TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

APOSTILA DO VENDEDOR TATETI

Meu ouro é a minha proposta.

Módulo 5 · Alta performance

Fechar mais, sem perder tempo com quem não compra.

MÓDULO

05

Alta performance

Você já sabe conduzir. Agora é transformar conversa em pedido, cuidar do seu tempo e manter o cliente voltando.

TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

NESTE MÓDULO

5.1 O compromisso antes da proposta
Meu ouro é a minha proposta

5.2 Conversão
Negócio a gente tem. Falta fechar

5.3 Saber demitir cliente
E o caso do mecânico

5.4 Disciplina e rotina
Registrar, aprender, ensinar de volta

5.5 Depois da venda
O cliente que volta sozinho

▶ **Treino em dupla**
O compromisso antes da proposta, 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.

Este é o último módulo. No fim tem um treino em dupla. Faça antes de dar a apostila por encerrada.

5.1
Fechamento: o compromisso antes da proposta

Antes de mandar a proposta, eu pego um compromisso do cliente. Não é o fechamento ainda. É o combinado de que, se eu resolver o problema dele, ele fecha comigo.

> **"Antes de eu te entregar minha proposta, eu tenho que pegar um compromisso com você."**
>
> DAVI

Primeiro mapeia. Depois combina.

Você já aprendeu a perguntar com quem está concorrendo e para quando o cliente precisa. Com essas duas respostas, você sabe o que ele espera de preço e de prazo.

Aí vem a pergunta do compromisso. Repare: eu ainda não disse que consigo. Só perguntei se, conseguindo, ele fecha comigo.

O COMPROMISSO EM 4 PASSOS

1	2	3	4
Com quem eu tô concorrendo?	**Pra quando você precisa?**	**Se eu te entregar nessa condição, você fecha comigo?**	**Só então, a proposta**

O que o cliente costuma responder

Ele quase nunca diz "fecho" de cara. Vai dizer algo como: *"se você me entregar amanhã e o teu preço for o melhor, sim."* Pronto. Esse é o compromisso. Agora é comigo fazer o preço ser o melhor.

E eu confirmo o resto: se for o melhor, é comigo. Não vale depois aparecer "ah, mas eu tenho relacionamento com o fulano".

> **"O que tá faltando pra gente fechar? Você fecha comigo?"**
>
> MIGUEL

Quando o compromisso quebra

Às vezes o cliente dá a palavra e compra de outro. Acontece. Eu não brigo. Eu anoto: o que perguntei, o que ele respondeu e o que ele fez.

Um mês depois, ele volta pedindo orçamento. Na hora do compromisso, eu uso o que anotei.

> **"No último você me falou isso e isso, eu fiz, e você não fechou comigo. Vai ser igual de novo?"**
>
> DAVI, NA SEGUNDA VEZ

Por que eu não entrego de graça

A proposta carrega o meu trabalho: preço mapeado, prazo e solução. Não entrego isso pra quem só quer comparar. Quem quebra o compromisso de novo e de novo vai parar no capítulo 5.3.

> **"Meu ouro é minha proposta."**
>
> DAVI

NA PRÁTICA

- Mapeie concorrente e prazo antes de pensar em preço.
- Faça a pergunta do compromisso antes de mandar a proposta.
- Anote no CRM o compromisso e o que o cliente fez depois.

NÃO FAÇA

- ✖ Não mande proposta pra quem não se comprometeu com nada.
- ✖ Não prometa que consegue antes de saber.
- ✖ Não esqueça o compromisso quebrado. Ele vale na próxima.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. **Qual a diferença entre o compromisso e o fechamento?**

2. **Escreva, do seu jeito, a pergunta do compromisso.**

3. **O que você faz quando o cliente quebra o compromisso?**

5.2 Conversão

> **“O nosso problema não é falta de negócio. É falta de conversão.”**
>
> DAVI

Telefone tocando e pedido de orçamento a Tateti tem. O que separa o vendedor comum do vendedor de alta performance é quanto disso vira venda.

90 a 95%

dos pedidos a gente fecha quando conduz a negociação desde o início, entendendo a demanda do cliente

70

tanques vendidos pela Diana porque ela perguntou em vez de dizer "não tem" (módulo 1)

Converter é buscar o sim ou o não

Conversão não é só fechar. É saber logo se vai fechar. Cliente que te cozinha por meses ocupa o lugar de outro que compraria. Eu prefiro um não rápido a um talvez que não acaba.

