

INSTRUÇÕES

Este é um jogo diferente. Você pode jogar sozinho, em dupla ou com amigos. Cada carta contém uma situação diferente em vendas. Sabemos que existem vendedores que batem as metas e vendedores que reclamam. Quem vende e bate as metas não tem tempo para reclamar, busca conhecimento e motivação com foco e planejamento. Só rende quem aprende!

Os vendedores que se destacam conhecem o processo e técnicas de vendas. Sabem da importância das perguntas que vendem para uma abordagem eficaz e para levantar as necessidades dos clientes. As perguntas que vendem fazem parte do processo de *coaching* de vendas.

EXISTEM DOIS TIPOS DE PERGUNTAS:

- **PERGUNTAS ABERTAS:** as respostas são mais detalhadas e o cliente precisa refletir para responder. É possível conhecer o perfil e levantar as necessidades de forma mais abrangente. É difícil tabular e avaliar as respostas, pelos conteúdos diversos, conforme o pensamento de cada cliente.
- **PERGUNTAS FECHADAS:** as respostas são curtas, simplesmente sim ou não. Dessa forma, é possível ir direto ao assunto, sem prolongar o diálogo, conhecer mais sobre o cliente ou despertar interesse pela compra. Fácil de tabular e avaliar, pois as respostas são diretas.

Durante a negociação, não existe a opção certa ou errada de perguntas, existe o momento certo para fazer perguntas inteligentes. Durante a negociação, o vendedor pode fazer perguntas abertas/fechadas ou ambas. Depende do perfil do cliente, produto e/ou serviço que está sendo comercializado. Cada negociação é única.

Com perguntas abertas, é possível conhecer o cliente, suas necessidades e avaliar o melhor produto e/ou serviço para oferecer. Sempre agregando valor em vez de oferecer descontos. As perguntas abertas ajudam a desenvolver argumentações importantes para o fechamento da venda.

- *O que posso pedir para o meu gerente autorizar, sem baixar ainda mais o preço, para o Sr. adquirir agora esse serviço?*
- *Se o Sr. comprasse hoje esse produto, qual seria a sensação de satisfação?*

As perguntas fechadas em vendas servem para levantar as necessidades do cliente e conhecer seu perfil de forma rápida e direta, através de opções de respostas para agregar valor nas argumentações do vendedor.

Veja dois exemplos:

- *Esse produto é importante para você e sua família?*
- *Como percebo que o produto é importante, a sua preferência é na cor preta e pronta-entrega ou na cor azul e recebê-lo em sua casa em até dois dias?*

“Criatividade é a inteligência se divertindo.”
Albert Einstein

Em uma negociação, o vendedor faz perguntas que vendem e o cliente traz uma objeção. O vendedor precisa desenvolver a argumentação, sempre que possível, para potencializar os resultados. A argumentação é desenvolvida no formato de perguntas que vendem. Você encontra sugestões de perguntas que vendem no *best-seller* “84 Perguntas que Vendem”, publicado pela Editora Literare Books.

Veja dois exemplos:

- **Situação 1:** o cliente está em dúvida entre duas peças. Antes que ele diga que vai dar uma volta para pensar e irá retornar depois, o vendedor faz uma pergunta que vende para ajudar o cliente a escolher. Sempre que você conduz o cliente a pensar em ganhar um presente, a decisão é mais fácil. As pessoas pensam para gastar seu dinheiro, mas para ganhar ninguém pensa, só escolhe.
- **Vendedor:** percebo que você está indeciso em escolher entre a camisa verde ou a branca. Se fosse ganhar uma das duas camisas de presente, qual delas gostaria de ganhar?
- **Cliente (objeção):** escolheria a branca, mas a verde também é muito bonita e gostaria de ganhar.
- **Vendedor (argumentação):** parabéns pela escolha! Separarei para você a camisa branca. Para não se arrepender depois, o que posso pedir para o meu gerente autorizar para você adquirir a camisa verde?

- **Situação 2:** quando o cliente está indeciso em levar um produto, o vendedor faz uma pergunta que vende aumentando a quantidade do produto e conduz o cliente a querer aquela única peça que estava em dúvida.
- **Vendedor:** a sua preferência é levar duas ou três caixas?
- **Cliente (objeção):** na verdade, precisava de apenas uma.
- **Vendedor (argumentação):** a sua preferência é no cartão de crédito ou débito?

COMO JOGAR:

Agora que entendeu o processo, esse jogo é para ajudar o time de vendas a desenvolver o hábito de criar perguntas que vendem e argumentações eficazes que geram vendas. Em cada carta tem uma situação que pode ser real. Tendo por base a situação, qual a pergunta que vende você faria para seu cliente? Lembre-se de que a argumentação deve sempre ser finalizada com uma pergunta; caso contrário, quem recebeu o desafio perde automaticamente o ponto (a carta).

- **JOGANDO SOZINHO:** embaralhe as cartas e coloque-as na mesa ou no chão. Fique à vontade, tire a carta de cima e desenvolva a pergunta que vende de acordo com a situação daquela carta. Sempre que possível, escreva as perguntas e crie um manual poderoso de vendas. Retire a segunda carta e faça o mesmo. Assim por diante.
- **JOGANDO EM DUPLA OU MAIS PESSOAS:** embaralhe as cartas e coloque-as na mesa ou no chão. Quem embaralhou começa tirando a carta de cima e o desafio será para a pessoa à sua esquerda (sentido horário). Se a pergunta que vende da pessoa à sua esquerda for convincente, ela ganha a carta. Caso a pergunta desenvolvida não seja convincente, quem retirou a carta fica com ela. A pessoa que desenvolveu a pergunta tira a próxima carta do monte e faz o desafio para a pessoa à sua esquerda. Assim por diante. No final, quem tiver o maior número de cartas ganha o jogo. Quando acabarem as cartas do monte, conte as cartas de cada jogador e marque em um papel os pontos. Embaralhe as cartas novamente e continue o jogo com as mesmas cartas, sem repetir as perguntas que vendem a cada situação trazida nas cartas.

Pensando no jogo em grupo na sua empresa. Imagine quantas perguntas que vendem a empresa terá no final do jogo. Todas as perguntas desenvolvidas neste jogo podem ser adaptadas para seu produto ou serviço, a criatividade não tem limites. Um manual de vendas poderoso para treinar novos vendedores e para reciclar os veteranos.

“Criatividade é a arte de conectar ideias.”
Steve Jobs

Exemplo:

Na carta tirada vem a seguinte situação: “O cliente está indeciso entre dois produtos e não sabe qual levar. Na dúvida, ele diz que vai pensar e procura-o depois. O seu objetivo é não deixar o cliente ir embora sem comprar, já que ele gostou dos produtos”.

Dois exemplos de perguntas que vendem que convencem e fazem o participante ganhar a carta:

- **1.º exemplo:** como quero ajudá-lo para não se arrepender depois, a sua preferência é adquirir os dois produtos agora ou levar um deles e deixar o outro reservado até amanhã?
- **2.º exemplo:** como sei que você está em dúvida, posso conversar com meu gerente para conseguir um parcelamento em até 4x no cartão ou pagamento à vista, com desconto no segundo produto?