

8 DICAS PARA CRIAR
EMPATIA EM
VENDAS

PAULO ARAÚJO



O QUE É EMPATIA?

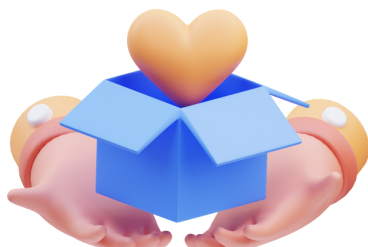
Um vendedor empático sempre fecha mais vendas.

Coloque-se emocionalmente, psicologicamente e financeiramente no lugar do cliente e colha bons frutos!

Você precisa de ajuda para fazer o mesmo? Não se preocupe porque vamos te mostrar algumas dicas para criar empatia em vendas!

De acordo com o Dicionário Online de Português, o significado de **empatia** é a “capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, [...] aptidão para se identificar com o outro”, resumindo-se ao sentimento de compreensão e de identificação.

Podemos dizer, então, que empatia é a prática de colocar-se no lugar do outro, tomar suas dores e necessidades e, a partir daí, entendê-lo. É necessário desvencilhar-se um pouco de seus próprios sentimentos para fazer isso.



EMPATIA EM VENDAS

Certo, relembramos e entendemos o que é a empatia. Mas então como a empatia pode estar ligada ao ambiente de vendas?

Ter empatia durante as vendas é entender a dor do cliente e apresentarlhe a melhor solução. Ouvi-lo e direcioná-lo para o caminho que o levará ao produto ou serviço prestado pela sua empresa, chegando a venda.

A empatia é a melhor maneira de se conectar com o cliente e garantir que ele terá seu problema resolvido.

Recomendação de leitura:
Vendedor Carismático Vende Mais?



VANTAGENS DE DEMONSTRAR EMPATIA EM VENDAS

Agora vamos analisar as vantagens de ser empático nas vendas!

O vendedor é capaz de prestar um atendimento personalizado e humanizado, mais adequado para cada cliente.

Dessa forma, o cliente vê o vendedor como um parceiro a aumenta o grau de confiança na relação.

Lembre-se: clientes satisfeitos sempre indicam os serviços a amigos ou família.



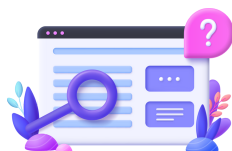
DICAS PARA CRIAR EMPATIA EM VENDAS

1. Pergunte

Um jeito de demonstrar empatia em vendas é perguntar. Pergunte quais são as necessidades do seu prospect, o que ele procura, o que ele espera ter como solução.

Com as respostas, você consegue se colocar no lugar da outra pessoa e entender melhor a situação pela qual ela está passando. Logo, é capaz de apresentar a solução ideal para o problema que seu cliente enfrenta.

Além disso, durante a conversa, faça ao cliente algumas perguntas mais abertas e não aquelas que exigem apenas um “sim” ou “não” como resposta. Desse modo, você consegue com que o potencial cliente pense a respeito do produto ofertado e aponte suas opiniões sobre ele, sejam boas ou não.





DICAS PARA CRIAR EMPATIA EM VENDAS

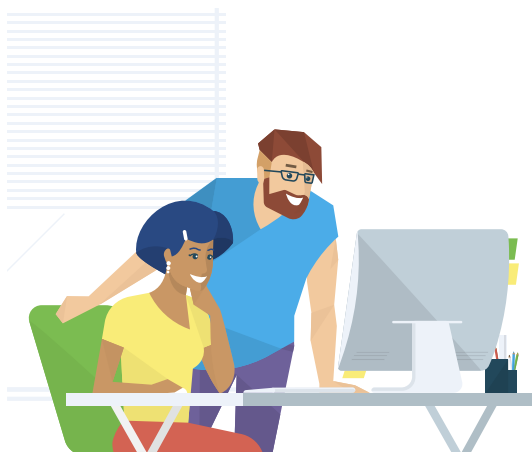
2. Ouça

Pratique a escuta ativa.

Deixe que ele fale, apresente seus problemas, mostre suas opiniões sem interrompê-lo. Quando você está disposto a ouvir, consegue absorver informações que podem ser relevantes durante a venda.

