



AFTERMARKET

LEMFÖRDER  SACHS  TRW  WABCO



AMIGO
BOM DE
VENDA



CONTEÚDO TÉCNICO

Perfil comportamental de clientes

INTRODUÇÃO

Vamos falar sobre perfil comportamental de clientes, como identificá-los que qual a melhor comunicação para assim aumentar as suas vendas. Vamos lá? **Vamos lá?**

A avaliação do perfil do cliente, é uma análise de comportamento que busca identificar seu perfil em determinado momento, ou seja, não define como a pessoa é, mas sim como está se sentindo naquele determinado momento.

Podemos utilizar esta metodologia para entender a comunicação dos clientes e adaptar a nossa linguagem para assim criar uma comunicação e ligação, desta forma ela irá se sentir mais receptiva e estar mais aberta a ouvir as informações que será passada a ela.

A teoria que será apresentada hoje foi estudada por mais de 30 anos pelo cientista Nedd Hermann que pôde constatar que a área que é estimulada em nosso cérebro, encaixa cada pessoa em um dos 4 tipos de perfil comportamental.

Mas afinal, quais são eles?

1 Águia

Este é o perfil de pessoas altamente criativas, que gostam de novas emoções e experiências.

Podem ser facilmente detectadas por gesticular com frequência e muitas vezes de forma exagerada, além disso falam em tom de voz médio a alto. **Eles são também clientes que costumam influenciar outros ao seu redor, então garantir a venda para um cliente águia, é também aumentar as chances de vendas futuras para novos clientes.** Mas cuidado, este perfil também perde a atenção com muita facilidade e esquece informações com frequência, por isso busque explicações diretas e de forma simples.

Se você está tentando vender para este perfil de cliente, tente criar um cenário futuro, envolvendo o impacto positivo que seu produto ou serviço irá trazer como por exemplo, explicando para ele que ao aproveitar o serviço de troca de pastilha que está sendo realizado em seu veículo, é possível realizar a troca do fluido e que isso irá garantir maior segurança e economia no futuro, além de viagens à praia sem transtornos relacionados ao freio. **Este claro, é um exemplo para caso sua venda seja direta ao consumidor final, mas podemos também abordar um comprador de autopeças ou até mesmo um mecânico, dizendo qual a importância em oferecer aquele produto para seu cliente, mostrando que você também se preocupa com o negócio dele.**



2

Lobo

Este é o perfil de uma pessoa mais organizada, que prefere rotina e valoriza ordem e controle, sem margem para qualquer alteração. É facilmente identificada pois costuma ter uma visão analítica antes de iniciar qualquer atividade, costuma olhar muito para os lados no momento em que precisa pensar sobre um assunto e faz checklist para tudo. Os lobos também são clientes leais e preocupados com regras e responsabilidades.

Para vender a este perfil de cliente, busque sempre apresentar os detalhes do produto e garanta que ele não tenha nenhuma dúvida. Você pode acompanhar nosso canal e nosso site para saber as novidades sobre os produtos, além de assistir a todas as aulas da categoria produtos em nosso site amigobomdevenda.com.br. Outra dica questionar ao cliente com quantos quilômetros rodados o veículo se encontra e oferecer os produtos que estão previstos na manutenção deste período, assim você poderá aumentar o ticket médio de venda dos produtos.

Em caso de venda para autopeças ou oficinas, talvez seja necessário um acompanhamento antes de realizar a venda, porém ao ter a confiança deste cliente, sua lealdade irá prevalecer e as vendas irão ocorrer mais facilmente.



3

Gato

Este é o perfil que gosta de se relacionar com outras pessoas, que cultiva estes relacionamentos e prefere atividades em grupo. É uma pessoa muito sociável, que gosta de tradições e é mais sensível, por isso o tom de voz pode oscilar com mais frequência.

Neste perfil você vendedor precisa ter paciência e muitas vezes ouvir sobre assuntos que não tem relação direta a venda.

Para vender a este cliente busque sempre mostrar que mais do que um produto, você está vendendo uma parceria e que pode ajudá-lo de diversas formas. Mais do que outros perfis de consumidor, este não pode se sentir enganado de forma alguma, por isso busque sempre a maior transparência possível, mesmo que algo não saia como o planejado.



3

Tubarão

A grande característica deste perfil é sua urgência par solucionar problemas, sem perder tempo. Eles possuem senso de iniciativa enormes e são muito práticos, provavelmente irão procurar o vendedor com uma solicitação objetiva. Este é um perfil de clientes que gosta de entrar em desafios individualmente e que podem ter preferência em resolver eles mesmos as situações.

Para identificar o tubarão basta notar que o ritmo da fala é mais rápido e o tom de voz elevado, provavelmente ele irá falar com você e realizar outra atividade ao mesmo tempo, como olhar o celular por exemplo.

Para vender a este perfil de consumidor, busque sempre o melhor prazo de entrega e agilidade no processo. Todos os seus argumentos devem focar nas melhorias e resultados que o produto irá oferecer de forma prática e objetiva.

Saber identificar e se comunicar com cada perfil de cliente pode te ajudar a melhorar suas relações interpessoais com os compradores e fechar vendas mais rapidamente. Por isso é tão importante ter claro esses perfis para que você possa adaptar seu discurso e sua negociação. **Afinal, isso vai te ajudar a se comunicar de uma maneira mais clara para o cliente.**



Agora é só fazer o teste para garantir o seu certificado e colocar na pratica o que foi aprendido.



AFTERMARKET
LEMFÖRDER  SACHS  TRW  WABCO



AMIGO
BOM DE
VENDA