO TORTO**

A venda acontece antes do cliente fazer o pagamento. Existem três pilares no marketing digital que você deve focar: o tráfego, a oferta (apresentação do produto na página de vendas) e a conversão. Se você deixar algum desses pilares fraco, o seu negócio fica torto.

## **DIFERENÇA DA VENDA ATIVA E DA VENDA PASSIVA**

Seja um vendedor ativo, todo vendedor bem sucedido usa a venda ativa, não a passiva. Esse tipo de venda nada mais é do que ir atrás do cliente. Você não pode depender da boa vontade do mercado. A venda ativa é o motor da sua empresa.

# COMO CONVERSAR COM SEU CLIENTE

## **CONVERSAR NÃO É MANDAR MENSAGENS AUTOMÁTICAS**

João não sabe se o produto realmente serve pra ele, Alice tem medo de comprar pela internet e Fernanda sempre fica em dúvida se o produto realmente vai chegar... são dezenas de dúvidas que seu time de vendas precisa quebrar as objeções para seu cliente se sentir seguro e comprar seu produto!

## **SER SIMPLES, ÀS VEZES, É MELHOR**

Nossa sugestão de primeira mensagem é: "Oi, #nome do cliente. Tudo bem?". As pessoas são curiosas! Esse tipo de mensagem consegue passar por baixo do radar do cliente e ao mesmo tempo chamar a atenção dele. Com apenas essa mensagem, o potencial cliente não consegue descobrir quem você é nem o que você quer com ele. E é por isso que essa mensagem funciona, ela consegue deixar o cliente atento e curioso o suficiente para começar a conversa.

## **SE APRESENTANDO COMO SE FOSSE PARA UM AMIGO**

Se apresente de forma breve, seja informal, fale o seu nome e qual produto você vende. Mas a parte mais importante dessa apresentação é dar segurança para o cliente mostrando que você está ali para ajudar. Exemplo: Sou a Maria do produto X e estou aqui para te ajudar no que for preciso.

# COMO CONVERSAR COM SEU CLIENTE

## **CRIANDO VÍNCULO ENQUANTO VENDE**

Talvez seja o coração da venda, porque é nessa hora que você vai criar vínculo com o cliente através da dor ou do desejo dele. Existe duas maneiras de criar conexão com o seu cliente. 1) Usando a transformação do seu produto, conte uma breve história sua que faça o cliente se identificar com a dor. 2) Faça perguntas poderosas que vão fazer seu cliente falar qual a real necessidade dele.

## **PERGUNTAS PODEROSAS**

Perguntas fechadas são respondidas apenas com um “sim” ou um “não”. Isso não leva a conversa para frente! Perguntas abertas dão respostas mais reveladoras - o cliente vai precisar responder com uma explicação e você vai “conhecê-lo” mais.

## **OBJEÇÕES EXISTEM PARA SEREM QUEBRADAS**

As objeções são o lado racional do cliente tentando falar mais alto do que o emocional. Quando for a hora de quebrar objeções, você deve explorar o lado emocional do cliente, isso porque essa parte vai sempre falar mais alto. Foque na experiência transformadora que ele terá e mostre vários testemunhos que provem que o seu produto realmente faz a diferença.

# O QUE FAZER

## UTILIZAR FOTO DE PESSOA NORMAL NO PERFIL DO WHATSAPP



Essa estratégia é boa para aumentar a taxa de resposta dos clientes no whatsapp. Você precisa passar por baixo do radar dele, fazer com que ele não reconheça que é um vendedor no primeiro momento, assim você não corre o risco de ser bloqueado antes mesmo de iniciar a abordagem, ele vai ficar curioso pra saber quem é você ;)

## USAR WHATSAPP NORMAL E NÃO O BUSINESS



Para que o Whats não informe para o cliente que é uma conta comercial falando com ele, mais uma forma de passar por baixo do radar! Você não quer ser ignorado, né? Hehe

## ENTRAR EM CONTATO COM O CLIENTE EM “PARA VOCÊ CONTACTAR” O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL



O cliente vai chegar muito rápido na Hotzapp, ele acabou de sair do checkout, ainda está com o gostinho do seu produto, então não deixe ele esfriar!

**Lembre-se:** cliente bom é cliente quente.

# O QUE FAZER

## LEMBRAR A DOR DO CLIENTE EM "BOLETOS VENCENDO"



Ao invés de enviar mensagem para seu cliente de cobrança como: "Passando para lembrar que seu boleto vence hoje", experimente enviar mensagem encantando-o novamente, despertando a sua vontade de ter o produto. Você deve fazer isso cutucando a dor dele.

**Dica:** "Oi #nome, tudo pronto para (promessa do seu produto)?"

## ENTRAR EM CONTATO COM O CLIENTE DE "BOLETOS VENCENDO" SEMPRE PELA MANHÃ



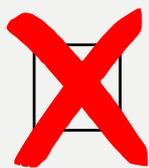
Para que o seu cliente consiga se organizar ao longo do dia pra fazer o pagamento. Se deixar para o período da tarde ele não vai mais ter tempo e você perdeu uma conversão.

## USAR ÁUDIOS PARA CONVERSAR COM O CLIENTE



Para gerar proximidade com cliente, e ele sentir que é uma pessoa real falando com ele.

# O QUE NÃO FAZER



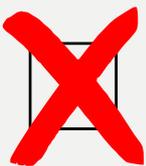
## **NÃO ENVIAR MENSAGEM DE COBRANÇA EM “BOLETO VENCIDO”**

Ninguém gosta de se sentir cobrado e pressionado, principalmente no Whatsapp onde a facilidade de ser bloqueado é muito grande e muitos bloqueios o Whatsapp pode banir a sua conta. Recomendamos que seja feita uma ação promocional para esse contato.



## **NÃO FALAR DO PAGAMENTO NAS PRIMEIRAS MENSAGENS (BOLETO, LINK DO BOLETO, VALOR)**

Você precisa encantar, despertar ainda mais o interesse do seu cliente e tirar as suas dúvidas antes de falar sobre pagamento ou qualquer coisa que envolva \$\$, para que ele não se sinta cobrado.



## **NÃO COPIAR, COLAR MENSAGENS E ENCHER A ABORDAGEM DE EMOJIS FAZ COM QUE PAREÇA MENSAGEM AUTOMÁTICA**