

PAULO ARAÚJO

COMO CRIAR UMA EQUIPE DE TELEVENDAS EFICAZ



INTRODUÇÃO

Liderar uma equipe não é tarefa fácil!
Imagina criar e gerir um **time de televendas eficaz?**

É normal ter dificuldades nesse processo. São inúmeros problemas que podem estar “empacando” o seu negócio, como por exemplo, funcionários **que não atingem as metas.**

Uma **boa gestão** é a responsável pelo **sucesso ou fracasso** de uma **equipe de televendas**, por isso é importante estudar e aplicar estratégias que funcionam.

Nesse e-book reuni algumas estratégias para você aplicar para criar uma equipe de televendas eficaz, e dessa forma **melhorar os resultados** da sua empresa e a performance do seu time.



O QUE É TELEVENDAS?

Definimos como **televendas** como sendo a venda de produtos e/ou serviços em que o **contato com o cliente se dá pelo telefone**.

Esse processo vai desde a **abordagem inicial, como a apresentação da empresa**, passa por todas as **etapas do funil**, até o **fechamento do negócio**.

Para desempenhar essa função o profissional tem que ser habilidoso e ter um forte poder de convencimento, já que todo o processo da venda se dá por ligação de telefone. O vendedor precisa ser treinado para conduzir o cliente até a compra.

Um fato curioso sobre televendas é que elas podem ser **receptivas ou ativas**.

No caso de serem **receptivas** o grau de interesse já existe, mas não significa que será uma venda fácil.

Na forma **ativa** o objetivo é **atrair e conquistar clientes novos, e claro, manter ou recuperar os atuais**.

DESAFIOS NA HORA DE CRIAR UMA EQUIPE DE TELEVENDAS EFICAZ

Organizar uma equipe para que ela atraia bons resultados é um desafio que todo gestor enfrenta. Fazer com que as pessoas deem o seu melhor não é uma tarefa simples.

Na **área de vendas** essa dificuldade é muito comum. Com base nisso, os vendedores possuem uma fama de serem profissionais difíceis de lidar para trabalhar em equipe.

Veja as dicas que preparei. Vamos conferir?



DEMANDE TEMPO E ESFORÇO NA CONTRATAÇÃO

Defina o perfil desejado e crie um bom processo de recrutamento e seleção.

A semente é quem garante uma boa colheita!

A parte mais difícil é a montagem da equipe, mas uma vez bem montada a probabilidade de excelentes resultados são bem grandes.

Aposte na diversidade, mas não abra a mão de um perfil bem definido. Assim, você terá vivências diferentes e com o tempo uma exata noção de quais perfis mais se adequam ao seu negócio.

Faça testes e explore alternativas.

Caso tenha dificuldades no processo seletivo contrate ajuda externa com empresas especializadas.



TENTE ORGANIZAR PERFIS DIFERENTES DE TELEVENDEDORES

É normal que na hora de criar uma **equipe de televendas**, você opte por escolher aquele que tem **mais experiência e ânsia por bater metas**.

Mas, o que pode acontecer se formar uma equipe cheia de vendedores iguais? Provavelmente, falta de criatividade e inovação.

Sua equipe precisa se complementar. Mescle os vendedores entre **medianos**, mas que gostam de **trabalhar em equipe**, com vendedores de **nível sênior e individualistas**, por exemplo.



CRIE METAS REALISTAS E A LONGO PRAZO

Antes de criar uma equipe de televendas, é importante **criar metas que sejam capazes de cumprir**. Nada de coisas inatingíveis e fora da realidade do seu negócio atual.

Uma dica legal é:

Tenha metas de curto, médio e de longo prazo. Estipule novos passos a cada revisão ou novos períodos.

Tudo amadurece a seu tempo!



DEFINA OS PROCESSOS E CRIE SCRIPTS PARA A EQUIPE

Defina um script que ajude desde a primeira ligação até o fechamento.

Não é robotizar a equipe ou criar "textos decorados", mas criar uma padrão de atendimento.

Padronizar processos é uma boa maneira para garantir que os vendedores cumpram todas as etapas de vendas.



EXPERIMENTE CRIAR EQUIPES POR PROCESSOS

Com processos bem definidos você pode criar uma equipe que executa um determinado processo e outra equipe em outra atividade.

Funções como o SDR, Closer e CS, por exemplo.

Assim, você pode criar um banco de talentos e ter um plano de carreira para todos da equipe.

Dicas de leituras:

- O que é SDR?
- A importância do SDR no processo de vendas
- O que é Customer Success e quais as Vantagens
- Closer de Vendas: o que faz?



SEJA UM BOM OBSERVADOR E OUVINTE. FEEDBACKS SÃO IMPORTANTES

Dedique um tempo do seu dia para ouvir uma amostra de chamadas que foram gravadas.

Isso é interessante para você acompanhar os níveis de habilidades das pessoas e determinar o que deve ser treinado.

Seja um elogio ou ajuste de desempenho, os feedbacks precisam ser apropriados para cada um.

O objetivo principal é colaborar para com o trabalho do vendedor.



TERCEIRIZAÇÃO PODE SER UMA APOSTA

Ter uma **equipe de televendas eficaz** é algo a longo prazo.

A terceirização pode reduzir custos, e ao mesmo tempo você pode contar com **profissionais já capacitados**.

Pode ser uma alternativa a se estudar, mas cada negócio tem suas particularidades.



SEJA POSITIVO

Ninguém merece um ambiente de trabalho com o clima pesado e estressante. Por isso, ser mais positivo nas situações do dia a dia fará com que as dificuldades sejam superadas de forma mais fácil.

Por isso, **espalhe positividade** (sem ser tóxico), **seja leve e transmita leveza para sua equipe**. Assim todos se sentirão mais motivados no ambiente de trabalho.

Evite ficar reclamando, ou vendo o lado ruim em tudo! Principalmente se você é um **gestor**. Lembre-se, você é um **espelho para sua equipe**. Trate todos bem, mantenha o **clima leve e seja positivo**. Você certamente terá uma **equipe mais motivada!**

Essas foram as dicas para você criar uma equipe de televentas eficaz. São atitudes simples, mas que podem mudar o cenário da sua empresa e ajudar a criar um time muito mais focado em resultados



ASSISTA ESSE CONTEÚDO EM VÍDEO



ASSINE NO YOUTUBE O NOSSO
CANAL - O PAPO É VENDAS!



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

