

Onde Começam e onde Terminam suas Vendas?

Camila de Oliveira Guimarães

O seu cliente chega até você, pede um produto que atenda à sua necessidade, compra, agradece e vai embora. Mas o que fez ele vir até você? Como você entendeu o que ele precisava no momento da venda? Como garantir que este cliente um dia voltará a comprar novamente?

Os profissionais que trabalham com vendas às vezes se preocupam tanto com o momento da venda que se esquecem que o momento da venda começou bem antes e não tem fim no momento da compra.

O ANTES DA VENDA

Você que trabalha com vendas no mercado agropecuário sabe bem que um cliente só irá procurar os seus produtos – na sua revenda ou na sua visita à fazenda – se ele tiver uma imagem positiva sua ou da sua empresa. O momento da venda começa então bem antes da mesma. Para garantir que você se mantenha com boa imagem no mercado você deve prezar por alguns pontos-chave que estão correlacionados com a venda.

O primeiro deles, afim de vender, é preciso ter os produtos certos na hora certa, assim a venda começa na previsão dos produtos, considerando-se a demanda do mercado. Por exemplo, em época de campanha de Aftosa você sabe que terá um pico de demanda, redobre a sua atenção e de sua empresa com relação à previsão da compra dos produtos para tê-los disponíveis sempre que necessário.

Em segundo lugar, tenha cuidado em trabalhar apenas com produtos de qualidade, prezando pelo manuseio seguro dos mesmos. Assim, no mesmo exemplo acima, é preciso prezar pelo transporte e armazenamento das vacinas, de forma que a qualidade seja mantida.

Em terceiro lugar, planeje sua gestão de clientes. Seja você que trabalha com venda em balcão, seja você que tem que ir à campo, visitar cliente, tempo é dinheiro. Tenha conhecimento do mercado em que você atua, entendendo qual produto poderá ser mais demandado em qual momento do ano, ligando para clientes ou sabendo o que oferecer na hora certa.

NO MOMENTO DA VENDA

Um dos grandes papas do Marketing atual, Philip Kotler, tem uma frase que representa bem qual deve ser mote de vendas: “a melhor propaganda é feita por um cliente satisfeito.” Neste sentido, preze por um atendimento de qualidade. Esteja atento à necessidade do seu cliente para oferecer a ele o que ele realmente precisa. No mercado agro, trabalhamos com produtos técnicos e que devem estar sempre posicionados corretamente afim de endereçar o que o cliente realmente precisa. Assim, faça uma venda técnica e não se esqueça de estar atento ao seu comportamento de vendas. De um profissional de vendas, espera que ele seja solícito, educado, prestativo e agradável. Afinal, a satisfação do seu cliente com a sua venda, vai muito além da satisfação dele com o produto comprado. Ela passa também pela satisfação com a interação com você, durante e após a venda. Chegamos então no último momento.

O PÓS-VENDA

Uma vez venda realizada, caso você queira ver seu cliente de volta tente acompanhar a satisfação dele com o que foi comprado. Se você trabalha na revenda e não vai à campo, use o telefone ou WhatsApp. Mas o importante é monitorar se a compra foi positiva, se o produto foi usado da maneira correta, etc. Para você que faz visitas à cliente, organize-se para visitar seus clientes e acompanhar o uso do que foi vendido. Ainda com o exemplo da vacina Aftosa, uma vez vendido você pode e deve acompanhar a aplicação, para ter certeza que tudo ocorreu dentro do planejado e que o produto está com a qualidade desejada, não trazendo nenhum prejuízo ao rebanho. Este é apenas um exemplo, mas lembre-se, para todo produto vendido a venda

começa bem antes e deve acabar muito depois do momento da compra. Só assim, você se diferenciará de outros profissionais do mercado.

Sobre o autor:



CAMILA DE OLIVEIRA GUIMARÃES

Especialista em marketing, estratégia de marca, pesquisa e inteligência de mercado, com experiência profissional em importantes players do mercado. Background acadêmico em Comunicação, com mestrado internacional na Universidade Panthéon-Sorbonne (Paris) em Cultural Studies.

