



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

# BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO

GUIA DO PALESTRANTE

*Quem tem conhecimento vai pra frente*





Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae  
Unidade de Gestão Estratégica

**BOAS VENDAS!**  
**COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO**  
GUIA DO PALESTRANTE

Brasília – DF  
SEBRAE NACIONAL  
2012

2012. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei no 9.610)

#### INFORMAÇÕES E CONTATO

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Unidade de Capacitação Empresarial – UCE

SGAS 605 – Conjunto A – Asa Sul – 70.200-904 – Brasília-DF

Telefone: (61) 3348-7284 – Fax: (61) 3348-7585

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

#### **Presidente do Conselho Deliberativo**

Roberto Simões

#### **Diretor Presidente do SEBRAE**

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

#### **Diretor Técnico do SEBRAE**

Carlos Alberto dos Santos

#### **Diretor Financeiro do SEBRAE**

José Claudio dos Santos

#### **Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial**

Mirela Malvestiti

#### **Coordenação Nacional**

Roseley Silva de Oliveira

José Ancelmo de Gois

#### **Consultora Conteudista**

Nara Liane Avila Prieto Silveira

Educare Consultoria e Desenvolvimento Empresarial Ltda.

#### **Consultor Educacional**

José Sérgio Jesus

SS Treinamento e Desenvolvimento Educacional Ltda.

# APRESENTAÇÃO

Prezado Palestrante,

Uma das características mais marcantes do século é a pluralidade de fontes de conhecimento, de novas tecnologias e de profusão de informações. O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, como catalisador das expectativas e percepções dos empresários, empenha-se em criar condições para a pesquisa, a seleção e a divulgação dos saberes essenciais ao sucesso dos Empreendedores Individuais. Para isso, o Sebrae utiliza todas as formas de comunicação a fim de propagar a reflexão e a aplicação dos novos conhecimentos. As palestras gerenciais são mais um dos recursos propostos para esse objetivo.

Esta palestra gerencial se constitui na apresentação das informações essenciais para que o Empreendedor Individual conheça o Curso Boas Vendas! Como vender mais e melhor – Telessala SEBRAE., sensibilizando-o da importância da atualização dos seus conhecimentos para a gestão eficiente de seu negócio, resultando em impacto direto ou indireto no desenvolvimento e na sustentação dos Empreendedores Individuais.

O Manual do Palestrante foi elaborado para partilhar com os profissionais que participarem dessa ação, a organização do tema “Boas Vendas! Como vender mais e melhor”. O conteúdo proposto foi estruturado com a apresentação de slides, de forma comentada e participativa.

O conjunto elaborado para dar subsídios às Palestras Gerenciais contém, além do Manual do Palestrante, os slides e o Manual do Participante, que tem a finalidade de reunir as principais questões abordadas, permitir anotações e ser objeto de consulta posteriormente. É importante saber que, quanto mais conhecimento o palestrante tiver sobre o assunto, melhores condições ele terá para apresentá-lo aos participantes. As palestras dificilmente serão apresentadas da mesma forma pelo mesmo palestrante, pois seus conhecimentos evoluem e se enriquecem a cada apresentação, assim como variam as expectativas dos participantes, conforme os segmentos da atividade, o grau de esclarecimento e o interesse pelo tema.

Palestrante, o sucesso desta palestra está diretamente ligado à sua compreensão do assunto e, principalmente, à sua habilidade para comunicar e motivar os participantes. O Sebrae conta com sua competência para abrilhantar esta ação.

## DESCRIPTIVO DA PALESTRA

**TÍTULO DA PALESTRA:** SEI APRENDER A EMPREENDER (?)

**RESPONSÁVEIS:** Mirela Malvestiti – Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial  
Enio Duarte Pinto – Gerente da Unidade de Atendimento Individual

**LANÇAMENTO DA PALESTRA:** xxxxxxxx

**NÍVEL DE ABRANGÊNCIA DO CONTEÚDO:** Nacional

**CARGA HORÁRIA:** Duas horas e trinta minutos

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Reflexão sobre a gestão e o funcionamento de um pequeno negócio de vendas, no varejo
- Apresentação da metodologia da Telessala
- Apresentação do Kit Curso Boas Vendas! Como vender mais e melhor
- O Processo de venda – Passo a passo

### OBJETIVO DESTA PALESTRA:

Sensibilizar os participantes para a matricular no Curso Boas Vendas! Como vender mais e melhor – Telessala SEBRAE.

