

# TÉCNICAS DE VENDAS

POR TELEFONE



**Paulo Araújo**

# INTRODUÇÃO

Na Venda Consultiva o contato via telefone é uma prática que não pode ser deixada de lado. Vendedores campeões não deixam o cliente ficar muito tempo sem ouvir a sua voz!

Acompanhe **8 dicas** que preparei para tornar você um expert em técnicas de vendas por telefone.

As técnicas de vendas por telefone listadas a seguir trazem os pontos principais que você precisa levar em consideração para despertar o interesse da pessoa que está do outro lado da chamada e vender mais!



Antes de falarmos sobre as dicas, é importante lembrar também que ao **ligar para o cliente** você possui em média **30 segundos** para despertar o **interesse do seu cliente** antes que ele invente algum motivo para desligar.

Ademais, você terá em média de **2 a 3 minutos** para **conhecer as dores do seu cliente** em potencial, **apresentar a solução** que sua empresa comercializa e **conquistar o interesse daquela pessoa**.

Observe que temos pouquíssimo tempo para pôr em prática tudo o que você treinou em relação ao produtos ou na sua formação de vendedor para garantir um resultado satisfatório.

Sem mais delongas, confira a seguir as **8 dicas de técnicas de vendas por telefone**.



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 1. Invista em conhecimento

A primeira dica desta lista pode até parecer meio óbvia para algumas pessoas, entretanto, é importante frisar que ter uma **boa base de conhecimento** para atuar no mercado será seu diferencial.

Cabe a você buscar e aprender técnicas de vendas para melhorar o seu desempenho.

Aproveite os treinamentos da empresa, mas sempre busque mais!

**Cursos e livros** na área de vendas aumentam sua confiança, leque de abordagens, a contornar objeções e ajudam a lidar com os clientes, independente de quem seja.

E por falar em treinamento... segue uma dica:

*Os 3 pilares das vendas*

**VOCÊ é o maior responsável por aumentar o seu capital intelectual!**



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 2. Conheça o seu negócio

Para conseguir realizar uma **abordagem prática e eficaz por telefone** é necessário pesquisar tudo sobre o seu negócio, **o mercado, os concorrentes e as necessidades do seu cliente!**

É interessante que você tenha anotado as principais informações, como:

- Seus concorrentes diretos e indiretos
- As soluções que estão no mercado
- As falhas e pontos fortes das soluções já existentes
- As dores do cliente
- O ticket médio
- Produtos que mais compra e os que podem vir a comprar

Assim que tiver essas **informações nas mãos**, já pode começar a esboçar a sua apresentação inicial, ou seja, o seu **pitch!**



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 3. Identifique o perfil do seu cliente

A conversa com seu cliente só vai fluir se você souber com qual **tipo de cliente** está lidando, dessa forma, torna-se fundamental saber maneiras para **adaptar a sua abordagem para cada perfil**.

Tem clientes que não aguentam mais de **1 minuto** na linha se você não for capaz de **atrair sua atenção**. Mas, existem pessoas que gostam de conversar, de saber os detalhes e necessitam de mais tempo para ser conquistadas.

Saber identificar logo no **início da ligação** qual o **tipo de cliente** que você está falando será de vital importância para obter sucesso durante todo o funil de vendas.

Como ele gosta de ser tratado? Suas particularidades?  
Leia os registros em seu CRM antes de ligar. **Fique atento!**



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 4. Não desperdice seu tempo com pessoas desinteressadas

Uma das técnicas de vendas por telefone mais importante é a seguinte: **fale com a pessoa certa!**

Não adianta gastar minutos preciosos com um estagiário se o tomador de decisões dentro da empresa é o gerente.

Além de desperdiçar o seu script você também se frustra com o retrabalho.

Todo seu empenho pode ser perdido.

Procure sempre **pegar um atalho** em direção ao responsável pela compra para garantir que o **fechamento da venda aconteça**.



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 5. Planeje um roteiro de vendas

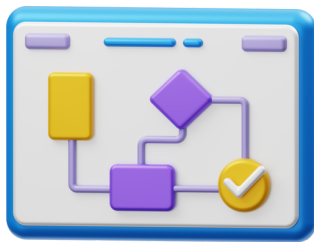
Simule e planeje possíveis conversas e pense nas respostas para as objeções mais comuns.

Assim, você não **perderá o foco** e ainda conseguirá **manter um diálogo coerente** durante toda a chamada.

Não recomendo utilizar o mesmo **script** para todos os clientes. Ao contrário, recomendo que esboce um **roteiro específico** para **cada perfil**, baseando-se no **produto ou serviço** e do período do ano.

O que você precisa deixar no seu radar são exemplos como: “**estamos falando de uma venda sazonal ou regular?**”

Pense nisso antes de esboçar seu script.





# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 6. Seja sempre educado

Essa dica pode não parecer uma técnica de venda por telefone, mas durante nosso dia, quando a rotina toma conta e o estresse se acumula, podemos esquecer de dizer coisas simples como um “bom dia”, “obrigada”, “por favor”, e acredite, ser um **vendedor educado chama muito a atenção dos consumidores.**

**Tratar bem o seu cliente** desde o primeiro “alô” cria um **clima agradável** do início até o final. Todos apreciamos ser tratados com respeito e consideração.

O futuro do atendimento ao cliente tem um formato muito mais **humanizado** e centrado em uma **boa experiência** de compra.



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 7. Ouça o que seu cliente tem a falar

Não há coisa pior no mundo do que aqueles vendedores que ligam para você, não param de falar e ainda por cima não abrem um espaço para que você faça uma pergunta.

Pior ainda é quando eles começam a falar muito rápido dificultando o entendimento da informação que desejam repassar.

Mais do que vender um produto ou serviço é preciso **ouvir** o que seu **cliente tem a falar**. Isso facilita a sua abordagem e contorno de objeções.

Tenha em mente que ao ligar para o seu cliente você deve criar um **diálogo** e não um **monólogo**.

Sempre **equilibre a conversa** fazendo **perguntas ao cliente**. Deixe ele expressar sua opinião sobre a oferta daquele momento.

# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

## 8. Tenha foco na solução

Na solução dos problemas do seu cliente, não nos seus!

Demonstre interesse genuíno em ajudar!

O cliente quer um expert ao seu lado.

**Nada mais bonito em vendas do que ajudar o seu cliente a tomar a melhor decisão de compra.**



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

- Por que o cliente deve comprar de **você e não do concorrente?**
- Como se **destacar dentre os demais?**

Com o foco na solução sua abordagem será de grande impacto.

**Pessoas compram de pessoas!**

A venda é sempre consequência de um excelente atendimento e pré-qualificação do seu cliente!



# DICAS DE TÉCNICAS DE VENDAS POR TELEFONE

Que tal assistir esse conteúdo em vídeo!



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](https://clientarcrm.com.br)

# CONHEÇA O AUTOR

**Paulo Araújo**

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



## Autor dos livros

