



**André Zem**

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



**José Faganello**

É professor aposentado

**O blábláblá que vende!**

Situações inusitadas surgem aos montes durante a negociação de uma venda e é preciso ter “jogo de cintura” para que nada de indesejado aconteça. Uma conversa criativa e improvisada é muito importante. Aquelas frases ditas por todos os vendedores podem ser úteis também, mas quando se sabe usá-las. Com atenção e estratégia é possível que tenham o efeito desejado.

Tenho muitas histórias da minha carreira de vendedor. Hoje vou contar uma que aprendi com Alfredo Rocha, um dos maiores palestrantes brasileiros, que tive o prazer de conhecer pessoalmente. Conto o caso com algumas adaptações feitas por mim, porém, sem perder a essência da moral:

Certa vez, estava atendendo mãe

**Como vocês viram, aquela barata no armário está mortinha**

e filha na loja de móveis em que trabalhava. Elas queriam comprar um armário de cozinha. Empolgado, comecei a falar das qualidades do produto, de seu excelente acabamento, das diversas divisórias e das portas de vidro. Frisei que “aquele armário era muito bem vedado e, portanto, insetos jamais passariam por ali”. Mas, durante a minha apresentação, fui abrir uma das portas do maravilhoso armário e... sim, havia uma barata lá dentro. Embora intacta, aparentando estar morta, ela se encontrava no armário no qual “insetos jamais entrariam”. Lembra?

Ainda bem que o bicho não voou e nem se mexeu. Caso contrário, mãe, filha e a maioria das pessoas que estavam ali teriam corrido para fora da loja.

Elas começaram a rir timidamente. Percebi que a garota ensaiava uma crise de riso, mas se segurou. Enquanto isso, a mãe me olhava com cara de “pega na mentira”.

O que fazer? Foquei na venda.

Continuei comentando as características do armário, de modo a ganhar tempo para falar algo que pudesse me livrar do embaraço. Adotei, então, a “estratégia do proposital” e disse a elas:

— Como vocês viram, aquela barata no armário está mortinha. Colocamos ela viva lá para um teste, mas como não encontrou uma forma de sair, morreu em menos de 24 horas. Isso prova como este armário garante proteção completa!

Não sei se as clientes ficaram admiradas com a minha simpatia ou com a minha extrema “cara de pau”. Mas compraram o armário. Criatividade e “jogo de cintura” são indispensáveis nos negócios, na vida.

Sempre tenha em mente: “Não se perde uma venda em hipótese nenhuma”. Não se trata de tentar vender a qualquer custo, mas de não permitir que uma situação inesperada – que na verdade nada tem a ver com a qualidade do que você vende e nem com o seu atendimento – o faça perder a venda, deixando o cliente sair da loja de mãos vazias, mesmo depois de ter gostado do seu produto e das condições que ofereceu.

Na loja de móveis planejados, observei que um cliente dizia para a projetista: “É o primeiro local que entro, então, não vou fechar nenhum negócio por enquanto!”. Alguns minutos de conversa se passaram e a vendedora disse que chamaria o gerente - neste caso, eu -, para tratar de valores com ele. Sentei com o consumidor e comecei a negociar. Fui sincero, sem rodeios. Depois, disse: “A cada dez clientes que entram na loja, nove compram aqui.”

Essa frase pode parecer um chavão de vendas. E é. Mas, se os clichês forem usados da maneira certa funcionam perfeitamente. Óbvio que falei com firmeza e segurança aquelas palavras. Deixei claro o quanto nosso produto era excelente e, sim, consegui fechar negócio. Em vendas, tudo pode acontecer e os chavões e a criatividade estão à disposição, basta saber qual deve predominar no momento.

**Conflitos**

“Teria sido o mundo criado jamais se o seu criador tivesse medo de suscitar confusão? Criar vida quer dizer criar confusão”. (G.B. Shaw – *Pigmalião, ato V*)

Quando se fala em conflitos é comum reportarmos-nos às guerras. A história da humanidade praticamente é tomada, em sua maior parte, pelos comentários sobre guerras.

Elas foram incontáveis. Embora todas causassem imensas destruições e cruentas matanças, inacreditavelmente, foram colocados no Panteão da História quem as conduziram.

Mesmo aqueles, que não conseguem perceber a importância da história na educação humanística

**Esses conflitos são testemunhos inegáveis da cobiça desenfreada e da inconcebível insensatez humana**

das pessoas, sempre prestam maior atenção nos personagens tidos como heróis, por serem considerados hábeis estrategistas na condução de seus exércitos.

Desde a antiguidade, nomes como Tutmés III com suas 16 campanhas vitoriosas; Senaqueribe que devastou o Oriente da Mesopotâmia a Tiro; Alexandre Magno; Júlio César; Aníbal Barca, Gengiskan, que com suas hordas de mongóis conquistou um império de mais de seis mil Km, da Turquia a China, além dos não gerais, mas governantes cruéis como Hitler e Stalin, constam em destaque nos compêndios de história. A lista é infindável e, os feitos realizados, vistos sob a ótica belicista, são considerados façanhas incríveis, como as de César e Napoleão, que sem dúvida, entusiasma até os alunos que pouco ligam para com os estudos.

Esses conflitos são testemunhos inegáveis da cobiça desenfreada e

da inconcebível insensatez humana. Eles, no entanto, não superam em número os chamados conflitos pessoais, no trabalho, familiares, empresariais, políticos, etc., etc.

Todos acontecem quando as opiniões divergem e acentuam-se quando se perde o objetivo da discussão.

Não são poucos aqueles que não admitem ouvir opiniões contrárias.

Escutar o outro e procurar reavaliar nosso ponto de vista através do entendimento do alheio, com certeza, nos permitirá, muitas vezes, perceber nosso erro ou confirmar nosso acerto e ainda propiciará a quem assim age: evitar ofensas mútuas e rompimentos indesejáveis.

Não são apenas as grandes conflagrações as responsáveis por brigas deploráveis; o meio familiar, com sua complexidade e diferenças individuais, como temperamento, idade, composição genética, luta para sobressair-se, inveja e interesses, costuma produzir insultos, maledicências, rompimentos e desarmonia.

Esses conflitos mal resolvidos acarretam distância emocional, depressões e aventuras amorosas, com trágicos resultados, em geral.

Essas brigas que de irmãos entre si, dos filhos com os pais ou do casal, causam esgarçamento do meio familiar. Antigamente, a autoridade dos pais era inquestionável, mas ditatorial, o que não era salutar. Atualmente, a desobediência e até a total falta de respeito para com os pais está afetando, além da convivência no lar, os relacionamentos fora dele, como na escola, no trabalho e nos demais ambientes.

Essa mudança comportamental agravou-se de tal maneira que fez surgir leis contra a violência doméstica, por exemplo, a Lei Maria da Penha.

Desavenças no trabalho também são comuns. O mundo moderno, ao mesmo tempo em que desenvolve a tecnologia, descuida da devida atenção para com aqueles que produzem a riqueza, os trabalhadores.

Exigir direitos é uma obrigação do real cidadão, mas em contrapartida, é necessário cumprir rigorosamente para com os deveres.

Tempo Hoje 21° Mín. 34° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

Amanhã 20° Mín. 36° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

**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 Bатуíra Losso Pedroso

**Diretor de Criação e Publicidade**

Alex Rodrigues

**Editor**

Felipe Poleti

**Editora de Arraso e Cultura**

Fernanda Moraes

**Gerente Comercial**

Toninho Fioravante

“Sem designios 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 desabaços 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