



André Zem

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



José Faganello

É professor aposentado

Dez dicas matadoras para nunca mais perder uma venda

Todas as semanas compartilho com vocês a experiência que acumulei em mais de 20 anos atuando no comércio varejista. São orientações e histórias que vivi e conheci. Lembretes de atitudes que são simples, mas que no dia a dia da profissão podem se perder. Hoje vamos sintetizar essas dicas que, se você mantiver em sua mente e praticar diariamente, lhe proporcionarão um ganho enorme nos seus resultados em vendas:

1 – Receba o cliente em sua loja com sorriso largo e alegria contagiante. Descarte sinalizadores de atendimento, como sensores sonoros para avisar sobre a entrada de pessoas no estabelecimento. Esteja atento e seja caloroso, entusiasmado e totalmente presente, de corpo, mente e alma, na recepção. Isso influencia sobremaneira na hora de fechar a venda!

2 – Nunca subestime um cliente. Não ache que ele já “está no papo” ou que “não vai comprar nada”. Cada um tem sua especificidade de compra e o consumidor poderá sempre surpreender você. Trate todos os clientes com dedicação e atenção.

3 – Mantenha o foco no seu cliente. Não se distraia. Não deixe que acontecimentos alheios prejudiquem o momento mágico da sua venda.

4 – Faça o cliente amar o que você vende. A paixão que você demonstra pelo seu produto ou serviço é o que importa e também faz o cliente se apaixonar. Nunca se esqueça que cliente apaixonado é fiel.

5 – Conheça a fundo seus produtos e seu mercado. Só se fala com propriedade sobre aquilo que conhece. Lembre-se que ninguém atinge o cliente sem tocar o humano dele. Chegue ao coração do consumidor para vender mais e fidelizá-lo.

6 – Conte sempre sua melhor história de vendas e encante o cliente. Criatividade e clichês estão aí para serem usados. Atente-se para saber em quais momentos são propícios.

7 – Tenha paciência e seja per-

sistente. A ansiedade mata a venda, mas a calma pode salvá-la. Deixe o pessimismo de lado. Jamais desista no primeiro “não” ouvido do cliente.

8 – Supere o medo da rejeição e fracasso. Mantenha sua autoestima em alta. É ela que determina sua venda e, conseqüentemente, a sua renda.

9 – Chame a atenção para você! Deixe em destaque a sua melhor oferta. Mostre ao cliente a vantagem que é comprar com você. Quem se esconde não vende! Aproveite para contar mais uma historinha.

Fui chamado para fazer uma palestra em São Paulo e o empresário que me contratou mandou que me buscassem de helicóptero no aeroporto de Piracicaba. O piloto seguiu a rota da Via Anhanguera, que é a indicada para esse tipo de aeronave. No caminho, passamos por cima de um enorme depósito de uma grande e conhecida rede de varejo, que fica às margens da rodovia. No telhado havia o nome da empresa escrito em letras imensas. Na hora, pensei: para quem eles fazem essa propaganda? Ora, é óbvio que para quem passasse por ali de helicóptero ou avião!

É essa a lição: empresário bom anuncia até para quem “está” no céu! Não perca oportunidades de chegar à mente e ao coração dos consumidores.

10 – Ofereça gratificação constante ao seu cliente e faça o pós-venda. Um mimo, um agrado, um brinde inesperado podem fazer a diferença neste mercado tão concorrido. Depois da compra, deixe claro que está disponível para o que for preciso.

Essa relação de atitudes é o que eu chamo em minhas palestras de “Dez dicas matadoras do André Zem para nunca mais perder uma venda, em hipótese nenhuma”. Meu conselho: memorize e pratique-as. Comece todos os dias dizendo para si mesmo “Eu nunca perco uma venda, em hipótese nenhuma”. Acredite! Suas vendas vão se multiplicar em bem pouco tempo.

