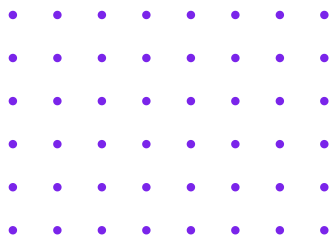


The Challenger Sale



EXCHANGE



Sumário

The Challenger Sale

Os 5 perfis de vendedores

- O Construtor de Relacionamentos
- O Solucionador de Problemas
- O Trabalhador
- O Lobo Solitário
- O Desafiador

3 Hacks para colocar o Challenger em prática

- Ensinar para se diferenciar
- Personalizar o discurso
- Assumir o controle da venda



The Challenger Sale

O livro "The Challenger Sale: Take Control of the Customer Conversation", dos autores Matthew Dixon e Brent Adamson foi lançado no final de 2011. Ambos os escritores já faziam parte do staff do CEB Sales Executive Council, o conselho que envolve os melhores executivos de vendas do mundo.

Os autores fizeram uma pesquisa com cerca de 6.000 profissionais de vendas e chegaram a um insight que vem da seguinte citação:



“Pesquisas apontam que 53% dos seus clientes são seus clientes não pelo que você vende, mas por como você vende.”

Matthew Dixon



Mas afinal, o que diferencia um vender top performer de um vendedor mediano? Alguns diriam a capacidade de antecipar e contornar objeções, outros a capacidade de adaptar o discurso conforme as motivações de cada cliente, dentre tantos outros fatores que podem caracterizar um vendedor de alta performance.

Entender o comportamento de um vendedor fora da curva é objeto de estudo há alguns anos. Matthew Dixon e Brent Adamson, investigaram as habilidades, comportamentos, conhecimentos e atitudes que mais impactam a performance no setor comercial. O resultado obtido identificou cinco perfis de vendedores e percebeu que um deles é o que tem mais êxito.

Isto embasou uma metodologia que mudou a percepção do mercado de vendas. Não se trata mais de construir relacionamentos fortes, altamente personalizados e longos, mas sim aplicar abordagens específicas que tornam o vendedor o controlador da negociação. Ter um time composto por vendedores Challengers é vital, especialmente para segmentos B2B, vendas complexas e de grande escala.



Os 5 Perfis de Vendedores

Todos os vendedores se enquadram em um de cinco perfis distintos - é o que alega a teoria Challenger. Todos esses tipos podem oferecer desempenho de vendas bom, em determinados momentos. Mas apenas um - o Desafiador, ou Challenger, - oferece desempenho consistentemente alto, ou seja, mantém o seu padrão sempre elevado, independentemente das circunstâncias externas.

Os cinco perfis de vendedores mapeados incluem:

1

O Construtor de Relacionamentos

(The Relationship Builder)

Até há algum tempo, era bastante difundida a ideia de que bons vendedores eram essencialmente construtores de relacionamento. Estes são vendedores que se concentram em construir e manter relacionamentos sólidos e longínquos com os clientes. Eles são amigáveis, empáticos e buscam agradar os clientes. São bastante generosos quanto ao tempo dedicado, se esforçam para atender todas as necessidades do cliente e trabalham duro para resolver qualquer tensão do processo comercial.

2

O Solucionador de Problemas

(The Problem Solver)

Esses vendedores se destacam na resolução de problemas e na personalização de soluções para atender às necessidades específicas dos clientes. Eles tendem a ser hábeis e criativos ao procurar maneiras de resolver desafios específicos apresentados pelo cliente.

Também são extremamente preocupados com o pós-venda e com frequência investem tempo em follow-ups depois do fechamento para garantir a satisfação dos clientes, bem como solucionar possíveis problemas depois do fechamento para conquistar a confiança dos clientes.

3

O Trabalhador

(The Hard Worker)

Sabe aquele profissional que é sempre o primeiro a chegar e o último a sair? Empenhado com sua sólida ética de trabalho e disposto a fazer o que for preciso para atender às necessidades dos clientes?