**PÚBLICO-ALVO:** Empreendedores Individuais.

### PRINCIPAL BENEFÍCIO DO CONTEÚDO DESTA PALESTRA/CONHECIMENTO PARA O CLIENTE:

Que os participantes percebam a importância de estudar para conhecer Noções fundamentais relacionadas à gestão e ao funcionamento de um pequeno negócio de vendas, no varejo

### METODOLOGIA USADA:

Expositivo-interativa, desenvolvida mediante perguntas, atividades em grupo e debates.

### MATERIAL DIDÁTICO:

Manual do Participante, projetor multimídia, computador, flip-chart e pinceis atômicos.

## **ORIENTAÇÕES SOBRE A POSTURA DO PALESTRANTE**

### **NATURALIDADE**

Para desenvolver uma comunicação eficiente, é necessário aprender a explorar o próprio potencial, preservar as características pessoais e se expressar de maneira natural e espontânea.

Para isso, procure manter seu estilo de comunicação e respeitar o seu jeito de ser. Falando com naturalidade, se sentirá muito mais confiante, e essa segurança permitirá que explore melhor sua inteligência, bom humor e capacidade de associar ideias e informações, o que tornará suas apresentações muito mais expressivas, desembaraçadas e atraentes, sem artificialismos.

### **VOZ**

Ter uma voz sonora, forte, bem articulada, além de uma boa dicção, é uma forma de manter a atenção da plateia. Um dos recursos utilizados é alternar a velocidade da fala e o volume da voz com naturalidade, produzindo um ritmo melódico e agradável. Procure sempre pronunciar bem as palavras para que sejam bem compreendidas.

Fazer pausas apropriadas quando se encerra um pensamento valoriza as informações transmitidas e permite que os ouvintes tenham condições de refletir sobre a mensagem que acabaram de ouvir.

### **PALAVRAS**

Outro aspecto que chama a atenção pela qualidade na comunicação do orador é o seu vocabulário. A construção das frases deve ser perfeita, sempre com começo, meio e fim. O palestrante não deve cometer erros gramaticais grosseiros ou se expressar utilizando linguagem chula ou jargões. Os verbos devem ser conjugados de forma correta, e as concordâncias devem ser feitas com acerto.

### **EXPRESSÃO CORPORAL**

Talvez esteja na expressão corporal um dos pontos mais fortes da comunicação: a postura, os gestos, o jogo fisionômico, especialmente o olhar, são detalhes que devem trabalhar em perfeita sintonia com a inflexão da voz e a mensagem. O conjunto deve demonstrar harmonia e coerência.

## CONTEÚDO

A apresentação da palestra deve ser precedida por estudo do tema para que a exposição dos slides seja realizada com segurança. Você seguirá a ordenação lógica do conteudista deste manual, mas poderá enriquecê-la com seus conhecimentos sobre o assunto.

Demonstrar familiaridade com o tema apresentado passa credibilidade à plateia, condição essencial para que haja envolvimento e confiança na mensagem do palestrante. Procure, no desfecho, não deixar perguntas sem respostas.

## EMOÇÃO

Além de todas essas qualidades, procure falar com envolvimento, com entusiasmo, com emoção. Em nenhum momento deve se expressar só por se expressar.

Demonstre, de maneira evidente e bastante clara, que a mensagem que está comunicando é relevante, e que se é importante para você, deve ser também para os ouvintes. A emoção engrandece a apresentação e facilita o processo de conquista do público para a mensagem que vai ser transmitida.

### **Complementos para o palestrante:**

- Apresente-se brevemente e dê as boas vindas aos participantes em nome do SEBRAE.
- Apresente o SEBRAE com foco nos benefícios entregues ao cliente através de seus produtos e serviços.
- Esclareça e enfatize a função e o papel da instituição e informe o que o SEBRAE pode fazer pelos Empreendedores Individuais - EI
- Informe que o SEBRAE irá prestar todo o suporte aos Empreendedores Individuais, desde o registro de sua empresa por meio do Portal do Empreendedor, até a consultoria gratuita no decorrer de sua atividade, de forma receptiva e pró-ativa indo ao encontro deste cliente.
- Informe ainda, que o SEBRAE desenvolveu vários produtos, como palestras, cartilhas, consultorias dentre outros, para atender especificamente aos Empreendedores Individuais.



## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

**BOAS VENDAS!**  
**COMO VENDER MAIS**  
**E MELHOR NO**  
**VAREJO SEI****Carga Horária:** 02h 30min**Conteúdo Referência:**

Noções fundamentais relacionadas à gestão e ao funcionamento de um pequeno negócio de vendas, no varejo.