República

“Dizem que os que governam são espelho da república: não é assim, senão ao contrário. A república é o espelho dos que a governam” - Padre Antonio Vieira

Historicamente, as comunidades políticas organizadas sob alguma forma de governo, tiveram variadas modalidades.

Do século 18 para cá, houve um generalizado desaparecimento dos governos monárquicos, em contrapartida, muitas ditaduras serviram para demonstrar que, mesmo com desabonadoras imperfeições, o sistema de governo republicano ainda é o melhor.

A república, no entanto, como

Da Revolução Francesa veio a ideia de uma constituição emanada de uma constituinte livre e soberana

governo de um corpo coletivo, deixou de ser precisa. Há presidencialistas, nas quais deve haver uma clara separação entre o Poder Executivo e o Legislativo e as parlamentaristas, nas quais prevalece um complexo jogo de interdependência entre o Executivo e o Legislativo, poderes distintos, mas não independentes um do outro.

Quem estabeleceu a especificidade do conceito de república, por incrível que possa parecer, foi o senador romano Cícero, aquele que se tornou conhecido pelos alunos de meus tempos de estudante, pelas Catilinárias, série de discursos no Senado romano, contra Catilina, que tramava um golpe de estado. Ficou emblemático o trecho: “Usque tandem Catilina abutere patientia nostra” – “Até quando Catilina, abusará de nossa paciência”.

Para ele o público diz respeito ao bem do povo, que não é uma turba qualquer de homens, mas um grupo de pessoas associadas pela ade-

são a um mesmo direito e direcionados para um bem comum.

Da Revolução Francesa veio a ideia de uma constituição emanada de uma constituinte livre e soberana que substituiu o direito como expressão da vontade de um, para o de uma nação organizada.

Plutarco, em seu livro Vidas Paralelas, com 46 biografias de 23 gregos ilustres e 23 romanos exemplares, nos ensina a necessidade das virtudes cívicas do cidadão, como ingrediente indispensável para a existência de uma comunidade, que, para tanto, é necessário ter um povo frugal e incorruptível.

Para ele, o despotismo funda-se na Igualdade pelo medo, enquanto a igualdade republicana baseia-se na virtude.

Rousseau foi além – a vida de uma sociedade republicana deve fundamentar-se num contrato social. O governo é um preposto para guiar seus eleitores em busca da prosperidade e do bem comum, não o dono da nação.

Diante dessas afirmativas, fica claro que é impossível ter um governo realmente democrático, sem uma população repleta de virtudes cívicas.

Somente a educação, em seu sentido pleno será capaz de assegurar virtudes cívicas, conter as cobiças, erradicar a violência, universalizar a justiça, eliminar o nepotismo, consolidar a civilização.

Rui Barbosa pontificou: “A instrução do povo, ao mesmo tempo em que o civiliza e o melhora, tem em mira habilitá-lo a se governar a si mesmo, nomeando periodicamente, no município, no Estado, na União, o chefe do Poder executivo e a legislatura”.

Releiam a frase inicial de Vieira. Ele tinha razão, pois, até agora, principalmente agora, assistimos aos desmandos de nossos governantes; O executivo refém de um Legislativo composto por prevaricadores impunes através do Foro Especial e um Judiciário, além de cego, sofre de paralisia e parcialidade.

Tempo Hoje 17° Min. 27° Máx.

Sol com muitas nuvens durante o dia. Períodos de nublado, com chuva a qualquer hora.

Amanhã 16° Min. 30° Máx.

Dia de sol com algumas nuvens e névoa ao amanhecer. Noite com poucas nuvens.

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 Kraheembühl (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 Pedrosa (1976 - 2011)
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

Diretor Responsável

Marcelo Batuíra Losso Pedrosa

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 desabafoes 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
-------------------------	-------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

leitor@jppjornal.com.br
redacao@jppjornal.com.br
revistaarraso@jppjornal.com.br

f t i
jppjornal
revistaarraso

Filiado à
APJ
Associação Paulista de Jornais

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.