

## A Comunicabilidade de um Profissional de Vendas

As palavras são poderosas fontes de sucesso ou de fracasso para um vendedor, pois através delas conseguimos saber como o interior das pessoas, sua vivência e a sua bagagem de conhecimentos. Para se tornar eficaz um vendedor varejista deve saber se expressar com a boca, com os olhos, os ouvidos, cabeça, tronco, braços e com todo o corpo. A toda essa expressão corporal dá-se o nome de comunicabilidade. Além de saber se expressar com todo seu corpo, um profissional de vendas deve possuir um extenso vocabulário e saber aplicá-lo adequadamente, pois assim ele levará mais vantagens sobre os demais. Dessa forma, ele deverá conhecer a raiz de várias palavras para compreender mais facilmente seu significado e usá-las mais concretamente. Sendo assim ele deve empregar palavras do nosso dia-a-dia, as quais não sejam demasiadamente vulgares nem conhecidas apenas por poucas pessoas. Para isso o vendedor deverá procurar aumentar sua cultura geral, ouvindo palestras, conferências e também conversando com pessoas de boa cultura. Mas, ele deve lembrar-se, que uma venda pode resumir apenas em identificar certas atitudes do cliente com palavras certas, colocadas nas sondagens mais oportunas. E tomar muito cuidado, pois apenas uma palavra errada poderá expulsá-lo da sala do Cliente.

**Requisitos da Comunicabilidade**

O tom com que falamos pode criar um bom clima de entendimento entre as pessoas e, além disso, também pode fazer com que os clientes ouçam e acreditem no que o vendedor diz. Mas, o curioso é que poucas pessoas dão importância ao falar e ouvir. Dessa forma, um profissional de vendas deve saber nivelar seu tom de voz ao do seu cliente, pois se ele é calmo e possui uma voz harmoniosa, jamais o vendedor deverá retrucá-lo gritando, pois ele poderá se sentir intimidado. Quanto mais minuciosa for a preparação da entrevista de venda maior será a perspectiva de realizá-la. Dessa forma, ao começar a conversa o vendedor deverá ter em mente um determinado objetivo, o qual deverá estar registrado na sua ficha de visitas. A linguagem empregada deve corresponder ao objetivo de atender às necessidades do cliente e deverá se adequar ao seu nível intelectual. Sendo assim, um profissional de vendas deve tomar muito cuidado com dialetos e sotaques, pois quem não os domina e tenta imitá-los acaba se tornando ridículo e às vezes até antipático. As frases derrotistas também deverão ser evitadas, pois não trazem qualquer contribuição construtiva e entorpecem a conversa. Diante disso, o vendedor deverá evitar expressões fúteis ao tentar alongar a conversa, pois é improdutivo e poderá fazer com que se perca a oportunidade do fechamento da venda. Ao contrário, ele deverá encurtar as frases, procurando ser objetivo e fazendo sondagens inteligentes.

**Deficiências Vocais**

Um profissional de vendas deve tomar cuidado com alguns defeitos vocais, os quais são muito comuns para quem utiliza sua voz como ferramenta de trabalho, tais como (A) erros de altura (aguda, emocional; grave ou racional); (B) erros de intensidade (excesso, deficiência ou inconsistência); (C) erros de timbre ou qualidade vocal; (D) erros de fluência (vocabulário pobre, fala não original ou deficiência na organização dos pensamentos). Para sanar tais deficiências o profissional de vendas deverá procurar a altura ideal para sua voz, correspondente ao meio ambiente onde se encontra e que agride sua laringe. Uma voz pode revelar muito de um indivíduo, pois nossa respiração tem importante desempenho quanto à produção dos sons. Sendo assim, o vendedor não deve deixar de observar a profundidade e o volume respiratório, sua frequência e a relação inspiração-expiração. Há muita distinção quando se respira para falar e quando se respira, silenciosamente, para viver. Por isso, é importante lembrar de algumas posturas da voz durante a entrevista de venda e adestrá-la em função desses pontos e passagens, tais como:

**Falar claramente:** A mensagem pode ficar sem sentido se o cliente não puder compreendê-la. O mesmo vale para um relatório com pouca clareza e objetividade. Não fazer "discurso": o profissional de vendas deve falar como um conselheiro. Sua voz deve ser quente e amigável, conversando de forma natural. Manter uma velocidade razoavelmente rápida, mas não em desmassa, pois pode tornar-se ininteligível. Dessa forma, ele deve fazer algumas pausas para perceber se o Cliente está acompanhando seu discurso. Variar em alguns momentos o seu tom de voz, pois se ele a mantiver sempre no mesmo nível pode induzir seu cliente ao sono. Fazer a venda com firmeza e convicção na voz, pois qualquer falta de sinceridade ou autoconfiança na apresentação será imediatamente percebida pelo cliente.

## Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Commercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: [jcss\\_sc@click21.com.br](mailto:jcss_sc@click21.com.br) (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 [www.profigestao.blogspot.com](http://www.profigestao.blogspot.com) <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>