

Como derrubar objeções e transformá-las em vendas

André José da Silva*

Um vendedor de sucesso não pode se dar por vencido diante de dificuldades e objeções. Ao contrário, é preciso encará-las como possibilidades de novos negócios, contornando todo e qualquer obstáculo com naturalidade e empatia.

Nem sempre manter a tranqüilidade para buscar as melhores respostas e a paciência para conseguir virar o jogo são tarefas fáceis, para qualquer um de nós. Vejamos, então, algumas dicas que, se levadas à prática, podem fazer toda a diferença nos resultados do dia-a-dia.

A objeção é muito importante para o vendedor, pois é nesse momento que se estabelece uma relação de confiança e empatia no relacionamento com o cliente. Tente compreender as razões para a criação desse obstáculo, tendo sempre em vista que se trata de uma demonstração de interesse no seu produto. Seu interlocutor pode estar comprando a idéia de ser um possível cliente, basta que você o convença disso. A porta pode estar se abrindo exatamente aqui.

Outro passo importante é entender que as razões para um cliente não comprar no exato momento da oferta são suas e específicas, e não pessoais contra o vendedor. Para não se contaminar com esses pensamentos, crie uma imagem mental de sucesso antes das entrevistas, visualizando com alegria e naturalidade as possíveis negativas do cliente e imaginando-se vencendo essas adversidades.

Faça uma lista das dez possíveis objeções que poderá receber no ato da venda e pense em todas as alternativas que poderá oferecer, para não ser pego de surpresa.

Antecipando mentalmente algumas possibilidades, você reduz as chances de ficar sem resposta para dar seqüência no diálogo com o cliente.

Quando o elemento surpresa for inevitável e o cliente apresentar alguma negativa que você não saiba responder com segurança, ganhe tempo. Devolva para o cliente a mesma pergunta, pedindo para que esclareça melhor o que foi colocado. Assim, o relógio trabalha a favor da elaboração de uma resposta mais sólida e confiável.

Não perca de vista que sempre será muito difícil o cliente comprar sem questionar.

Esse é um processo natural e você está ali justamente para ajudá-lo a tomar uma decisão importante na sua vida. Imagine quantos vendedores já ofereceram produtos para essa pessoa e não tiveram a paciência e a persistência necessárias para transformá-lo em um comprador. Seja diferente de todos nessa hora, mantendo a calma, o respeito e, principalmente, a tranqüilidade, para que ele possa esgotar todos os seus questionamentos.

Observando essas sugestões e buscando contornar objeções específicas, mudando a forma de encará-las, suas chances de sucesso serão potencializadas. Procure sempre criar uma imagem de segurança e profissionalismo, evitando demonstrar ansiedade nesses momentos. E lembre-se que quatro, em cada cinco clientes, esperam contar com um vendedor que conheça o que está vendendo e confie no que está fazendo. E todos detestam ser pressionados.

*Consultor e diretor comercial da AJS Consultoria e Motivação em Vendas. É palestrante e conferencista em temas como formação de líderes, motivação em vendas, excelência no atendimento, trabalho em equipe, entre outros. Escreve para a revista Venda Mais, a maior revista de marketing e vendas do Brasil.

**Não perca de vista
que sempre será muito
difícil o cliente comprar
sem questionar.**

