

A portrait of a man with a beard and tattoos, wearing a black t-shirt, with his arms crossed. The background is a dark red gradient.

Saiba como ter uma Matriz de Objeções completa.

| Fabio Oliveira

Saiba como ter uma Matriz de Objeções completa.

Para a sua equipe lidar com as objeções é necessário orientação e um material bem completo levantando quais são as principais dúvidas que existem sobre o seu produto ou serviço.

Para te ajudar, separei um material que pode ser preenchido, com o apoio da sua equipe, que tenha as principais informações necessárias para tirar os impasses do seu cliente.

Veja abaixo como preenchê-lo e quais são as objeções mais comuns!

1

Veja como usar a tabela e as informações ao seu favor:

Saber quais são as limitações da sua equipe deve ser o primeiro passo para construção deste material. Portanto, busque coletar informações com as pessoas com contato direto com o cliente.

Conversar com seus vendedores pode ser a solução para encontrar as principais objeções que o seu cliente tem, mesmo que isso leve um pouco mais de tempo, falar com eles pode trazer inclusive soluções inteligentes para as objeções.

Essas informações devem ser preenchidas conforme a colocação do cliente no funil de vendas e compartilhada

por meio de treinamentos para equipe e documentado em PDF, disponibilizando como referência para os primeiros contatos.

Além disso, explorar o conhecimento dos vendedores mais experientes pode ajudar na construção dessa matriz exatamente pelo conhecimento que eles possuem sobre o perfil dos clientes.

2

O que você precisa preencher na Matriz de Objeções?

Vamos te mostrar neste passo a passo como usar e preencher a Matriz de Objeções de forma que some muito para sua equipe, veja abaixo:

Adicionar informações como o tema de cada objeção:

Por exemplo, preço, orçamento, urgência, comparação com a concorrência, capacidade, confiança e entrega.

Esses geralmente serão os pontos mais conflitantes no processo de finalização da venda, assim, preparar o seu cliente para efetivar a compra

da maneira correta e com a certeza de que essa é a melhor opção para a empresa dele deve fazer parte do processo de conexão do vendedor com o cliente.

Estabelecer um relacionamento com cliente:

Pode evitar questionamentos e insegurança no processo de negociação, então, busque sempre solucionar as resistências logo nos primeiros contatos ou negociações.

Considerar o comportamento do cliente:

Isso ajudará neste processo de levantar as principais objeções, isso porque, com base em cada perfil, pode-se considerar uma

etapa do contato e uma objeção diferente.

Ou seja, busque entender os perfis que ocupam hoje a sua etapa de funil, desde a conexão até o fechamento de cada venda. Assim, você terá mais opções de como solucionar as dúvidas e formas diferentes de negociação conforme cada comportamento do cliente.

O que esperar da Matriz de Objeções?

A Matriz de Objeções será um norteador para todos os vendedores e recém-chegados da sua empresa. Funcionará como um manual de instruções de como estabelecer contato com o cliente, qualificá-lo, mostrar a solução, negociar e fazer o fechamento.

Cada uma dessas etapas podem ser decisivas para o cliente se manter na sua base e efetivar a compra ou apenas agradecer a apresentação da solução. A Matriz funcionará como um otimizador para os vendedores saírem de situações complexas de questionamento e até rejeição do produto.

Vale lembrar que a Matriz não deve ser a única solução, pois, um vendedor bem treinado e conhecedor do seu produto pode lidar muito bem com as objeções. Porém, ter um material de apoio pode gerar mais segurança de fala.

A Matriz de Objeções será o apoio completo do vendedor, visando o aumento das vendas, conhecimento sobre as dúvidas comuns e principalmente como saber que o “não” nem sempre é uma resposta efetiva.

Preciso preencher todas as etapas?

Sim, cada uma delas representa uma fase de contato com o cliente, em cada uma devemos ter uma abordagem diferente e uma forma de conduzir a objeção, solucionando a dúvida ou problematização apresentada pelo cliente.

Com o preenchimento de todas as etapas você saberá quais são as objeções mais comuns, sendo identificada, também, a etapa em qual ela foi gerada pode facilitar para os próximos vendedores conhecerem quando e como tirá-las do processo antes que se tornem o motivo do não fechamento.

Portanto, preencher todas as etapas, identificando cada objeção, em cada etapa, cada

tema e como elas podem ter sido geradas, já será material suficiente para as próximas negociações.

Como aplicar na minha empresa?

Para implementar essa planilha, você vai precisar do apoio da sua equipe de vendas, dos líderes e de bastante organização. Esses fatores serão fundamentais para que a planilha tenha uma continuidade de informações e um processo de preenchimento conciso.

Para que essa seja a referência da sua equipe de vendas, valorize a importância deste documento e sempre atualize, pois, novas objeções podem surgir, informações podem mudar e a comunicação sempre será a base do sucesso.

Abra sempre espaço para dúvidas e modificações, não existe fórmula mágica, é necessário, testes e mais testes para que tudo funcione perfeitamente. Então, sempre levante boas hipóteses e projete seus testes em cima destas hipóteses, considerando a realidade atual e as possibilidades futuras.

Por fim, pense que esse será um documento para os vendedores, então, escute-os antes de preenchê-lo. Assim, você terá uma visão ampla das objeções, das possíveis soluções e da forma mais adequada de melhorar o processo entre a negociação e o fechamento.

**Baixe abaixo a planilha
MATRIZ DE OBJEÇÕES**

BAIXAR

**Ou se preferir scaneie
o QR CODE abaixo:**



Saiba como ter uma Matriz de Objeções completa.

Saiba como ter uma Matriz de Objeções completa.

Fabio Oliveira

 **SALESCLUBE**

www.salesclube.com.br

@salesclube