

Seminário Interdisciplinar V

Aula 2

Administração de vendas

Administração de vendas

- ▶ No contexto mercadológico, a atividade de vendas desempenha papel de vital importância. Além da necessidade de integração com as demais atividades de comercialização para atingir objetivos visados, o contato diário com os clientes da empresa é frequentemente feito através de vendedores...

Administração de vendas

- ▶ ... mediante a comunicação pessoal, ajuda, a formar a imagem que a empresa deseja projetar. (LAS CASAS, 2009, p. 13)

Administração de vendas

- ▶ Importância de vendas:
 - Importância para a economia.
 - Melhor padrão de vida.
 - Aperfeiçoamento do produto.
 - Manutenção da atividade empresarial.
 - Desenvolvimento de profissionais.

Administração de vendas

- ▶ Formas de organizar um departamento de vendas:
 - Por território.
 - Por clientes.
 - Por produto.

Administração de vendas

- ▶ Gerência de vendas.
 - O departamento de vendas de uma empresa depende geralmente do trabalho de uma pessoa: o gerente de vendas. É ele o responsável pelo desempenho da equipe e pelos resultados alcançados. (LAS CASAS, 2009, p. 45)

Administração de vendas

- ▶ Previsão de vendas.
 - Intenção de compra.
 - Opinião da força de vendas.
 - Vendas passadas.
 - Julgamento dos executivos.

Recrutamento e seleção de vendedores

Recrutamento e seleção de vendedores

- ▶ Recrutamento e seleção de vendedores.
 - Como administrador, o gerente de vendas deve executar o seu trabalho através de outras pessoas, o que somente será possível se contar com uma equipe capacitada e motivada. (LAS CASAS, 2009, p. 99).

Recrutamento e seleção de vendedores

- ▶ Atributos do vendedor de sucesso:
 - Elevado nível de energia.
 - Intensa autoconfiança.
 - Sistema de valores.
 - Hábito de trabalhar sem supervisão.
 - Perseverança habitual.
 - Tendência natural a competição.

Motivação de vendedores

Motivação de vendedores

- ▶ Causas do baixo moral dos vendedores.
 - Falta de confiança na administração.
 - Condições de trabalho.
 - Características do cargo.
 - Outras causas.

Motivação de vendedores

- ▶ Fatores que proporcionam motivação:
 - Tarefas claras.
 - Necessidade de realização.
 - Remuneração por incentivos.
 - Boa administração.
 - Reuniões de vendas ou convenções.
 - Concursos.
 - Plano de carreira.

Perguntas



VÍDEO

O APRENDIZ – A PRIMEIRA
GRANDE LIÇÃO DAS VENDAS E NEGÓCIOS



Fonte: https://www.youtube.com/watch?v=Ls8_-ajfUVo&t=13s

Remuneração de vendedores

Remuneração de vendedores

- ▶ Métodos de remuneração:
 - Com base em salário fixo.
 - Com base em comissão.
 - Com base em salário fixo e incentivo (plano misto).

Treinamento de vendedores

Treinamento de vendedores

- ▶ Passos para elaboração de um programa de treinamento:
 - Análise das necessidades.
 - Determinação dos objetivos.
 - Decisão do tipo de treinamento.
 - Elaboração do programa.
 - Avaliação do programa.

Treinamento de vendedores

- ▶ Tipo de treinamento:
 - Treinamento inicial.
 - Treinamento de reciclagem.

Treinamento de vendedores

- ▶ Métodos de treinamento:
 - Aulas expositivas.
 - Debates.
 - Simulação.

Processo de vendas

Processo de vendas

- ▶ Processo de vendas:
 - Procura e avaliação dos clientes.
 - Abordagem.
 - Apresentação.
 - Tratamento de objeções.
 - Fechamento.
 - Pós-venda.

Processo de vendas

- ▶ Procura e avaliação dos clientes.
 - Corrente contínua.
 - Centro de influências.
 - Observação pessoal.
 - Assistente de vendas.
 - Novas contas.
 - Outras fontes.

Processo de vendas

- ▶ Abordagem:
 - Apresentação.
 - Abordagem do produto.
 - Métodos de fazer perguntas.
 - Abordagem do elogio.

Processo de vendas

- ▶ Apresentação
 - A apresentação de vendas segue certas orientações: a demonstração deve ser simples e fácil de ser entendida; devem ser evitados aspectos que possam distrair a atenção do cliente; o vendedor deve obter deste um compromisso através de respostas positivas. (LAS CASAS, 2009, p. 216).

Processo de vendas

- ▶ Tratamento de objeções.
 - O cliente apresenta objeções por um série de razões. Ele pode não estar muito disposto a atender alguém naquele dia, ou pode simplesmente estar tentando livrar-se do vendedor. (LAS CASAS, 2009, p. 217).

Processo de vendas

- ▶ Métodos de fechamento.
 - Direto.
 - Formação de barreiras.
 - Ofertas especiais.

Processo de vendas

- ▶ Pós-venda
 - “[...] é necessário que a administração de vendas tome cuidado especial em preparar seus vendedores, uma vez que eles são de importância vital para o sucesso da empresa, a longo prazo, por estarem em permanente contato com os clientes que, se bem atendidos, por uma força de vendas capacitada, retornarão e indicarão outros clientes. (LAS CASAS, 2009, p. 219).

VÍDEO

5 FRASES QUE MATAM AS VENDAS



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=iUr6F0rJUB0>

