

# VENDAS HUMANIZADA

FOCO NAS DORES, ANSEIOS E DESAFIOS DO CLIENTE



PAULO ARAÚJO  
Palestrante de Vendas e Motivação

# INICIANDO...

Para entender o que são vendas humanizada é preciso ter em mente que os fundamentos base desse assunto são:

**1- Empatia:** entenda que o cliente é um **ser humano** e não apenas um **número**. Coloque-se em seu lugar.



# MUITA ATENÇÃO...

2- **Escuta ativa:** a escuta ativa é uma **virtude**.

O vendedor deve mais ouvir do que falar e sempre dar **atenção** ao que é dito e como é dito pelo cliente. Atenção no tom de voz e postura corporal.



# DEFINA...

3- Processos de atendimento: **Personalize a abordagem** para cada situação e crie uma postura **criativa e assertiva** no atendimento.



# UM DIFERENCIAL..

4- Agilidade na Resposta:  
Seja um vendedor **proativo** e **interessado** em resolver o problema do cliente.





# TREINAR A EQUIPE

A melhor forma de treinar sua equipe no âmbito de vendas humanizada é iniciando o processo de educá-los para entenderem que:



O cliente também é um **ser humano**, igual nós, e tem **sentimentos**: raiva, tristeza, alegria. Portanto, deve-se tratar com muita **atenção, cuidado e empatia**.



# NÃO ESQUECER

A equipe também deve ser treinada para mostrar **clareza** na comunicação, **interesse genuíno** em ajudar e muito **entusiasmo**.



# É FUNDAMENTAL

O último e mais importante ponto é:

Crie um **diálogo** de verdade. Esqueça de vez os **monólogos**!

Dessa forma os clientes se sentem mais **confortáveis** e cria uma relação de **confiança** com a sua empresa.

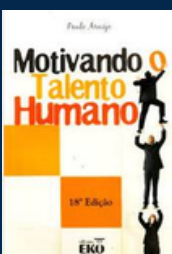




# CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Autor dos livros



PAULOARAUJO.COM.BR

# CONHEÇA O NOSSO SOFTWARE DE CRM



Sistema de gestão da  
carteira de clientes.