



**Vendedores que se engajam em Vendas Consultivas** conquistam negócios realizando consultoria com seus clientes a fim de entender suas reais necessidades e prover soluções que as atendam efetivamente. Para tanto, estabelecem e fortalecem relações de trabalho baseadas em confiança mútua e responsabilidade compartilhada, o que lhes possibilita questionar seus clientes e descobrir as reais causas das questões apresentadas. Através deste processo, Vendedores Consultivos apresentam propostas convincentes permitindo-lhes fechar vendas que se tornam negócios recorrentes.

### Exemplos de Posições

*Venda Consultiva é sobre como a comercialização ocorre ao invés de sobre o que está sendo vendido, ou se o alvo é um cliente atual ou um cliente em potencial. Este modelo pode ser aplicado a muitos cargos de vendas diferentes.*

## Competências

**Escuta Ativa** - Vendedores Consultivos aprimoram a compreensão mútua na comunicação com os outros ao expressar interesse genuíno no conteúdo e significado das mensagens dos outros.

**Formação de Relacionamentos** - Eles desenvolvem relacionamentos profissionais de longo prazo com outros, baseados na confiança de que trabalharão para o interesse de todos os envolvidos e de que são suficientemente competentes para prover resultados.

**Influência e Persuasão** - Vendedores Consultivos são eficazes em persuadir, convencer, influenciar ou impressionar os outros, a fim de levá-los a apoiar uma agenda específica, gerar um tipo específico de impressão, ou tomar um curso específico de ação.

**Sensibilidade Interpessoal** - Eles se relacionam de forma eficaz com outras pessoas, sentem o impacto do seu próprio comportamento sobre os outros, e modificam sua abordagem para alcançar resultados produtivos.

**Responsabilidade** - Eles assumem a responsabilidade por seu próprio desempenho e a total apropriação de questões, problemas e oportunidades, independentemente da fonte.

**Pesquisa de Informações** - Vendedores Consultivos são movidos por uma curiosidade intrínseca e pelo desejo de saber mais sobre as coisas, pessoas ou problemas. Isso envolve ir além de perguntas de rotina e inclui uma pesquisa mais aprofundada para obter informações exatas e solucionar discrepâncias através de uma série de perguntas. Pode envolver ainda uma alta capacidade de observação para perceber no ambiente oportunidades ou informações importantes que possam ser utilizadas no futuro.

**Foco no Atendimento** - Eles dão ênfase na criação de lealdade do cliente, melhorando continuamente a experiência do cliente. Eles mostram a capacidade de identificar e compreender as necessidades dos clientes, gerenciar as expectativas, e dar prioridade a atender e superar essas necessidades.

**Compostura e Resiliência** - Eles são capazes de lidar eficazmente com a pressão, manterem o foco e a intensidade, e permanecerem otimistas e persistentes, mesmo sob adversidades. Eles têm a habilidade e propensão para se recuperarem rapidamente de contratempos, rejeições e conflitos e manterem o autocontrole em face de hostilidade ou provocação.

**Negociação** - Eles identificam pontos-chaves de negociação para todas as partes e trabalham eficazmente em busca de soluções ganha-ganha.

## Comportamentos Representativos

- Reapresenta o que é dito para verificar a compreensão
- Posiciona a si mesmo e a empresa como parceiros estratégicos de negócios
- Defende ideias persuasivamente para obter apoio e comprometimento
- Adapta o estilo de comunicação para atender as necessidades dos outros
- Mantém-se a par de questões em aberto e oportunidades a fim de levá-las à resolução
- Reúne todas as informações necessárias para fazer recomendações com embasamento
- Dedicar-se a entender situações do ponto de vista do cliente
- Suporta a rejeição
- Coleta, analisa e organiza informações relevantes para respaldar a abordagem selecionada



## Modelo de Vendas Consultivas

Uma função de Venda Consultiva requer parceria com os clientes, incluindo-os no processo de vendas e guiando-os em busca de soluções, por isso as competências críticas são encontradas nas Dimensões de Comunicação Ativa e Dinâmicas Interpessoais. Responsabilidade, no que se refere a dar prosseguimento a solicitações, também é importante.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Foco no Atendimento	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						