

Criatividade e Organização: Duas Importantes Ferramentas do Vendedor Varejista

Criatividade é usar a imaginação para produzir uma nova ideia, visando um objetivo específico. Às vezes, por preguiça, tendemos a usar cada vez menos nossa imaginação criativa e, conforme nos tornamos adultos, preferimos ir com cautela e interrompemos nossos fluxos de ideias, evitando soltar a imaginação. Um vendedor de varejo, ao alcançar certa estabilidade através de algumas pequenas vitórias pode acreditar que não precisa mais ser criativo, deixando os outros correrem os riscos e observando o que vai acontecer. Ele não faz mais nenhum esforço de imaginar novas abordagens ou novas técnicas e acaba atrofiando sua imaginação, regredindo nas suas atitudes. Daí ele começa a duvidar de si mesmo e fica com medo de cometer erros. Sendo assim, o vendedor varejista deve abrir a sua mente, avaliando o seu comportamento e imaginando algumas atitudes para tornar seu relacionamento o mais agradável possível. Exercite Sua Criatividade

Conhecer pessoas novas com novos pontos de vista pode estimular novas ideias e, por isso mesmo, o profissional de vendas deve observar as coisas sob maneiras diversas e diferentes ângulos. Diante disso, ele deve estar sempre aberto para criar novos pensamentos, mesmo que - talvez - eles sejam ilógicos. Normalmente, os primeiros clientes nos apresentam novas necessidades, dizendo simplesmente o que têm em mente. Tendo pensado anteriormente, ele nos fornece importantes informações, que nós, por não estarmos expostos a essa situação, talvez não tratemos adequadamente se perguntarmos aos clientes ou seja, se não os sondarmos. Portanto, a visita ao cliente o profissional precisa pensar e remontar o diálogo, a fim de colher ideias fundamentais numa seqüência lógica. Mas, qualquer esquecimento de alguma ideia deve ser imediatamente esclarecida com o cliente. Não se pode confiar apenas na memória. Por isso as fichas de visitas são fundamentais para o trabalho do vendedor, pois elas dão a certeza de que ele esqueça nenhum detalhe. Os objetivos da próxima visita se concretizam com anotações bem feitas, pertinentes e elaboradas imediatamente após o término das visitas.

Organize Hoje o Que Fará Amanhã

As perguntas clássicas que o vendedor deve fazer-se são: Aonde vou? Quem vou contatar? Que material e argumentos usarei? Quais informações e medidas prévias necessito tomar? Depois, a pergunta fatal: COMO a qual se aplica as respostas de todas as anteriores, para racionalizar e dar condições a um bom desempenho no dia seguinte. Abaixo, alguns exemplos:

O vendedor está abastecido e em ordem? O fichário e o material para as visitas estão separados? A argumentação está bem preparada? As solicitações e as pendências do contato anterior estão resolvidas? O cotidiano exige do vendedor cada vez mais conhecimentos, competência, habilidade, segurança e equilíbrio. Alguns vendedores podem pensar que organizar o trabalho só complica ou faz perder tempo. Mas, ele pode estar certo que ela descomplica, liberando o profissional de vendas para sua vida particular, seu lazer. Sendo assim, ele deve desenvolver uma visão ampla de seus deveres e responsabilidades, fixando prioridades urgentes e importantes. Horários: deixar margem para acontecimentos inesperados. Rotinas: reduzir ao máximo, evitando hábitos pouco úteis aos seus objetivos. Programa: lista de checagem: - Disciplina pessoal. - Trabalho diário, semanal, mensal. - Avaliação do planejamento. - Fatores de perturbação (distrações, desconcentrações, esquecimentos) Por mais organizado que seja o profissional algo sempre poderá falhar. Por isso é necessário uma boa dose de iniciativa. Dessa forma, ele deve ter sempre ao seu alcance (no carro, na pasta ou no bolso) um bloco de anotações, ou até mesmo um pequeno gravador.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (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 (21) 2233-1762 / (21) 9423-9433 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>