

**André Zem**

É coach e autor do livro “Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma”

**Maria Helena Aguiar Corazza**

É escritora e ex-presidente da Academia Piracicabana de Letras

**A arte de não perder uma venda**

Com esse acúmulo de informações que vivemos, novas técnicas e propostas são apresentadas a todo momento no mundo das vendas. Porém, é preciso cuidado, pois, apesar de muito divulgadas, nem sempre trazem o efeito desejado. Quase sempre fica no “mais do mesmo” e pouca gente se atreve a ousar, inovar.

Noto que falta empenho e entusiasmo do profissional para a aplicação dessas táticas no dia a dia. Não adianta decorar uma nova cartilha se não tiver emoção olho no olho na hora da venda. Não se conquista cliente sem isso. A alma do vendedor, a paixão por vender, a determinação para realizar os sonhos parece ter

**Se nem a máquina perde uma venda, por que eu haveria de perder?**

desaparecido. Quando o profissional faz um atendimento sem procurar atingir o coração do cliente, seu esforço está fadado à ruína. Não é possível um profissional de vendas de verdade atender o consumidor sem destacar o seu lado humano.

Você tem de estar focado na venda, respirando seu negócio, colocando sua alma no entendimento de como entender a necessidade do cliente. O problema é que, na maioria das vezes, o pensamento “preciso vender para fechar a conta do mês” é o que impera.

A frase “não se perde uma venda em hipótese nenhuma” é meu mantra – mas é claro que sempre levo em conta a satisfação do cliente. Ela ganha força a cada dia em minha mente e potencializa minha vida profissional constantemente. A propósito, sempre me lembro da história do parquímetro.

Certa vez, fui estacionar o carro numa rua do Centro de Piracicaba. O estacionamento era controlado por parquímetros e havia uma tabela de preços fixa:

Meia hora: R\$ 1  
Uma hora: R\$ 1,50  
Uma hora e meia: R\$ 1,75  
Duas horas: R\$ 2

Peguei meu moedeiro e fui colocando no aparelho todas as moedas que eu tinha. Quando elas acabaram, vi que havia colocado na máquina apenas R\$ 1,40. Comecei a procurar, desesperado, mais R\$ 0,10, mas não achei. Tentei com o motorista que estava na vaga ao lado e também com as moças que trabalham na loja em frente, mas nada consegui.

Apertei o botão e as moedas caíram. Pensei que a máquina devolveria todo o dinheiro, por causa do valor insuficiente. Porém, isso não aconteceu. Para a minha surpresa, foi registrada a operação com 54 minutos de estacionamento. Fiquei espantado. Eu não sabia que era possível comprar um período fracionado. Nunca havia imaginado isso.

Refeito da surpresa, sorri e logo pensei: “Se nem a máquina perde uma venda, por que eu haveria de perder?”

Como líder de equipe de vendas, não gosto de quem procura tapar o sol com a peneira. Fico bravo ao perceber que alguém tenta esconder algo que já percebi. Um dos maiores problemas é não assumir o ponto fraco. Noto isso quando faço uma pergunta direta:

- Por que você não vendeu?

Não dá outra. As respostas são muito parecidas e sempre em tom de justificativa:

- O cliente estava mal humorado, ele tinha muita pressa, ele mudou de ideia de repente...

Neste ponto, sempre interrompo e afirmo:

- Perguntei por que você não vendeu e você se justifica dizendo porquê o cliente não comprou!

É nesse momento que convido o profissional a olhar para o próprio desempenho, sem se fazer de vítima das circunstâncias, analisando os pontos fortes e fracos que tem. Só assim ele poderá se preparar melhor para não perder a próxima venda.

**Fraternidade? Como conseguir isso?**

Gostaria muito de fazer como em anos anteriores quando na Quaresma abordava o Lema e o Tema das Campanhas da Fraternidade para discorrer sobre elas, mas, hoje em dia não estou encontrando conceitos e exemplos certos para levar ao meu leitor palavras confortadoras que precisaria para sair dessa confusão de traições, indecisões, puxadas de tapetes, ganâncias e vaidades sobressaindo apenas interesses próprios que prejudicam tanto o Brasil não o deixando caminhar direito e sossegado.

**A verdade é que, do jeito que estamos caminhando fica difícil vivenciar essas verdades, onde parece que todo mundo está descontente e atrapalhado!**

Muita inveja e ânsia de poder descontrolado (lembrando que “o poder corrompe, mas, o poder absoluto corrompe absolutamente...”), quando o que está valendo mesmo é atrapalhar o andamento do que seria necessário para que as leis pudessem tirar o país do sufoco em que ele está vivendo nos últimos tempos.

