



DIVERSIDADE E
INCLUSÃO

Processos Comerciais



Processo Comercial

A sua equipe comercial está com dificuldade de prospectar clientes e bater a meta de vendas do mês?

Se a resposta for sim, então talvez o processo comercial esteja mal estruturado. Ter um processo comercial eficiente é necessário para que a sua empresa ganhe força competitiva no mercado e seja capaz de atrair e conquistar cada vez mais clientes.

Quer saber mais sobre o que é processo comercial e qual a sua importância? Então, siga a leitura!



Processos Comerciais

- *O QUE É PROCESSO COMERCIAL?*
- *QUAL A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO COMERCIAL?*
- *QUAIS AS ETAPAS DO PROCESSO COMERCIAL?*
- *COMO REALIZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?*

O que é um Processo Comercial?

Processo comercial é o conjunto de tarefas e atividades executadas pelo time de vendas com o objetivo de gerar uma venda. É como um “passo a passo” que a equipe comercial segue em cada venda. Esse processo serve para guiar a equipe comercial e ajudar a empresa a vender com mais fluidez. Isso significa que com ele é possível aumentar o desempenho dos colaboradores e conquistar cada vez mais clientes!



Qual a importância do processo comercial?

Quando uma organização não possui um processo comercial bem estruturado, é normal que aconteça uma queda na quantidade de vendas e na satisfação do cliente durante o processo de compra.

Por conta disso, um processo comercial bem definido é fundamental, pois ele permite que os times de marketing e de vendas, tenham um melhor mapeamento da jornada que o cliente irá precisar percorrer até fechar o negócio.

Isso traz diversos benefícios, como:

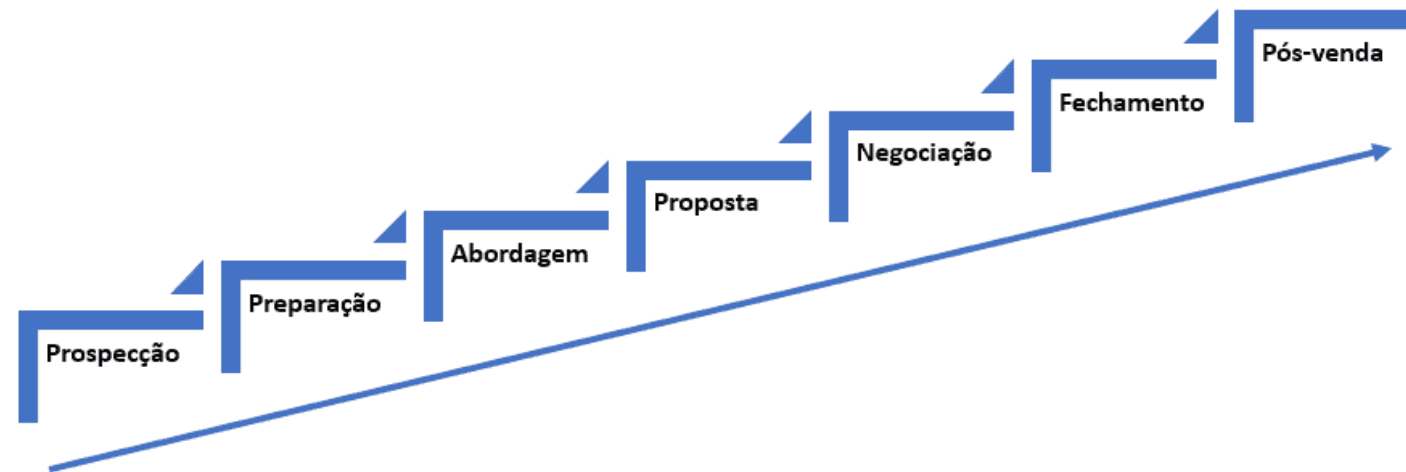
Benefícios de um processo comercial definitivo



Quais as etapas do processo comercial?

Cada processo comercial apresenta etapas variadas conforme o modelo empresarial. Porém, existem algumas etapas específicas que são comuns na maioria das vendas complexas. Entenda cada uma delas a seguir:

Etapas do processo de vendas



Quais as etapas do processo comercial?

Prospecção

A primeira das sete etapas no processo de vendas é a prospecção. Neste estágio, você encontra potenciais clientes ao seu produto e serviço. Nesse sentido, o departamento comercial já deve saber exatamente qual o público interessado no tipo de produto ou serviço oferecido pela empresa. Trata-se de uma etapa de pesquisa e levantamento de dados.



Quais as etapas do processo comercial?

Qualificação

A qualificação é a etapa que ocorre a priorização dos leads. Ela é feita levando em consideração quais leads estão mais preparados e engajados para receber uma abordagem comercial. Isso facilita o trabalho da equipe comercial, pois os vendedores não perdem mais tempo e nem investimento com leads ruins e que não estão muito interessados no produto.



Quais as etapas do processo comercial?

Abordagem e apresentação

A etapa de abordagem e apresentação é onde a empresa aborda o cliente e o apresenta ao produto. Nessa etapa, é necessária muita cautela da equipe de vendas, pois é muito fácil espantar um cliente se a abordagem for muito direta ou invasiva. Para isso, separamos algumas dicas:

Quais as etapas do processo comercial?