**Complementos para o palestrante:**

- Sempre que apresentar esta palestra para grupos pequenos, peça aos participantes que se apresentem dizendo o nome e o ramo de atividade.
- Explique que a palestra tem uma carga horária de 2 h 30 min e objetiva apresentar o curso: Boas Vendas! Como vender mais e melhor – Telessala SEBRAE.
- Informe aos participantes que esta telessala apresenta noções fundamentais relacionadas à gestão e ao funcionamento de um pequeno negócio de vendas, no varejo.
- Comente ainda que quem é comerciante, dono de uma loja, mercearia, banca em feira ou outro negócio no varejo precisa atualizar seus conhecimentos constantemente só assim estará pronto para os desafios do dia-a-dia de um negócio.

## BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO

### PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO



*"Não quero inventar nada que não venda. A venda é a prova da utilidade, e ser útil é ter sucesso."*

**Thomas Edison**

**sei** / **SEBRAE**  
EMPREENDEDOR  
INDIVIDUAL

**SEBRAE**

#### Complementos para o palestrante:

- Apresente a frase do Thomas Edison e peça que os participantes se manifestem sobre a frase.
- Ouça alguns participantes e logo a seguir comente que um negócio só é bom quando consegue vender seus produtos ou serviços: "A venda é o sucesso!"
- Pergunte aos participantes se conhecem os fundamentos da gestão das vendas dos seus negócios?
- Ouça os comentários e comente que **BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO** – tem este foco.
- Informe que neste encontro terão oportunidade de conhecer melhor o curso seus conteúdos, saber como é o seu funcionamento e a forma de estudo.
- Instigue o grupo perguntando se desejam conhecer e esclarecer suas dúvidas sobre como gerenciar com sucesso suas vendas?
- Convide os participantes para a próxima atividade, comentando que esta é uma palestra que conta com a participação de todos.

## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### COMO EMPREENDEDORES:

- 1- Quais as principais dúvidas relacionadas ao sucesso nas vendas?
- 2- Como contornar as objeções dos clientes na hora de vender?
- 3- Como definir os produtos e serviços para ter sucesso do seu negócio?

#### Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e questione os participantes sobre a importância destas perguntas.
- Ouça muito brevemente alguns voluntários.
- Convide os participantes a formarem grupos, procure dividir a turma no máximo em seis grupos.
- Entregue a cada grupo uma folha de flip chart e um pincel atômico.
- Oriente os participantes para que respondam as perguntas de forma breve, procurando ouvir todos os participantes e anotando as resposta na folha de flip chart.
- Informe que terão dez minutos para realizar esta atividade.
- Recolha as folhas de flip chart, ao final dos dez minutos.
- Leia as resposta dos participantes, brevemente.
- Comente que a Telessala SEBRAE foi elaborada pensando em empreendedores como os participantes. E que muitas das respostas que estão procurando irão encontrar ao participar da telessala.
- Instigue a turma a ter curiosidade pelo produto.

## BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO



**sei** / **SEBRAE**  
EMPREENDEDOR  
INDIVIDUAL

**SEBRAE**

#### Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e questione os participantes sobre a importância destas perguntas.
- Ouça muito brevemente alguns voluntários.
- Convide os participantes a formarem grupos, procure dividir a turma no máximo em seis grupos.
- Entregue a cada grupo uma folha de flip chart e um pincel atômico.
- Oriente os participantes para que respondam as perguntas de forma breve, procurando ouvir todos os participantes e anotando as resposta na folha de flip chart.
- Informe que terão dez minutos para realizar esta atividade.
- Recolha as folhas de flip chart, ao final dos dez minutos.
- Leia as resposta dos participantes, brevemente.
- Comente que a Telessala SEBRAE foi elaborada pensando em empreendedores como os participantes. E que muitas das respostas que estão procurando irão encontrar ao participar da telessala.
- Instigue a turma a ter curiosidade pelo produto.

## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### O LIVRO:

1. O meu negocio
2. O ponto comercial
3. Comprar bem para vender bem
4. A definição do preço de vendas
5. Como formar um time de vendas vencedor
6. O atendimento no varejo
7. O cliente fiel
8. A concorrência e você
9. A divulgação do seu negócio
10. Fazendo aparecer o lucro



### Complementos para o palestrante:

- Apresente informações específicas da telessala SEBRAE – Boas Vendas! Como vender mais e melhor no varejo:
- Livro: complementa o conteúdo desenvolvido no DVD.
- É dividido em seções que levam nomes relacionados ao dia-a-dia das vendas como oferta, brinde, liquidação entre outras.
- Mostre o livro, sua apresentação e capítulos
- Comente brevemente a abordagem de cada capítulo.