Sem ser política e com grande dificuldade de entender para poder explicar tanto absurdo e observando as situações de tamanha desonestidade e dissimulação, sinto que há sim forças do mal agindo sorrateiramente ignorando a “justiça e os direitos” tão necessários do nosso povo sofrido.

A conclusão é que, com tantas desgraças e incertezas a população já tão atingida, não está suportando mais!

Sem contar pela Bíblia que, pelas palavras de Jesus Cristo ensina os cristãos a “amar ao próximo

como a si mesmo” e outros Livros sagrados de outras religiões que abordam a consideração, respeito e o amor fraterno pelo semelhante, consultei dicionários para conseguir definições concretas e entre eles o Houaiss que diz: Fraternidade quer dizer: 1) Laço de parentesco entre irmãos. Irmandade; 2) União, afeto de irmão para irmão; 3) Amor ao próximo, Fraternização; 4) Harmonia e União entre aqueles que vivem em proximidade ou que lutam pela mesma causa, mas, conferindo percebe-se claramente a distância cada vez maior para se encontrar uma luz que indique onde precisamos chegar e é aí que deveria entrar a tão ansiada “Fraternidade” entre os homens...

A verdade é que, do jeito que estamos caminhando fica difícil vivenciar essas verdades, onde parece que todo mundo está descontente e atrapalhado!

Complicação nos fatos e nos atos, e, o pior é que o antônimo de Fraternidade é “Repulsão”, que é exatamente o que os cidadãos estão vivendo, criando assim, tanta desordem, insatisfação, desconfiança e descontentamento, e, no meio de tanto marasmo e desconforto, os grandes vencedores acabam sendo o descrédito e o desamor!

Infelizmente cada vez está mais difícil acreditar na esperança e em dias melhores que precisam chegar! O que fazer então neste clima impressionante, de um verdadeiro “beco sem saída”?

Com certeza, a saída está no Homem digno, decente, honesto, repleto de sã consciência, força e coragem de continuar lutando pelos seus valores sem esmorecer, e, em dobrar os joelhos e orar muito a fim de colocar bons pensamentos e sentimentos nos corações, na alma e nas atitudes! A pura verdade é que “está faltando Deus (muito mais Deus) para se conseguir esta ambicionada Fraternidade”.

**Tempo Hoje** 19° Mín. 32° Máx.

Sol e aumento de nuvens de manhã. Pancadas de chuva à tarde e à noite.

**Amanhã** 22° Mín. 33° Máx.

Sol e aumento de nuvens de manhã. Pancadas de chuva à tarde e à noite.

**JORNAL DE PIRACICABA**

Fundado em 4 de agosto de 1900

**Publicação da empresa**

**Jornal de Piracicaba Editora Ltda.**  
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525  
Jd. Pacaembu • 13.424 589  
Piracicaba-SP • 19 3428.4100  
CNPJ: 54.360.805/0001-75

**Preços:**

R\$ 2,00 (de terça a sábado)  
R\$ 3,00 (domingo)

**Circulação:** de terça a domingo**Fundadores**

Manoel Buarque de Macedo  
Alberto da Cunha Horta  
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)  
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)  
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)  
Pedro Crem (1912 - 1929)  
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)  
José Rosário Losso (1939 - 1942)  
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)  
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)  
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)  
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

**Diretor Responsável**

Marcelo Bатуira Losso Pedroso

**Diretor de Criação e Publicidade**

Alex Rodrigues

**Editor**

Felipe Poleti

**Editora de Arraso e Cultura**

Fernanda Moraes

**Gerente Comercial**

Toninho Fioravante

“Sem desígnios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabafos e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas.”

**Antonio Pinto de Almeida Ferraz**  
Editorial de 04 de agosto de 1900

**CAL** 3428 4141 | **Comercial** 3428 4150 | **Redação** 3428 4170 | **Revista Arraso** 3428 4174 | **Classificados** 3428 4140 | **Assine o JP** 3428 4190

Os preços de nossos produtos ou serviços, inclusive de publicidade, possuem carga tributária aproximada de 5,65%. Circulação em Piracicaba, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho e Rio das Pedras.

leitor@jppjournal.com.br  
redacao@jppjournal.com.br  
revistaarraso@jppjournal.com.br

f t i  
jppjournal  
revistaarraso

Filiado à  
**APJ**  
Associação Paulista de Jornais