- Faça uma **abordagem personalizada** (para isso, conheça bem o seu cliente e saiba o exato problema que ele tem ou possa ter);
- Saiba o timing certo, ou seja, conheça o melhor momento para abordar o cliente de uma forma sutil e não agressiva;
- Tenha um **Call Plan** para guiar a conversa;
- Utilize gatilhos mentais (Estímulos que influenciam na decisão de compra do potencial consumidor).

Quais as etapas do processo comercial?

Negociação

A etapa de negociação depende muito do “talento” do vendedor, pois, ele precisa dominar as técnicas de vendas para lidar com os requisitos e com as objeções dos clientes. Na negociação serão definidos os prazos e os preços dos produtos. É importante que o vendedor esteja bem-preparado para negociar com o cliente, que pode vir a pedir preços menores, ofertas, entre outras demandas.



Quais as etapas do processo comercial?

Fechamento

O fechamento é a etapa preferida de toda a empresa e equipe de vendas, pois é o momento que o cliente realmente compra o seu produto ou serviço. Aqui é o momento de fazer uma proposta comercial. A proposta comercial é um documento que contém a proposta da venda de um produto, na qual constam os preços, especificações e termos que devem ser acordados. Ele é nada mais nada menos do que um contrato que precisa ser assinado por ambas as partes.



Quais as etapas do processo comercial?

Pós-venda

Erroneamente muitas das vezes a empresa acredita que a etapa do fechamento é a última etapa do processo de vendas. Para reter o cliente e elevar o nível de serviço ao cliente a etapa do pós-venda é essencial.

Nesta etapa a empresa mantém o contato próximo junto ao seu cliente, com objetivo de realizar novas vendas bem como receber o feedback da sua experiência. Dessa forma, a empresa tem por objetivo manter as vendas bem como melhorar o seu atendimento.

COMO REALIZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

1. Coloque o cliente sempre em primeiro lugar

“**Faça um cliente, não uma venda**”. É fundamental hoje em dia que o vendedor coloque o cliente sempre em primeiro lugar e torne sua experiência com a organização a melhor possível. A equipe comercial precisa trabalhar a favor do cliente, pois ele é o **coração da empresa**. Isso significa que você deve o conhecer muito bem, assim você será capaz de oferecer um tratamento personalizado e que solucione os problemas que ele possui.



COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

2. Ouça e entenda as necessidades do cliente

“Muitas pessoas pensam que “vender” é o mesmo que “falar”. Mas os vendedores mais eficazes sabem que ouvir é a parte mais importante do seu trabalho” – Roy Bartell. A maior verdade dentro da área comercial é que nenhum cliente gosta de ser pressionado. Ele precisa sentir que a empresa realmente se importa com ele e quer solucionar o seu problema, ao invés de só querer faturar.



COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

3. Aprenda conduzir o processo comercial

É muito importante respeitar o tempo do cliente e proporcionar a ele um atendimento de qualidade, sanando suas dúvidas e mostrando interesse em solucionar os seus problemas.

Para isso acontecer de maneira eficiente, a equipe de vendas deve ser bem capacitada e fazer as perguntas certas (no tempo certo). É necessário aprender a conduzir o processo comercial, pois não é inteligente se precipitar e tentar uma venda antes da hora, pois você corre o risco de perder um possível cliente.

COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

4. Tenha um playbook de vendas

O playbooy de vendas é o manual da equipe comercial. Nele contém todas as informações que os vendedores precisam para trabalhar de maneira alinhada e eficiente. Através dele é possível entender como todo o processo de vendas funciona, como são feitas as negociações e o que deve ser feito em cada etapa do processo comercial.

COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

Alguns benefícios de criar um playbook de vendas são:

- Melhora o processo comercial;
- Ajuda na comunicação interna;
- Otimiza o trabalho dos gestores;
- Ajuda a aumentar a quantidade de vendas.



COMO REALIZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

5. Utilize um funil de vendas

O funil de vendas é uma ferramenta visual que representa todo o processo de vendas de um produto ou serviço. Ele pode ser utilizado no processo comercial para acompanhar a jornada de compra de um potencial cliente. Através dele, é possível monitorar a situação de cada interação comercial. Além disso, ele possui diversos outros benefícios, como:

COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

5. Utilize um funil de vendas

- Facilita o acompanhamento de indicadores;
- Auxilia na identificação de gargalos;
- Ajuda na definição de metas.

COMO REALZAR UM PROCESSO COMERCIAL EFICIENTE?

O funil de vendas também ajuda a estimar a previsão de vendas, contornar objeções e planejar ações. Porém, para isso ser feito da melhor maneira, é necessário ter dados confiáveis.



Referencias

- <https://fleeg.com/blog/processo-e-gestao-de-vendas/processo-comercial/>
- <https://www.zendesk.com.br/blog/processo-comercial-vendas/>
- <https://www.exactsales.com.br/processo-de-vendas/>

www.nurap.org.br



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*

