TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

APOSTILA DO VENDEDOR TATETI

Quem conduz, vende.

Módulo 1 · Mentalidade

O jeito Tateti de pensar antes de vender.

Especialista em hidráulica há 45 anos

Sorocaba · Pouso Alegre · Ribeirão Preto · Ponte Nova

MÓDULO

01

Mentalidade

Antes da técnica, vem a cabeça. Aqui você aprende como a Tateti pensa, o que ela espera de você e o que ela não aceita.

NESTE MÓDULO

1.1 De onde a gente veio
45 anos, uma família e uma meta grande

1.2 O DNA do vendedor Tateti
Quem conduz e quem é conduzido

1.3 Os 6 pilares
O que sustenta cada atendimento

1.4 O que a Tateti não aceita
E o caso da Diana com a Sabesp

1.5 Nossa filosofia
Eu conduzo

▶ **Treino em dupla**
A ligação da Sabesp, com placar

Como usar esta apostila

Leia um capítulo por vez. Cada um termina com três coisas:

Na prática. O que fazer amanhã no telefone.

Não faça. Os erros que custam venda.

3 perguntas. Responda à caneta. Seu gestor vai conferir.

No fim do módulo tem um treino em dupla. Faça antes de ir pro próximo.

TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

1.1
De onde a gente veio

A Tateti tem 45 anos. É empresa de família e continua sendo: meu pai, meus irmãos e eu estamos aqui todo dia. Mas família não quer dizer pensar pequeno.

45

anos vendendo hidráulica para quem constrói

4 dias

é o tempo que leva pra nascer um condomínio novo em Sorocaba

5 anos

é o prazo que a gente se deu pra virar uma empresa de R$ 1 bilhão

Por que a meta é grande

Cada condomínio que nasce é quilômetro de tubo, conexão, caixa d'água e registro. A cidade cresce rápido. Quem atende bem a construtora cresce junto com ela.

Por isso a gente não quer ser "mais uma loja de material". A gente quer ser a primeira ligação de quem constrói.

Quem escreve esta apostila

Eu sou o Davi. Assumi o comercial no começo do ano passado. Antes disso, fui vendedor.

Fiquei 5 anos sem saber quase nada de técnica de venda e, mesmo assim, fui o vendedor que mais vendia. Não era sorte. Era um jeito de atender. É esse jeito que estas páginas querem passar pra você.

> **“Quando tem história, vende.”**
>
> POR ISSO ESTA APOSTILA É CHEIA DE CASOS REAIS

HISTÓRIA REAL

O tubo do Rodoanel: minha primeira venda grande, aos 15 anos

Sexta-feira, fim de tarde. Toca o telefone. O cliente pergunta por um tubo de **40 cm de diâmetro**. É tubo grande. Muita gente ali responderia "isso a gente não trabalha".

Eu não sabia quase nada de venda. Mas sabia uma coisa do mercado: **éramos uma das únicas empresas da região com aquele tubo no estoque.**

> **"Tenho sim. Tenho sim."**

Do outro lado: *"Aqui é do Rodoanel. Estamos com um problema na rodovia e eu preciso desse tubo urgente."*

O produto valia **R$ 6 mil**. Vendi por **R$ 12 mil**. E resolvi o problema dele. Meu pai lembra dessa venda até hoje.

A LIÇÃO **Conhecer o estoque e o mercado é o que deixa você dizer "tenho sim" com segurança. E urgência muda o valor: quem resolve o problema na hora não está vendendo só um tubo.**

NA PRÁTICA

- Saiba contar a história da Tateti em 1 minuto, sem ler.
- Conheça o estoque melhor do que o cliente conhece.
- Fez uma venda boa? Anote o caso. Ele vira treinamento.

NÃO FAÇA

- ✖ Não apresente a Tateti como "mais uma loja de material".
- ✖ Não diga "isso a gente não trabalha" antes de conferir.
- ✖ Não trate pedido urgente como pedido comum.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Há quantos anos a Tateti existe e em quais cidades ela está?
2. No caso do Rodoanel, o que deixou o Davi dizer "tenho sim" com segurança?
3. Por que um tubo de R$ 6 mil pôde ser vendido por R$ 12 mil?

1.2
O DNA do vendedor Tateti

Tem vendedor que conduz e vendedor que é conduzido. Os dois atendem o telefone. Só um vende bem. Aqui a gente forma o primeiro.

Quem é conduzido	Quem conduz
Responde só o que perguntaram	Pergunta o que precisa saber
Manda o preço na hora	Entende o negócio antes do preço
Diz "não tem" e desliga	Leva pro gestor antes de dizer não
Espera o cliente decidir	Mostra o caminho
Repete o pedido pro sistema	Propõe o que o cliente precisa

Pense num médico

Você chega com dor e ele não te dá o remédio que você pediu. Ele pergunta, examina e só depois diz o que você tem. Você aceita, porque confia. E confia porque ele sabe.

É assim que o vendedor Tateti trabalha. O cliente chega pedindo um produto. Você descobre do que ele precisa.