Cozinhando o galo

- Manda o orçamento e espera
- Liga de novo e ouve "tô vendo"
- Não sabe se o cliente vai comprar

Conduzindo pra decisão

- Entende a demanda na primeira ligação
- Pega o compromisso antes da proposta
- Sai da conversa com sim, não ou data

Quando o cliente diz "na próxima eu te procuro"

Pense num comprador que já é bem atendido por outro fornecedor. Ele te ouve e fala: "legal, na próxima demanda vocês participam". Parece bom. Mas quem está conduzindo agora é ele.

Então eu vou conhecer as obras dele. Na primeira que receber material, eu ligo: "você me disse que eu ia participar, e está chegando uma carreta de tubo na sua obra".

Ou ele me chama pra cotar, ou me diz com todas as letras que não tem interesse. Os dois servem. O que não serve é ficar esperando.

> **“Eu não deixo ele me cozinhar. Ele vai ter que me dar uma satisfação.”**
>
> DAVI

NA PRÁTICA

- Pergunte: "o que tá faltando pra gente fechar?"
- Toda proposta enviada sai com data de retorno.

NÃO FAÇA

- ✖ Não confunda orçamento enviado com venda.
- ✖ Não deixe um "vou ver" sem data.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Por que o problema da Tateti é conversão, e não falta de negócio?
2. O que é "cozinhar o galo"? Dê um exemplo seu.
3. Por que um não rápido também é bom pra você?

5.3
Saber demitir cliente

Tem cliente que pede, pergunta, pede de novo e nunca compra. Atender bem não é atender qualquer um pra sempre. O vendedor também precisa saber demitir.

HISTÓRIA REAL

O cliente que alugava o mecânico

O Miguel, consultor que montou este treinamento com a gente, conta um caso de uma oficina. Um cliente chegava, chamava o mecânico e ficava **10, 15, 20 minutos** tirando dúvida.

Não deixava pôr o carro no elevador, porque aí o diagnóstico custava **R$ 120**. Com as respostas na mão, ia consertar em outro lugar. O pessoal da loja avisou: **esse aí não compra nada**.

O Miguel foi lá. A mangueira estava inchada e ia romper. Ele foi direto: ou o carro entra e paga o diagnóstico, ou vai embora.

> **"Fechei o capô. Pode levar lá no outro mecânico."**

A LIÇÃO **O tempo que você dá de graça pra quem nunca compra sai do tempo de quem compraria. Demitir também é conduzir.**

> **"O vendedor tem que saber demitir o cliente. Senão fica nessa enrolação."**
> MIGUEL

Como eu demito um cliente

Aqui na Tateti também tem esse cliente. Pede orçamento atrás de orçamento, dá a palavra e fecha com outro. Quando alguém quebra o compromisso três vezes, na próxima eu falo assim:

> **"Não tenho interesse em te orçar, não. Acho que a gente está perdendo tempo, você o seu e eu o meu."**
> DAVI

Demitir abre vaga

Eu atendo esse cliente e mais dez. Se paro de gastar tempo com ele, abre espaço pra um que compra. Meu faturamento não depende de um cara só.

Com educação e registro

Demitir não é bater o telefone. É falar com calma, anotar o motivo e avisar a sua supervisora. A decisão fica registrada pra todo o time.

Cliente pra demitir	Cliente que vale o seu tempo
Pede orçamento atrás de orçamento	Assume o compromisso
Dá a palavra e fecha com outro	Te dá um sim ou um não
Usa o seu tempo e leva a resposta pra outro lugar	Fecha quando você resolve

NA PRÁTICA

- Conte quantas vezes o cliente pediu orçamento e não fechou.
- Antes de demitir, fale com seu gestor.
- Registre o motivo no CRM.

NÃO FAÇA

- ✖ Não demita com grosseria.
- ✖ Não demita sem antes ter pedido o compromisso.
- ✖ Não fique meses sendo cozinhado.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Por que o Miguel fechou o capô?
2. Que frase o Davi usa pra demitir um cliente?
3. Você tem algum cliente que te cozinha? O que vai fazer com ele?

5.4
Disciplina e rotina

Vendedor bom não é o que teve um dia inspirado. É o que registra, aprende, ensina e corrige, todo dia.

1 Registrar tudo
Perdeu o cliente? Registre o que aconteceu e passe pra supervisora. Compromisso quebrado fica anotado. A informação vai pro CRM.

2 Aprender e ensinar de volta
Eu ensino a Patrícia num dia. No outro, é ela que me explica. Aprendeu algo? Explique pra um colega.

3 Corrigir logo depois
A Bruna fez só duas perguntas e encerrou a ligação. Chamei ela na hora e corrigi. Correção boa vem enquanto a ligação está fresca.

4 Gestor antes do não
Antes de dizer "não tem" ou "não dá", leve pro gestor. Foi assim que a Diana chegou nos 70 tanques.

