

Perfil Comportamental DiSC® de:

Paul Persuader

Descrição Individual e Estratégias de Sucesso do Programa de Perfil Pessoal®

- **Abordagem à Venda**



Dimensões do Comportamento

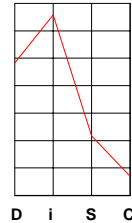
HICON CONSULTORIA E TREINAMENTO
www.hiconconsultoria.com.br
www.hicontreinamento.com.br
TEL:(11) 3819-4966 FAX:(11) 3816-4625

16/07/07



Abordagem de Paul à Venda

Esta seção descreve como Paul tende a agir nas diversas fases do processo de vendas, tomando por base seu perfil comportamental. Compreendendo a maneira de Paul trabalhar, será possível prever em que circunstâncias e com que tipo de clientes este seu estilo será bem sucedido. Também será possível determinar-se o treinamento adicional que ele necessitará para que possa adaptar seu estilo a outras situações de vendas eventualmente menos eficazes hoje. Analise e confira estas informações à luz de sua vivência direta com Paul.



Planejando

- Prefere passar mais tempo interagindo com pessoas do que planejando tarefas
- Tende a ter uma visão otimista, esperando o melhor, e talvez não se empenhe muito em identificar possíveis obstáculos
- Costuma usar a intuição ao planejar visitas de vendas e talvez não se prepare o suficiente com antecedência
- Sua abordagem natural ao planejamento de vendas funciona bem com clientes que reagem bem ao entusiasmo com ênfase na interação interpessoal
- Seu estilo ao planejar talvez tenha que ser mudado para ser eficaz com clientes que pensam apenas em resultados, ou com clientes que preferem apresentações de vendas lógicas e bem documentadas
- Prefere passar mais tempo à busca de resultados do que planejando
- Tende a ver as coisas no plano global, deixando os detalhes de lado
- Costuma estar concentrado no resultado final e às vezes não considera as etapas para chegar lá
- Pode simplificar situações complexas, subestimar as barreiras e ser surpreendido por resistências do cliente
- Sua abordagem natural ao planejamento costuma ser mais eficaz com clientes impacientes, orientados para resultados e mais interessados em "o quê" do que em "como"
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que prefiram explicações metódicas e informações detalhadas

Iniciando a Venda

- Tende a empregar uma abordagem entusiasmada e pessoal ao iniciar a venda
- Prefere conversar sobre assuntos gerais para criar um relacionamento antes de tratar de negócios
- Sua abordagem natural ao início da venda funciona bem com clientes que preferem interagir socialmente, expressando seus pensamentos e emoções para estabelecer um relacionamento
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes mais reservados, que prefiram uma abordagem mais impessoal e voltada ao negócio
- Costuma ser direto e orientado para o resultado final, indo diretamente ao objetivo da visita
- Tende a evitar falar de amenidades, o que ele considera ser uma perda de tempo, e vai direto ao assunto



Abordagem de Paul à Venda

--Continuação--

Abordagem de Paul à Venda (Continuação)

- Sua abordagem natural ao início da venda costuma funcionar bem com clientes impacientes e orientados para o resultado final
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que apreciem a interação pessoal e estabelecer um relacionamento antes de tratar de negócios

Entrevistando

- Costuma obter informações de maneira entusiasmada e acelerada, focalizando sua atenção nos relacionamentos e nos sentimentos
- Tende a fazer perguntas do tipo "quem", enfatizando as interações pessoais
- Sua abordagem natural à obtenção de informações funciona bem com clientes voltados para as pessoas, que gostem de poder falar sobre pessoas, relacionamentos e sentimentos
- Seu estilo natural pode precisar de mudanças para ser eficaz com clientes mais reservados, que prefiram a obtenção de informações de maneira mais impessoal, objetiva
- Tende a obter informações de maneira direta e enérgica, identificando rapidamente os objetivos do cliente
- Costuma fazer perguntas sobre "o que", focalizando os resultados desejados
- Sua abordagem natural à obtenção de informações funciona bem com clientes que prefiram o estilo direto; contudo, talvez os clientes preferissem ter mais controle sobre o processo
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que prefiram abordagens mais indiretas ou lentas, ou com clientes que se tornem defensivos devido a sua abordagem direta

Apresentando o Produto

- Tende a usar uma abordagem entusiasmada apresentando o quadro global com afirmações positivas
- Pode vir a exagerar nos benefícios no seu desejo de criar interesse pelo produto ou serviço
- Sua abordagem natural funciona bem com clientes que reajam bem a apresentações entusiasmadas e que não entrem muito em detalhes
- Seu estilo natural talvez necessite de mudanças para ser eficaz com clientes que prefiram apresentações mais objetivas, bem documentadas e sem exageros
- Tende a ser conciso, focalizado em resultados



Abordagem de Paul à Venda

--Continuação--

Abordagem de Paul à Venda (Continuação)

- Pode tender a apresentar apenas suas conclusões finais sem explicar seu raciocínio
- Sua abordagem natural na apresentação funciona bem com clientes interessados principalmente no resultado final e que não se interessem muito pelos detalhes
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que exijam uma abordagem mais metódica e explicações mais detalhadas