Provavelmente este é um hard worker e tende a ser dedicado e empenhado. Normalmente apresenta um volume de atividade acima da média, mais ligações, visitas, propostas apresentadas, é um profissional com foco em produtividade.

4

O Lobo Solitário

(The Lone Wolf)

Conhecidos como lobos solitários, este perfil representa os vendedores que têm uma abordagem

mais independente e preferem fazer as coisas à sua maneira. Eles são autônomos e muitas vezes têm um estilo único de vendas. Podem apresentar certa resistência em seguir processos, fluxos e padrões estabelecidos por outras pessoas. É um perfil que apresenta maiores desafios para a liderança, por não seguir processos, playbook de vendas e com frequência não atualizar o CRM.

5

O Desafiador

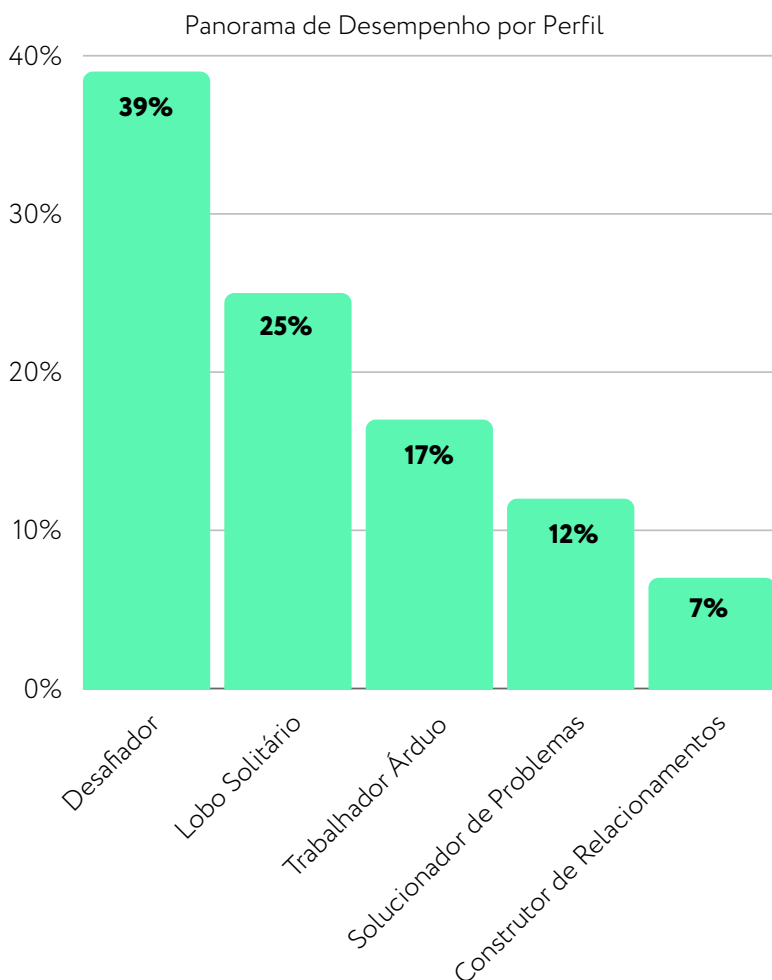
(The Challenger)

Os desafiadores são vendedores que têm ou desenvolvem uma forte capacidade de tomar o controle da venda, não de forma hostil, mas ao conduzir o diálogo de forma que o cliente, suas crenças e suposições sejam desafiados. Eles são habilidosos em ensinar os clientes sobre como podem melhorar seus negócios e fornecer soluções inovadoras para que tenham mais eficiência.

Todos os perfis identificados, em algum nível, podem ter características aproveitáveis e outras reprováveis para a eficiência operacional. Mas após estudar o comportamento e os resultados de mais de 6.000 vendedores de diferentes indústrias e

segmentos, os autores entenderam que entre os high performers o Challenger é capaz de se sobressair consideravelmente em relação aos demais.