> **"O médico conduz porque ele tem conhecimento."**
> DAVI

Inconformismo

Não aceitar o primeiro "não tem", nem o primeiro "tá caro". Ir atrás.

Curiosidade

Querer saber pra que é, pra quando é e quem mais está cotando.

Pouca pergunta. Muita assertividade.

Conduzir não é fazer interrogatório. São poucas perguntas, as certas. Depois, firmeza na resposta: "o que você precisa é isto".

Dois jeitos de ser Tateti

Conduzir não exige um tipo de personalidade só. Olha os dois exemplos que a gente tem em casa:

RETAGUARDA

Luiz

Analítico. Confere, calcula, não deixa erro passar. Conduz pelo detalhe.

LINHA DE FRENTE

Patrícia

Energia. Abre porta, puxa conversa, não larga o cliente. Conduz pela presença.

Os dois conduzem, cada um do seu jeito. Descubra qual é o seu e use a seu favor.

> **"Eu não consigo ser conduzido. É minha essência."**
> DAVI

NA PRÁTICA

- Antes de passar preço, faça as perguntas certas. Três costumam bastar.
- Responda com firmeza: "o que você precisa é isto".
- Descubra se você é mais retaguarda ou mais linha de frente.

NÃO FAÇA

- ✖ Não vire atendente que só repete o pedido.
- ✖ Não faça 20 perguntas sem rumo. Isso cansa o cliente.
- ✖ Não tente copiar o jeito do colega. Conduza do seu.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Qual a diferença entre o vendedor que conduz e o que é conduzido?
2. Por que o médico é o exemplo do vendedor Tateti?
3. Você é mais Luiz ou mais Patrícia? Dê um exemplo de atendimento seu.

1.3
Os 6 pilares

VERSÃO PARA VALIDAR COM O DAVI

Todo atendimento Tateti fica em pé em cima destas seis ideias. Se uma falta, a venda balança.

1 Condução
Eu conduzo. Não sou conduzido. É o pilar que segura os outros cinco.

2 Entender antes de atender
Primeiro o negócio do cliente. Depois o preço.

3 Conhecimento gera autoridade
Quem sabe de hidráulica e do próprio estoque fala com segurança, e o cliente sente.

4 Investigar, não adivinhar
Na dúvida, pergunta. "Eu não adivinho, eu entendo."

5 Firmeza
Posicionamento não se negocia. Preço tem razão de ser, e você sabe explicar.

6 Tempo é ativo
Cliente que só consome tempo e nunca compra, a gente "demite" com educação.

NA PRÁTICA

- Escolha um pilar por semana e observe ele nas suas ligações.
- No fim do dia, pergunte: qual pilar eu usei hoje?

NÃO FAÇA

- ✖ Não decore os pilares só pra prova. Pilar é pra usar.
- ✖ Não ache que firmeza é grosseria. Dá pra ser firme e gentil.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Qual pilar você mais pratica hoje?
2. Qual pilar mais falta em você?
3. Conte uma venda recente. Quais pilares apareceram nela?

1.4
O que a Tateti não aceita

Algumas coisas aqui não têm meio-termo. São cinco.

1 **Responder preço sem entender o negócio**

Cliente pediu orçamento? Antes, descubra pra que obra é, quanto vai precisar e quando. **"Tua obrigação não é responder o cliente. É entender o negócio dele pra depois responder."**

2 **Dizer "não tem" sem perguntar**

Não tem em estoque? Pergunte o que é, pra quando é e qual a urgência. Depois leve pro gestor. O "não" é a última opção, nunca a primeira.

3 **Ser só replicador**

Pegar o pedido do cliente e digitar no sistema não é vender. Isso qualquer formulário faz. Você está aqui pra pensar junto com ele.

4 **Deixar o cliente te cozinhar**

Tem cliente que pede orçamento atrás de orçamento e nunca fecha. Coloque prazo, combine o próximo passo. **"Eu não deixo ele me cozinhar. Eu não perco meu tempo."**

5 **Abandonar a venda**

O primeiro "não" do cliente não encerra a conversa. Você volta, pergunta de novo, oferece outro caminho.

> **"Eu não adivinho. Eu entendo."**
>
> DAVI

HISTÓRIA REAL

A Diana, a Sabesp e os 70 tanques

A Diana atendeu o telefone. Era a Sabesp. O pedido parecia **caixa d'água de 5.000 litros**. Ela foi perguntando e entendeu que não era caixa d'água: **eram tanques**.

A gente não tinha aquela quantidade em estoque. Ela **não disse "não tem"**. Desligou e foi falar com a gestão.

Antes dela, outro vendedor tinha atendido uma empresa pedindo a mesma coisa. Respondeu "não tem". Acabou ali.

Resultado: a Diana já vendeu **70 tanques**. E abriu a porta pra um cliente com **contratos de bilhões** com a Sabesp, que pediu reunião porque nunca tinha encontrado uma empresa tão rápida.