Reagindo a Preocupações

- Tende a reagir a objeções com afirmativas positivas, entusiasmadas e genéricas
- Pode não fornecer informações específicas para lidar com objeções, procurando ao invés disso convencer o cliente que suas preocupações são infundadas e que tudo estará bem
- Sua abordagem natural ao lidar com objeções funciona bem com clientes que gostam de reações otimistas e convincentes a suas preocupações, e não da análise fria de fatos
- Seu estilo natural talvez precise mudar para ser eficaz com clientes que preferam explicações detalhadas, análises objetivas e metódicas ao lidar com objeções e preocupações de sua parte
- Tende a encarar objeções de frente
- Costuma focalizar a atenção no resultado a alcançar, mais do que nas objeções
- Pode não dar a devida importância às objeções do cliente, ou mesmo não ouvi-las com toda a atenção
- Sua abordagem natural para lidar com objeções funciona bem com clientes diretos e enérgicos, que tenham uma abordagem similar às preocupações dos outros
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que requeiram mais reforço a nível emocional, ou clientes que exijam explicações mais detalhadas em resposta a suas objeções

Obtendo o Compromisso

- Tende a obter o fechamento da venda com uma abordagem entusiasmada, otimista
- Pode continuar a vender ao cliente mesmo após este já ter decidido comprar
- Sua abordagem natural ao fechamento da venda funciona bem com clientes impulsivos, que decidem baseados na intuição, ou com clientes que apreciem o contato pessoal caloroso
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que preferam ter tempo para analisar as informações e que decidam de modo analítico, baseados na lógica mais do que na personalidade de Paul



Abordagem de Paul à Venda

--Continuação--

Abordagem de Paul à Venda (Continuação)

- Tende a agir com rapidez e decisão para fechar a venda com o cliente
- Costuma buscar o compromisso do cliente com energia, encarando um "não" como sendo um mero obstáculo temporário a ser removido
- Sua abordagem natural ao fechamento da venda funciona bem com clientes orientados para resultados e que decidam com rapidez, contanto que o cliente não venha a se tornar defensivo por sentir que está perdendo o controle da decisão de compra
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que preferem ter algum tempo para reunir e avaliar informações e que resistam a tomar decisões antes de analisar a situação

Serviço de Pós Venda

- Tende a fazer o acompanhamento de pós-venda pessoalmente, consolidando relacionamentos pessoais de amizade
- Pode preferir mais os aspectos da relação pessoal com o cliente do que os aspectos objetivos, profissionais
- Sua abordagem natural ao realizar o serviço de pós-venda funciona bem com clientes que apreciem que o acompanhamento seja realizado incluindo uma parte social, como visitas espontâneas e não marcadas ou convites para almoços
- Seu estilo natural talvez necessite de mudanças para ser eficaz com clientes que preferem um acompanhamento sistemático e objetivo, com atenção a detalhes
- Tende a realizar um acompanhamento pós-venda conferindo os resultados
- Pode estar mais interessado em realizar novas vendas do que em fazer serviços de pós-venda
- Ao realizar o serviço pós-venda, sua abordagem natural funciona bem com clientes que necessitem apenas de um mínimo de acompanhamento contanto que consigam os resultados que desejam
- Seu estilo natural talvez precise de mudanças para ser eficaz com clientes que prefiram contatos e acompanhamento regulares



Folha de Trabalho - Estilo na Venda

--Continuação--

4. Ao Reagir a Preocupações do cliente, qual seria o emprego mais eficaz do estilo de Paul? (iniciar, parar, continuar)

5. Para Obter o Compromisso do cliente, qual seria a abordagem mais eficaz dentro do estilo de Paul? (iniciar, parar, continuar)

6. Ao proporcionar Serviços de Pós-Venda ao cliente, qual seria o emprego mais eficaz do estilo de Paul? (iniciar, parar, continuar)



GARANTIA LIMITADA

O Programa e o material escrito que o acompanha são fornecidos no estado em que se encontram, sem garantia de espécie alguma. Todo o risco associado ao conteúdo, resultados e desempenho do Programa e do material produzido por ele são assumidos pelo usuário. A Inscape Publishing/Human Perspectives, Inc. e a Gary Little Company especificamente rejeitam todas as garantias, expressas ou implícitas, incluindo mas sem estar limitadas a possibilidades de comercialização ou adequação a algum fim determinado, com respeito ao Programa, disquete(s) e material impresso ou escrito.

Em nenhuma circunstância, a Inscape Publishing/Human Perspectives Inc., ou a Gary Little Company serão responsabilizadas por perda de lucros ou outros prejuízos comerciais, incluindo mas não limitados a perdas incidentais, consequentes ou especiais derivando da impossibilidade de uso do(s) disquete(s) ou dos materiais escritos ou impressos, mesmo se a Inscape Publishing ou a Gary Little Company tiverem sido avisados da possibilidade de tais perdas.

©1998 by Inscape Publishing. All rights reserved. Original version ©1994 by Inscape Publishing.

©1998 The Gary Little Company, Inc. All rights reserved. Original version ©1994 by The Gary Little Company.

Todos os direitos reservados. Copyright assegurado no Brasil e demais países. Impresso no Brasil.

Esta publicação não pode ser reproduzida ou usada em qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação ou qualquer outro sistema de armazenamento, sem permissão por escrito do editor: Inscape Publishing, C.P. 59159, Minneápolis, MN 55459-8247.

"Personal Profile System" é uma marca registrada da Inscape Publishing. "DiSC" é uma marca registrada da Inscape Publishing. Os nomes de outros produtos mencionados aqui são marcas registradas de suas respectivas companhias.

Personal Profile System® for Windows® Version 2.0