5 Inconformismo e curiosidade
Foi isso que construiu o meu conhecimento ao longo dos anos. Não aceitar a primeira resposta e querer saber sempre mais do produto, da obra e do cliente.

> **"Hoje eu ensino. No próximo, ela provavelmente vai me ensinar. Compartilho isso diariamente."**
> DAVI

> **"O cliente não quis entrar no nosso modelo? O vendedor tem que registrar que isso aconteceu e passar pra supervisora."**
> DAVI

Uma rotina pra começar

VERSÃO PARA VALIDAR COM O DAVI

Esta rotina junta os cinco hábitos num dia de trabalho. Horários e metas, o seu gestor combina com você.

O SEU DIA

AO COMEÇAR
Revise os compromissos anotados e os retornos do dia

EM CADA LIGAÇÃO
Mapeie, peça o compromisso, só então proponha

DEPOIS DA DIFÍCIL
Leve pro gestor antes de dizer não

NO FIM DO DIA
Registre no CRM e ensine algo a um colega

NA PRÁTICA

- Registre também a venda perdida e o motivo.
- Toda semana, explique pra um colega algo que você aprendeu.
- Errou numa ligação? Peça a correção logo depois.

NÃO FAÇA

- ✖ Não guarde informação do cliente só na sua cabeça.
- ✖ Não deixe a dúvida pra depois. Peça ajuda na hora.
- ✖ Não ache que já sabe tudo do produto.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Por que registrar até a venda que você perdeu?

2. O que o Davi faz no dia seguinte a ensinar a Patrícia?

3. O que você aprendeu esta semana que pode ensinar a um colega?

5.5 Depois da venda

VERSÃO PARA VALIDAR COM O DAVI

A Tateti vende insumo. O cliente vai precisar de novo na próxima obra. Por isso, aqui, o pós-venda tem um peso diferente.

> **"Eu sou um insumo da linha de produção do cara. Ele produz apartamento, casa, rede. Então ele vai voltar."**
>
> DAVI

Não é prioridade. Mas faz diferença.

Tenho outras prioridades na frente do pós-venda, mas ele importa. Com os maiores clientes, a gente já faz um acompanhamento bem de perto. E ligar depois da entrega faz diferença, sim. É complementar.

A LIGAÇÃO DEPOIS DA ENTREGA

1. **Você recebeu a entrega?**
2. **Tudo certo?**
3. **Como é que foi?**
4. **Você indicaria a gente?**

Quem liga, pra quais clientes e quantos dias depois da entrega, o seu gestor vai definir.

NA PRÁTICA

- Depois de uma entrega grande, ligue e use as 4 perguntas.
- Problema na entrega? Registre e leve pro gestor no mesmo dia.

NÃO FAÇA

- ✖ Não use essa ligação pra empurrar pedido.
- ✖ Não esqueça dos maiores clientes depois que o pedido sai.

3 PERGUNTAS PRA VOCÊ

1. Por que o cliente da Tateti volta sem precisar ser "esquentado"?
2. Quais são as 4 perguntas da ligação depois da entrega?
3. Qual cliente seu merece um acompanhamento de perto? Por quê?

Treino em dupla: peça o compromisso

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 construtora

- Ligue pedindo preço de tubos e conexões pra uma obra.
- Você precisa pra amanhã e já cotou com um fornecedor de quem compra há anos.
- Só conte isso se o vendedor perguntar.
- Se ele pedir compromisso, responda: "se você me entregar amanhã e o preço for o melhor, sim".
- Se ele mandar preço sem pedir nada, diga "vou analisar e te retorno".

CARTA DO VENDEDOR

Um comprador pede preço

- Descubra com quem você está concorrendo.
- Descubra pra quando ele precisa.
- Antes de falar em preço, peça o compromisso.
- Não prometa que consegue. Combine quando volta com a proposta.

Placar: quem fez o cliente marca

O vendedor...	Sim	Não
Perguntou com quem estava concorrendo	☐	☐
Perguntou pra quando o cliente precisa	☐	☐
Não passou preço antes do compromisso	☐	☐
Fez a pergunta do compromisso	☐	☐
Confirmou: "se for o melhor, é comigo"	☐	☐
Fechou com data pra entregar a proposta	☐	☐

6 sins: proposta protegida. **4 ou 5:** quase lá, refaça trocando a dupla. **Menos de 4:** releia o capítulo 5.1 e tente de novo.

Rodada extra: o cliente já quebrou um compromisso com você no mês passado. Use o que ficou anotado.

FIM DA APOSTILA

Agora é no telefone.

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

O treino não acaba aqui. Os encontros presenciais e os treinos em dupla com o seu gestor continuam.

TATETI
ESPECIALISTA EM HIDRÁULICA

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