

FOLLOW UP

O DIFERENCIAL DOS
GRANDES VENDEDORES



PAULO ARAÚJO

FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

O **Follow Up** nada mais é do que dar prosseguimento, continuidade a um relacionamento seja ele comercial, profissional ou pessoal.

Mas a verdadeira tradução de follow-up no dicionário de vendas é **PERSISTÊNCIA!** Não existe bola perdida e as oportunidades muito mais do que serem aproveitadas devem ser criadas.

O maior objetivo em qualquer processo de follow-up é gerar **LEALDADE** por parte do cliente.

Lembre-se que 98% das vendas **NÃO** são feitas na primeira visita ou contato e que a maioria das vendas é feita após o sétimo “**NÃO**”.

Muitos vendedores não fazem o follow-up da forma correta, entre os principais motivos alegam:

- Falta de tempo,
- Falta de uma ferramenta de gestão comercial como um **CRM**.
- Medo de ligar e achar que incomoda o cliente.
- Presumir demais e pensar que já sabe a resposta do cliente.



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

Confira abaixo algumas dicas para que seu follow-up seja eficaz.

✓ **Evite a ansiedade.**

Cuidado para não incomodar o cliente só cobrando o fechamento da venda!

✓ **Fale sempre das vantagens e benefícios dos seus produtos.**

Lembre-se, você deve vender valor e não preço!

✓ **Peça a venda a cada contato!**

O “Não” você já tem, acredite no “Sim”.

✓ **Não faça promessas que você não possa cumprir.**

O cliente detesta promessas não cumpridas e a sua imagem fica prejudicada. O cliente perdoa erros, mas não perdoa mentiras e odeia ser enganado.



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

✓ Demonstre interesse genuíno em ajudar.

O follow-up é o momento certo para mostrar empatia e sua capacidade de resolver o problema do seu cliente.

Sua maior missão é contribuir para que o cliente esteja feliz e satisfeito em comprar da sua empresa. O sucesso do cliente é o seu sucesso!

Dica: as chances de **FECHAR UMA VENDA** para quem faz um follow-up adequado aumentam em média 30%!

Daí vem à importância de organizar o seu follow-up e, principalmente, criar um método que com o tempo irá se aperfeiçoando e lhe trazendo novos e melhores resultados.

Vamos ver agora como fazer isso em apenas seis passos:



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

1. Fique atento aos perfis de clientes

Podemos separá-los em 3 perfis:

Prospect: aquele que ainda não adquiriu nenhum produto/serviço da sua empresa ou de você.

Inativo: o cliente que está a X dias sem adquirir os itens do mix de produtos/serviços da sua empresa.

Ativo: é aquele que desfruta dos seus produtos/serviços dentro de um período ao qual ainda não foi incluso como inativo.



2. Respeite o seu funil de vendas

Nessa etapa é hora de definir os intervalos de relacionamento, para assim conquistar um relacionamento produtivo com o seu cliente.

Obs: respeitando o seu Funil de Vendas, a sua prospecção se tornará ainda mais eficiente.



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

3. Adote Ferramentas de Gestão

Para auxiliá-lo diariamente, recomendo que adote uma ferramenta eficaz de gestão, pois a mesma, facilitará o desenvolvimento e acompanhamento do seu Follow up.

Você pode optar por um bom software de CRM, Outlook, Excel ou até mesmo uma agenda pessoal.

Dica: conheça o Clientar CRM! Simples, rápido e fácil de usar!



4. Defina Metas e Planeje a Venda

Lembre-se, cada contato deve ter um bom motivo. Portanto, defina as metas que posteriormente serão alcançadas e planeje adequadamente cada venda, para que você conquiste assim, altas taxas de sucesso.



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

5. Não Seja Chato, Seja Persistente!

Muitos vendedores deixam de realizar a etapa do Follow up, por medo de parecerem chatos, porém, a história não é bem assim, pois se você tem um bom planejamento, não será considerado chato e sim **PERSISTENTE**, aquele que tem interesse genuíno em ajudar e auxiliar o cliente na hora da tomada de decisão.



6. Foco e Disciplina

Não conseguimos conquistar nada sem foco e disciplina não é mesmo? Portanto, após definir e planejar seus métodos, você deverá executá-lo sem deixar de lado nenhuma etapa do processo.

Lembre-se, *foco e disciplina* são os **GRANDES** segredos do **Follow Up!**



FOLLOW UP – O DIFERENCIAL DOS GRANDES VENDEDORES

Veja algumas dicas de como fazer um **follow-up** na prática:

- ✓ Logo após a prospecção envie uma carta de apresentação.
- ✓ Envie um e-mail de agradecimento quando fizer a venda.
- ✓ Marque na agenda as datas de retorno em caso de cotação.
- ✓ Responda a qualquer solicitação do cliente em menos de 24 hs.
- ✓ Ligue para ver se o produto chegou e como foi o seu desempenho no caso da primeira compra ou venda importantes.

Ideias são muitas! O que é preciso é fazer, testar e ter o seu próprio método sempre respeitando a privacidade do cliente, os costumes da região, usando do bom-senso e da boa educação.

Não transforme o seu **follow-up** em algo desagradável e cuidado para não pegar a fama de vendedor chato, que de tanto insistir perde o cliente e ganha uma má fama.

Organize seu **follow-up**, pratique, aprimore por que no médio prazo você só tem a ganhar aplausos do seu cliente e assim entrar para a galeria dos grandes vendedores.



FOLLOW UP – CHECK LIST

Check List: 6 Passos do Follow-up dos Grandes Vendedores

1. Fique atento aos perfis de clientes

Verifique qual é o perfil que cada cliente está inserido: prospect, ativo ou inativo.

2. Respeite o seu Funil de Vendas

Para obter um Follow up de sucesso, obedeça cada etapa do Funil de Vendas.

3. Adote Ferramentas de Gestão

Escolha ferramentas que facilitarão o processo diário de Follow Up. Ex: Software de CRM.

4. Defina Metas e Planeje a Venda

Defina seus objetivos e faça um planejamento eficaz para concluir as suas atividades com sucesso.

5. Não Seja Chato, Seja Persistente!

Ser persistente é diferente de ser teimoso, portanto, cuidado com os excessos e não perca as chances de fazer bons contatos com seus futuros e atuais clientes.

6. Foco e Disciplina

Essa etapa é de extrema importância, pois é ela que mostrará o quanto você está comprometido em realizar adequadamente a sua tarefa.



E AÍ?
GOSTOU DESSE CONTEÚDO?

Conheça nosso
Software de CRM

AGENDE UMA CALL DE
APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.



clientarcrm.com.br



CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros



pauloaraujo.com.br