Qual perfil é o melhor?



3 Hacks para colocar o Challenger em prática

Agora que você sabe que o Challenger é o perfil mais exitoso nas operações comerciais, pode acompanhar 3 hacks para colocá-lo em prática e forjar suas habilidades.

1. Ensinar para se diferenciar

Vendedores Challenger educam os seus clientes. Eles conduzem a conversa de modo a trazer insights e novas perspectivas para o negócio e a realidade do cliente, eventualmente propondo abordagens que o cliente não conhece ou não chegou a cogitar, denotando não apenas autoridade no mercado, mas empenho em ajudá-lo antes de vender.



Dica para aplicar na prática:



Confira um exemplo de diálogo que pode ser conduzido com as premissas de "Ensinar para se diferenciar":

[Cliente], nossa solução atualmente ajuda mais de X empresas a alcançar crescimento de resultados em vendas acima de 30% YoY. Pesquisas mostram que empresas no seu segmento crescem em média 5%. Posso compartilhar alguns cases com você? [compartilhe cases reais que alcançaram os resultados que o cliente deseja, aplicando suas recomendações]

Mão na massa



2. Personalizar o discurso

Este perfil é capaz de reconhecer quais os objetivos e incentivos que o cliente precisa de acordo com as informações explícitas e implícitas de cada um, além de posicionar o discurso de acordo com o tipo de stakeholder dentro da organização.



Dica para aplicar na prática:

Seja capaz de identificar, por meio da conversa com o cliente, quais são os seus objetivos e os incentivos que ele precisa. Alguns ele irá falar explicitamente, outros surgirão como dicas no discurso. Após identificar, busque posicionar o seu discurso de acordo com o tipo de stakeholder dentro da organização.

Mão na massa

Monte um framework para construir seu discurso:

Stakeholder 1

Objetivos do cliente:

Stakeholder 2

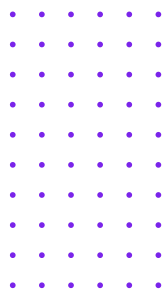
Objetivos do cliente:

Argumentos do
vendedor:

Argumentos do
vendedor:

3. Assumir o controle da venda

Os vendedores Desafiadores são capazes de assumir o controle da venda não de uma forma agressiva, mas de uma forma assertiva. Ficam confortáveis com tensão construtiva e não estão aptos a cumprir todas as demandas do cliente. Quando necessário, são capazes de pressionar o cliente – tanto em questão de preço, quanto em questão de reflexão.



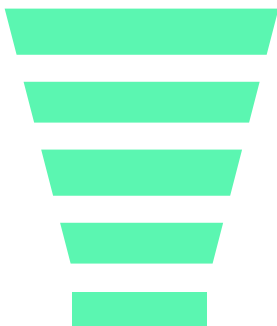


Dica para aplicar na prática:

Para controlar o processo de vendas, primeiro você precisa entendê-lo! Quais são as etapas do seu processo de vendas até o fechamento?

Mão na massa

Construa as etapas funil de vendas e estude-o ponto a ponto, entendendo em quais etapas você pode aplicar o que aprendeu até aqui. Anote insights, dicas e o que você considerar relevante para incorporar no seu discurso.



Agora chegou a hora de alinhar expectativas com o potencial cliente e deixar claro como o processo funciona e que, para se tornar cliente, ele vai precisar trilhar essa jornada, sem "queimar" etapas, como por exemplo, pedir um orçamento sem ter a apresentação da solução, afinal, é esta sua oportunidade de assumir o controle da venda e acionar as habilidades de um Challenger.

Mire a câmera do seu celular para o QR Code abaixo e tenha acesso ao Assessment que criamos em parceria com a Drivops, que te permitirá identificar o seu perfil:



Verifique sua caixa de spam, pois o resultado pode ser enviado automaticamente para o spam.