Imagine que durante uma conversa, o cliente diz que está sempre de olho em notícias que circulam nas redes sociais. Você ouviu e guardou aquela informação.

Posteriormente, quando você ofertar seu produto sabe que as chances de ele integrar via alguma rede social é bem maior.



DICAS PARA CRIAR EMPATIA EM VENDAS

3. Use frases empáticas

Tente introduzir ao longo da conversa frases do tipo “você está dizendo que...” ou então “isso responde a sua dúvida?”

4. Use o bom humor e alto astral

Usar o bom humor é fundamental durante o processo de vendas. Mas isso não é nenhuma novidade! O cliente não quer ser tratado com frieza, então seja educado e use o bom humor. Além de que, ser gentil e bem-humorado é um ótimo jeito de conquistar o cliente e fazê-lo se sentir mais à vontade e confortável para falar sobre seu problema.



DICAS PARA CRIAR EMPATIA EM VENDAS

5. Emoções dos clientes

O cliente demonstra emoções durante a negociação. Ele parece ter dúvidas? Está empolgado? Perceba isso durante a negociação da venda para saber como lidar com o cliente, respeitando suas emoções e contornando-as para mostrar a solução ideal.

6. O foco é o cliente

É importante entender que o cliente é quem importa no momento da venda. Do que ele precisa? Qual solução vai ajudá-lo? O quanto ele está disposto a pagar? Qual o melhor canal para atendê-lo?

Saber ouvir as respostas para essas perguntas podem te ajudar a desenvolver empatia em vendas e garantir o lucro para sua empresa. O cliente compra pelos motivos dele!



7. Repetir o que ouviu

Ainda relacionado ao ouvir, repita o que o cliente diz durante a conversa. Não é para copia-lo como um papagaio, mas repetir algumas frases importantes mostra que você está atento ao que ele diz e que se importa com o que ele pensa.

8. Conheça o cliente

Entender o perfil do consumidor é essencial em todas as etapas da venda. Saber o que agrada, do que gosta e o que procura. Entender o perfil do consumidor é essencial nesse momento, antes mesmo de iniciar um contato apresentando modelos, valores ou opções.

Indicação de leitura:

8 Técnicas de Negociação em Vendas que Não Podem Faltar em seu Repertório



COMO O CRM DE VENDAS PODE AUXILIAR NAS VENDAS

O sistema CRM é utilizado para armazenar dados de clientes e seus históricos de compras. É através dele que a empresa consegue, de forma rápida e organizada, ter acesso a dados reais e confiáveis de seus clientes.

Com a ajuda do software, sua empresa consegue filtrar informações relevantes na hora de separar as melhores e mais adequadas opções para ofertar aos clientes.

Assim, fica bem mais fácil de mostrar a empatia, não fica?

Leia mais:

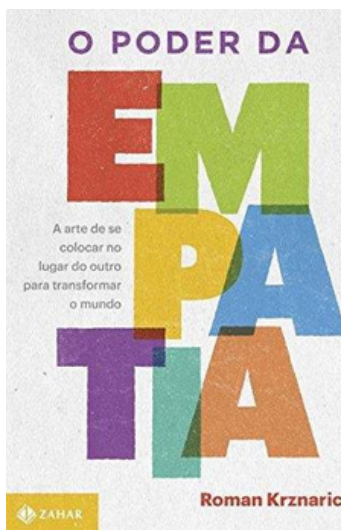
**O Que é o CRM Personalizado?
Vale a pena ter um?**



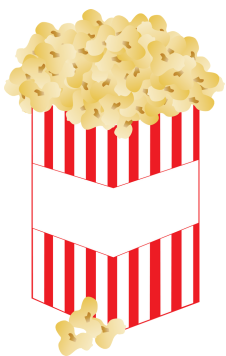
DICA DE LIVRO

O Poder da Empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo

A empatia tem o poder de curar relacionamentos desfeitos, derrubar preconceitos, nos fazer pensar em nossas ambições e até mesmo mudar o mundo. Nesse livro, o filósofo e historiador da cultura Roman Krznaric sustenta que, ao contrário do que pensamos, não somos eminentemente autocentrados, pois nosso cérebro é equipado para a conexão social.



ASSITA 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

CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