A LIÇÃO **O pedido que chega é a ponta. Quem pergunta descobre o tamanho do cliente que está do outro lado.**

O ROTEIRO DA DIANA

1 **O que é?**	2 **Pra quando é?**	3 **Qual a urgência?**	4 **Antes do não, fala com o gestor**

NA PRÁTICA

- Use o roteiro da Diana em todo pedido de produto que você não tem.
- Antes de passar preço, saiba pra que obra é.

NÃO FAÇA

- ✖ Não diga "não tem" e desligue.
- ✖ Não mande a tabela de preço como primeira resposta.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Quais são os 4 passos do roteiro da Diana?

2. O que o vendedor que atendeu antes dela fez de errado?

3. O que quer dizer "não deixar o cliente te cozinhar"?

1.5
Nossa filosofia: eu conduzo

> **“O cerne de tudo é a condução. Não é ser conduzido. Eu conduzo.”**
>
> DAVI

Quem domina a conversa é quem tem o conhecimento. Vale pra venda e pra qualquer negociação.

Não é o que dá pra fazer. É o que precisa ser feito.

Quando o cliente traz um problema, a pergunta não é "o que a gente consegue?". É "o que precisa acontecer pra resolver?". Primeiro você enxerga a solução. Depois a gente corre atrás dela. A frase é da Patrícia, e virou regra da casa.

Nosso poder está no meio

A Tateti não fabrica nada. A gente está entre a indústria e a obra. E quem está perto do cliente tem a força: a indústria precisa de quem vende bem o produto dela. É daí que vem a nossa margem.

> **“Eu não produzo nada. A indústria tem que comer na minha mão. Meu poder de margem está aí.”**
>
> DAVI

Venda é emocional

Ninguém compra só pela planilha. A pessoa compra de quem passa segurança. Tudo comunica: o jeito de atender, a mensagem no WhatsApp, o caminhão na porta. Tudo é marca.

Venda boa merece palco

Quando alguém faz como a Diana, o time inteiro precisa ver. Reconhecimento na frente de todo mundo vira cultura, e ninguém precisa cobrar.

Quem está conduzindo agora?

Faça essa pergunta pra você mesmo no meio de cada ligação. Se a resposta for "o cliente", retome com uma pergunta sua.

O cliente está conduzindo quando...	Você está conduzindo quando...
ele escolhe a marca, o prazo e o preço sozinho	você entende a obra e propõe a solução
você só responde "sim" e "não"	é você quem faz as perguntas
a ligação termina sem próximo passo	a ligação termina com data e combinado

NA PRÁTICA

- No meio da ligação, pergunte: quem está conduzindo agora?
- Pedido difícil? Pense no que precisa ser feito, não no que dá.
- Cuide da forma. Mensagem bem escrita também vende.

NÃO FAÇA

- ✖ Não deixe o cliente ditar marca, prazo e preço sozinho.
- ✖ Não responda "não dá" antes de tentar.
- ✖ Não termine a ligação sem um próximo passo.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. O que é "conduzir" na prática? Use suas palavras.

2. Por que a Tateti tem poder de margem sem fabricar nada?

3. Cite um detalhe do seu atendimento que comunica a marca Tateti.

Treino em dupla: a ligação da Sabesp

Um faz o cliente, o outro faz o vendedor. 5 minutos de ligação. Depois troquem.

Recorte as cartas. Cada um lê só a sua.

CARTA DO CLIENTE

Comprador de uma prestadora da Sabesp

- Ligue pedindo "umas caixas d'água de 5.000 litros".
- Na verdade são tanques, 20 unidades, pra daqui a 10 dias. A obra está parada.
- Só conte isso se o vendedor perguntar.
- Você também está ligando pra outros dois fornecedores.
- Se ele disser "não tem", agradeça e desligue.

CARTA DO VENDEDOR

Você atende o telefone

- Descubra o que é, pra quando é e qual a urgência.
- Descubra quem mais está cotando.
- Você não sabe se tem estoque. Não prometa e não negue.
- Termine com o próximo passo combinado: quando você volta e com o quê.

Placar: quem fez o cliente marca

O vendedor...	Sim	Não
Descobriu que não era caixa d'água, eram tanques	☐	☐
Perguntou pra quando e qual a urgência	☐	☐
Descobriu que havia outros fornecedores cotando	☐	☐
Não disse "não tem"	☐	☐
Conduziu a conversa (fez mais perguntas do que respondeu)	☐	☐
Fechou com próximo passo e data	☐	☐

6 sins: você é Diana. **4 ou 5:** quase lá, refaça trocando a dupla. **Menos de 4:** releia o capítulo 1.4 e tente de novo.

FIM DO MÓDULO 1

Antes de passar pro módulo 2:

- ✓ Respondi as 15 perguntas à caneta
- ✓ Fiz o treino em dupla dos dois lados
- ✓ Meu gestor conferiu

TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

Rod. João Leme dos Santos, 579 · Sorocaba/SP
(15) 3229-0010 · tateti.com.br