

Competências do vendedor de alta performance

Gerar vendas é diferente de prospectar clientes, pois são mecânicas separadas. Por isso, em seu negócio, é importante contar com profissionais que tenham as competências de um vendedor. Com um time qualificado, trazer clientes para seu estabelecimento se torna menos complicado.

Se você tem uma empresa, deve saber que construir e estruturar uma equipe com alta *performance* é um grande desafio. E mais desafiante ainda é desenvolver as competências necessárias para que seu time entregue os resultados que você deseja atingir.

Desse modo, conhecer as principais competências de um bom vendedor e focar o desenvolvimento deste é uma tarefa que exige cuidado por parte dos gestores. Portanto, é fundamental identificar e trabalhar os pontos fracos de seus vendedores, a fim de alcançar as competências que ainda não foram desenvolvidas e melhorar cada vez mais as que eles já possuem, para se tornarem profissionais de alta *performance*.

O principal objetivo é ter propostas diferenciadas para os diversos perfis de clientes, além de saber lidar com esses perfis para não ser considerado um divisor no momento da venda. Há clientes que são mais interessados na solução, e outros, ao contrário, são desinteressados, os quais desejam desafiar o vendedor para entender se a solução é a certa para os problemas deles.

Trabalhar as competências para desenvolver vendedores requer o entendimento de seu significado como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que possibilitam que um profissional consiga desempenhar determinada função em busca de seus resultados profissionais. Se você pretende contratar

ou desenvolver uma equipe de vendas pela gestão de competências, recomendo trabalhar com o estudo proposto por David McClelland, psicólogo norte-americano que criou a sigla CHA, junção dos termos conhecimento, habilidade e atitude.

O conhecimento é o saber, é o que as pessoas aprendem em escolas, universidades, livros, trabalho, treinamentos e, especificamente, em suas vidas. Para o vendedor adquirir conhecimento, é imprescindível que ele esteja atento ao negócio, ao produto, ao cliente, ao mercado e a todo o processo de vendas.

Se apenas souber vender, mas estiver inseguro sobre o que é o negócio e o que é vendido, não passará confiança e credibilidade ao cliente. A falta de conhecimento pode diminuir as chances de fechar as vendas.

Já a habilidade é o saber fazer, ou seja, é a aplicação prática do conhecimento obtido no dia a dia de trabalho. Para adquirir habilidades, é importante que o vendedor consiga colocar em prática os seguintes pontos: saber comunicar – ter facilidade de se comunicar e compartilhar ideias de forma clara e direta; saber persuadir – argumentar com segurança e firmeza baseando-se em fatos e dados, bem como utilizando estratégias de comunicação, para que possa influenciar os clientes com facilidade; saber ouvir – entender as necessidades de seus clientes; ter inteligência emocional – identificar suas emoções, com a finalidade de manter o equilíbrio e controlar seu comportamento; ser organizado, para obter informações sobre os clientes ou sobre os produtos ou serviços que vende.

O terceiro termo para desenvolver competências é a atitude, a qual leva as pessoas a decidirem se irão ou não utilizar suas habilidades adquiridas. A atitude é uma competência comportamental.

No caso do vendedor, é preciso verificar qual é seu

comportamento quanto aos seguintes aspectos: foco – saber quais são seus objetivos para direcionar seus esforços e seu tempo; ter otimismo; comprometimento; humildade – para conseguir se desenvolver constantemente e continuar se atualizando em relação ao mercado e ao processo de vendas, faz-se necessária a mudança de um *mindset* fixo para um *mindset* de crescimento contínuo; ética e transparência – ambas são muito relevantes para o vendedor gerar credibilidade ao cliente.

Como ocorre em todas as profissões, existem vendedores que são profissionais e os que são amadores. Ninguém nasce com dons especiais para a venda, entretanto algumas pessoas possuem características que as tornam mais eficazes, por terem um perfil comportamental que favorece o desenvolvimento das habilidades de um vendedor profissional. Nesse sentido, oferecer uma boa capacitação por meio de treinamentos com metodologia adequada auxiliará a desenvolver um vendedor de alta *performance*.