

Despertando atenção do cliente

Você precisa falar sobre assuntos que interessam ao cliente para que ele lhe dê atenção e informações valiosas para a venda.

O que mais interessa ao cliente são os benefícios gerais de seu produto ou serviço, ou seja, aquilo que ele pode ganhar com você. Descrever rapidamente algo que interesse ao cliente, é uma habilidade fundamental do vendedor, pois dificilmente as pessoas tem muito tempo para ouvir explicações. Quando falamos de forma eficaz sobre aquilo que fazemos, aplicaremos o benefício como base. Você consegue responder a esta pergunta em 30 segundos:

Com que você trabalha?

E acredita que sua resposta vai interessar a alguém? Pode ser que sim, mas muitos profissionais se enrolam ao descrever seu trabalho.

Principalmente são prolixos e precisam de pelo menos 3 minutos.

Podemos fazer esta apresentação, respondendo a questão acima, com que trabalhamos?, em no máximo 30 segundos. Está é uma técnica, mas quando praticada, se torna uma ferramenta indispensável. Por ser o momento que o benefício é aplicado, chamo pelo acrônimo MBA. Que fazer um MBA em 30 segundos...?

MBA – Momento do Benefício Aplicado

O que você responderia se eu te perguntasse: “COM QUE VOCÊ TRABALHA?”

Veremos agora uma maneira diferente de responder a esta pergunta com a técnica chamada MBA. É isto mesmo, você fará o MBA da venda em 30 segundos:

“MOMENTO DO BENEFÍCIO APLICADO”.

O “Momento do Benefício Aplicado” contém quatro etapas inter-relacionadas:

1) Comece com um benefício que seu produto/serviço esteja provendo que se relaciona ao negócio do cliente em perspectiva.		Capta atenção favorável
2) Uma visão ampla de como você / sua empresa / seu produto / está provendo este benefício.		Cria Confiança
3) Sugira que benefícios similares são possíveis ao seu prospectivo cliente.		Cria Interesse
4) Conclua pedindo permissão para fazer algumas perguntas, ou para marcar uma entrevista / reunião.		Transição para o passo Interesse

Para aplicar estas etapas, algumas dicas importantes são:

- Um Momento do Benefício Aplicado deve **criar** credibilidade.
- Um Momento do Benefício Aplicado deve ser **breve** – 30 segundos ou menos.
- O Momento do Benefício Aplicado deve ser **verdadeiro**.

Exemplo:

Caro cliente, nossa empresa trabalha com aumento de produtividade e redução dos custos de nossos clientes (*capta atenção*).

Fazemos isto através de profissionais capacitados e ferramentas de gestão adequadas (*cria confiança*).

Empresas tais como A, B e C são nosso clientes há anos e acreditamos que tudo isto se aplica à sua empresa (*Desperta atenção*).

Podemos conversar mais agora ou marcamos uma reunião na semana que vem? (*transição para os próximos passos do processo de vendas: visita ou entrevista por telefone, perguntas para desvendar o que o cliente precisa...*) .

Folha de Trabalho

Preparando o Momento do Benefício Aplicado

Benefícios que seu produto / serviço fornece que se relaciona ao negócio de seu cliente ou às suas necessidades:

Como está seu produto / serviço provendo este benefício?

Sugira que benefícios similares são possíveis a seu futuro cliente:

Marque um horário ou peça a oportunidade de fazer algumas perguntas para entender melhor a possível e real necessidade do cliente:

Informações completas sobre técnicas de vendas, prospecção e controles para gerenciamento de produtividade, consulte o livro SUCESSO EM VENDAS – Editora Saraiva ou nossos treinamentos e palestras em www.marceloortega.com