

“Lute pela sua venda até o final”

André Zem – Coach, autor, consultor empresarial e palestrante



André Zem é coach de equipes de vendas e de executivos, consultor empresarial e palestrante. Formou-se pela Sociedade Brasileira de Coaching e pela Academia do Palestrante. Atualmente, é empresário no ramo de móveis planejados. Possui graduação em Marketing e fez MBA em Gestão Empresarial. Atuou como professor do MBA em Gestão Estratégica de Vendas na Unimep (Universidade Metodista de Piracicaba), instituição na qual ministra palestras nos cursos de pós-graduação – lato sensu. Nos mais de 25 anos de experiência na área do varejo, foi responsável por planejar a abertura de cerca de 30 lojas no Estado de São Paulo. Também participou de processos seletivos, de admissão e preparação de colaboradores, locações de pontos comerciais e de campanhas de marketing. É autor do livro “Nunca mais perca uma venda, em hipótese nenhuma”, da Literare Books International. “É preciso ter um motivo forte o suficiente e o seu sucesso será inevitável. (...) O livro é o resultado de mais de 25 anos de experiência dentro da área de vendas em várias cidades em que fui diretor comercial, inaugurando mais de 30 lojas. Eu sigo no texto o que diz o título. O livro é 100% prático, as histórias vivenciadas por mim são lições valiosas de venda, atendimento e motivação para a pessoa se transformar num autêntico vendedor de resultados”, afirma o coach e escritor.

André, o que é fundamental para conseguir vender algo?

Acreditar mais na venda. Porque o vendedor acomodado só enxerga os sinais evidentes de compra. Enquanto o consumidor não decide, ele fica em compasso de espera, não investe no atendimento. Eu costumo chamá-lo de “marcha lenta”. O que tenho percebido, em certos casos, é que esse atendimento acontece muito mais pela vontade do cliente. Quando o vendedor coloca nas mãos do consumidor a responsabilidade pelo próprio sucesso profissional, a venda chegou a um rumo totalmente errado.

E o que é fundamental para alguém que queira vender acima da meta estabelecida?

É ser resiliente diante da rejeição e do medo do fracasso. Hoje muitos profissionais não fecham negócios e se abatem diante da primeira dificuldade. Ele precisa continuar acreditando.

Como conseguir vender em momentos turbulentos?

É preciso ter um motivo forte o suficiente e o seu sucesso será inevitável. Você precisa entender suas motivações, acreditar nelas, saber o por que te levam para frente. Quanto mais fortes os motivos, mais energia e determinação terá para buscar seus objetivos. Assim que acordo, já penso: todo dia tem uma notícia boa, procure por ela e foque nela para elevar o seu astral.

A crise é realmente um inibidor de vendas?

A crise é mais mental que real. A respeito disso, me lembro de uma história quando fazia uma caminhada ao lado de um amigo, na Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (Esalq). Ele viu uma goiabeira e com um sorriso, me fez o convite: — Vamos “comer umas goiabas?”.

Lá fomos nós! Mas a alegria do início logo foi substituída pela decepção. Bichos e mais bichos surgiam a cada fruta aberta. Misturando tristeza com humor, meu amigo soltou uma pérola: — “É... parece que a crise atingiu até as goiabas!”.

A risada foi inevitável, mas, de repente, parei com o riso. O que ele havia dito, na verdade, não era engraçado. Foi algo sério. Então, respondi: — “Não... a crise não está na goiaba. Está na sua cabeça! Goiaba tem bichos desde que éramos crianças, não é?”.

Quando alegamos que nossos resultados não são muito bons por causa da crise ou de qualquer outro fator, nos acostumamos com essa situação, fazendo apenas o que se espera de nós e, então, acabamos não progredindo.

Atrair um cliente é diferente de encantá-lo. Qual deve ser a abordagem do vendedor para atraí-lo e qual deve ser abordagem para encantá-lo?

Quando você fala em atrair quer dizer trazer os clientes para a loja? Esse é o primeiro passo. Encantar envolve proporcionar uma nova experiência para o consumidor. É superar as expectativas dele. Com isso, o seu ponto comercial tem de estar preparado para dar um show.

Sensibilizar um cliente é uma arte ou uma ciência exata?

É uma arte. É mais paixão do que razão. Posso afirmar sem medo de errar: é muito mais emocional que racional. Você só vende se tocar o coração do cliente.



Vendas: O autor, consultor empresarial e palestrante, André Zem (Foto: Divulgação)

Quais os maiores erros de um vendedor?

Não acreditar no produto que vende, não levar fé na proposta, não gostar do local onde trabalha, não acreditar na sua própria capacidade e não valorizar os seus clientes.

É possível tirar proveitos de erros quando o assunto é vender?

Sim, todo erro deve gerar um aprendizado, mas isso só acontece se o profissional não se fizer de vítima. Como consultor, eu costumo perguntar aos meus colaboradores: por que você não vendeu? Geralmente eles respondem as razões do cliente não ter comprado. É preciso olhar para dentro e entender o que aconteceu. Só assim o vendedor irá crescer.

Qual a maior aprendizagem de uma venda malsucedida e que poucos vendedores se atêm?

Lute pela sua venda até o final. Tenha convicção de que não perder vendas em hipótese nenhuma é algo perfeitamente realizável, mas para isso de fato acontecer é necessário lutar até o fim, para a realização da compra. O que significa que desistir nem sequer deve passar pela sua cabeça.

Que momento você considera ser ideal para o fechamento de uma venda?

02/08/2019

“Lute pela sua venda até o final” André Zem – Coach, autor, consultor empresarial e palestrante | Panorama Mercantil

Logo após realizar uma venda. Não existe melhor momento do que esse. Ele acabou de receber a energia que merece dentro dele e que o impulsiona para a frente. Só quem é vendedor sabe disso.

Fale um pouco sobre o seu livro “Nunca Mais Perca Uma Venda, Em Hipótese Nenhuma”.

O livro é o resultado de mais de 25 anos de experiência dentro da área de vendas em várias cidades em que fui diretor comercial, inaugurando mais de 30 lojas. Eu sigo no texto o que diz o título. O livro é 100% prático, as histórias vivenciadas por mim são lições valiosas de venda, atendimento e motivação para a pessoa se transformar num autêntico vendedor de resultados.