

**IDENTIFICAÇÃO:****Título: INFLUÊNCIA DA CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DE VENDAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.****Atributo: BOM ATENDIMENTO.****Processo: CAPACITAÇÃO PERMANENTE DA EQUIPE DE VENDAS.**

---

**ORIENTAÇÕES SOBRE O INSTRUMENTO:**

---

**O QUE É:**

Este instrumento é composto por um texto explicativo e uma lista de verificação (check list) que deverá ser utilizada periodicamente pelo empreendedor, com vistas à manutenção de uma equipe de vendas afinada com a filosofia e objetivos da empresa.

**PARA QUE SERVE:**

As orientações do presente instrumento servem para conscientizar as empresas quanto à importância do treinamento dos vendedores para um bom atendimento e como forma de obtenção de melhores resultados de venda.

**COMO SE UTILIZA:**

Atender bem é um grande desafio para as empresas nos mercados atuais. Pode estar no atendimento o diferencial tão perseguido pelas organizações, como forma de fidelizar sua clientela.

Mas o que significa, de fato, atender bem? Será que não estamos confundindo atendimento com tratamento? Ambos são fundamentais e complementares.

O bom atendimento de uma equipe de vendas baseia-se na premissa de que o vendedor é o elo entre a demanda do cliente e a proposta da empresa.

Para atingir o atendimento pleno, faz-se necessário que este profissional desenvolva habilidades e aplique conhecimentos específicos para a tarefa.

Como maior interessada, cabe à empresa a implementação de uma política permanente de capacitação da equipe, com foco no desenvolvimento destes conhecimentos e habilidades, conforme relacionado abaixo.

**Habilidades**

São características a serem observadas quando do recrutamento do profissional, uma vez que se trata de pré-requisitos inerentes à estrutura de personalidade do indivíduo e, portanto, mais difíceis de serem modificadas. A ação de capacitação se prenderá ao aprimoramento do profissional.

- Boa capacidade de relacionamento.
  - Utilizar com desprendimento e cortesia seu canal individual de comunicação.
- Bom humor permanente.
  - Ser naturalmente alegre e de bem com a vida.
- Capacidade de reagir positivamente a desafios.
  - Automotivar-se pela possibilidade de suplantar metas.
- Ambição.
  - Desejar conquistar sempre. Não deseja o que é dos outros.
- Visão de futuro.
  - Enxergar-se, assim como a empresa, no amanhã.
- Grande capacidade de trabalho.
  - Sentir-se confortável com grande volume de trabalho.
- Capacidade de trabalhar sob pressão.
  - Ter a cobrança por resultados como fator de estímulo.

## Conhecimentos

Podem ser adquiridos pelo profissional ao longo do tempo. Neste caso a ação da empresa significará agregação de competências novas e aprimoramento das existentes.

- Conhecimento da empresa.
  - Possuir entendimento claro do papel da empresa.
- Conhecimento da concorrência.
  - Estar sempre muito bem informado sobre ações e estratégias desenvolvidas pela concorrência.
- Conhecimento do(s) produtos(s) ou serviço(s) em detalhe e sua aplicabilidade.
  - Entender quais benefícios seu produto ou serviço leva ao cliente.
- Conhecimento prévio sobre o perfil do cliente.
  - Capacidade de identificar, antecipadamente, a maneira de ser do cliente.
- Capacidade de planejamento.
  - Capacidade de estabelecer uma seqüência lógica de trabalho.
- Disciplina e organização.
  - Capacidade de desenvolver um regime eficaz de trabalho.
- Capacidade de argumentação.
  - Possuir boa condição de levar o cliente a raciocinar sobre suas proposições.
- Capacidade de entender a real situação e necessidade do cliente.
  - Desenvolver condição de análise.
- Nível de prontidão.
  - Estar permanentemente atento.
- Atenção com o pós venda.
  - Capacidade de entender que a venda é o início ou seqüência de um relacionamento comercial, devendo ser sempre pós avaliada.

É importante destacar que quem responde pela capacitação do vendedor é seu supervisor ou gerente imediato. Treinar vendedores, além de ser uma atividade formal, é algo que precisa ser exercido no dia-a-dia do trabalho, a partir de vivências reais da equipe. Só assim será obtida a necessária fixação do aprendizado.

## Metas

De maneira geral, o cumprimento de metas representa fator decisivo para indicar se a equipe ou vendedor exerceram, com efetividade e eficiência, o seu papel. Contudo, avaliar o atendimento apenas por este parâmetro pode representar um risco de estarmos submetidos a uma avaliação quantitativa que, embora importante, carece de maior abrangência qualitativa que determine o verdadeiro nível de atuação da área de vendas.

Assim, o instrumento apresentado a seguir busca estabelecer uma conjugação entre estes aspectos, evitando distorções de conceito.

## FERRAMENTA:

A ferramenta proposta a seguir, denominada de “check list vendedor”, oferece ao empreendedor um instrumento simples de verificação para ser utilizado no dia-a-dia empresarial.

A frequência de sua aplicação dependerá da necessidade de cada segmento, considerando a quantidade de negócios realizados e a adequada necessidade de avaliação da equipe. Pela natureza do proposto, inclui-se nela dados do pós venda realizado pela empresa.

| CHECK LIST VENDEDOR                             | Data: | Hora: | Gestor: |
|---|-------|-------|---------|
| HABILIDADES                                     | A     | B     | C       |
| Capacidade de relacionamento.                   |       |       |         |
| Bom humor permanente                            |       |       |         |
| Capacidade de reagir positivamente a desafios   |       |       |         |
| Ambição   |       |       |         |
| Visão de futuro                                 |       |       |         |
| Capacidade de trabalho                          |       |       |         |
| Capacidade de trabalhar sob pressão             |       |       |         |
| CONHECIMENTOS                                   |       |       |         |
| Da empresa                                      |       |       |         |
| Da concorrência                                 |       |       |         |
| Do produto                                      |       |       |         |
| Perfil do cliente                               |       |       |         |
| Planejamento                                    |       |       |         |
| Disciplina/Organização                          |       |       |         |
| Argumentação                                    |       |       |         |
| Capacidade de perceber a necessidade do cliente |       |       |         |
| Prontidão                                       |       |       |         |
| Atenção com pós venda                           |       |       |         |
| Avaliação de pós venda                          |       |       |         |
| Atingimento de metas                            |       |       |         |

## Instrução de Utilização:

a) A avaliação deve ser aplicada a cada membro da equipe e realizada por sua supervisão ou gerência imediata.

b) Para cada quesito da coluna habilidades e conhecimentos deverá ser assinalado um “X”, conforme o grau de entendimento do supervisor ou gerente, obedecendo a legenda abaixo em que:

A = Não atende a condição mínima para o atendimento pleno.

B = Atende a condição mínima para o atendimento pleno.

C= Atende excelentemente a condição de atendimento pleno.

Obs: As avaliações deverão ser realizadas por meio de diálogo entre supervisor/gerente e vendedor, sendo ministradas as orientações e treinamentos cabíveis.