## BOAS VENDAS! COMO VENDER MAIS E MELHOR NO VAREJO

### PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO



**sei** / **SEBRAE**  
EMPREENDEDOR  
INDIVIDUAL

**SEBRAE**

#### Complementos para o palestrante:

- Apresente informações específicas da telessala SEBRAE – Boas Vendas! Como vender mais e melhor no varejo:  
**DVD:** apresenta uma parte de ficção e outra de entrevistas com donos de negócios no varejo. A novela é ambientada no Espaço Bom Negócio, um típico shopping popular. Antes de serem comerciantes, alguns dos proprietários eram camelôs ou pessoas que ficaram desempregadas e tiveram que abrir seu próprio negócio para sobreviver. A maioria aprendeu na prática, por meio de tentativas e erros
- Questione se estão curiosos por conhecer um pouco mais sobre as telessalas SEBRAE?
- Pergunte ao grupo se gostariam de obter respostas para alguns dos questionamentos que trouxeram para esta palestra?
- Convide-os, então para assistir ao primeiro capítulo, comentando:
- “você irão conhecer o espaço Bom Negócio, conhecerão Carlos e sua família, Nice e sua concorrente e outros personagens e terão a oportunidade de conhecer dois empreendedores reais:
- Luiz Carlos, de Sobradinho DF e Solange, de Angra dos Reis< RJ.
- Apresente as duas partes do DVD, em sequência.



PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

## Conhecendo melhor o livro



Capítulo 6: O atendimento no varejo  
Texto: O processo de venda – passo a passo

### Complementos para o palestrante:

- Informe que agora os participantes realizarão uma atividade para conhecer melhor o livro, pois terão contato com uma pequena parte do material.
- Explique que o texto e atividade que serão estudados pertencem ao Capítulo 6 do livro, O atendimento no varejo, e que a atividade “De olho no mercado” objetiva, a cada capítulo, refletir e praticar o conteúdo, relacionando com a atividade do negócio do participante.
- Divida a turma, aleatoriamente, em grupos de, no máximo, 5 participantes cada um.
- Peça que abram o Manual do Participante, nos anexos, e façam a leitura individualmente do texto “O processo de venda – passo a passo”.

## O PROCESSO DE VENDA – PASSO A PASSO

### 1º Passo – Abordagem

A abordagem ao cliente é um momento delicado. O vendedor deve se mostrar disponível e interessado, sem pressionar ou constranger o cliente. É comum que vendedores ansiosos pressionem o cliente quando ele quer ficar só olhando as mercadorias. Por outro lado, os vendedores que não acompanham o cliente quando ele precisa de informações podem fazer com ele desista da compra.

Uma das abordagens mais utilizadas é se aproximar e fazer um comentário sobre o produto ou coleção exposta, como: “Essa linha de produtos é a que está tendo a maior aceitação nesta estação”.

Outra maneira é usar a forma clássica: “Posso ajudá-lo?”. O ponto fraco deste tipo de abordagem é que se o cliente responder “não” ou (o também clássico) “estou só olhando”, o vendedor perde qualquer chance prosseguir o diálogo.

### 2º Passo – Apresentação

O elemento mais eficiente desta etapa é a demonstração dos produtos. Ligar um aparelho, fazer funcionar uma guitarra, fazer o cliente experimentar um vestido ou um perfume são formas de tornar a apresentação bem mais dinâmica e de estimular o desejo do consumidor.

Mas é fundamental ser simples, usando palavras fáceis de entender, e objetivo, pois o cliente pode dispor de pouco tempo para fazer as compras.

Fundamental para essa fase: dominar as informações sobre os produtos, saber onde estão localizadas as mercadorias e ter conhecimento dos estoques disponíveis.

### 3º Passo: Lidando com as objeções

As objeções são desafios para os vendedores, pois constituem oportunidade para que o cliente possa consolidar sua decisão de compra do produto. Para responder às objeções o vendedor deve ter conhecimentos ou estar apto para obter as informações sobre os mesmos. Em muitos casos, o conhecimento necessário para superar as objeções ultrapassam o que se sabe sobre o produto, sendo necessário conhecer a concorrência, o mercado, as tendências de consumo etc.



#### **4º Passo: Fechamento da venda**

Uma das maiores causas pelas quais os vendedores não fecham as vendas é sua falta de iniciativa neste sentido. Muitos aguardam que o próprio comprador encerre a venda.

Recomenda-se que antes do fechamento da venda seja feito um resumo do que foi acordado entre o vendedor e o cliente. A razão disso é que muitas vezes o cliente pode não haver observado algum detalhe ou compreendido incorretamente alguma informação no decorrer da apresentação. O resumo final evita mal-entendidos que possam gerar insatisfações no cliente.

#### **5º Passo: Pós-Venda**

Convém lembrar que o fechamento da venda não sinaliza o final do interesse da loja pelo cliente. Pelo contrário, os contatos da loja após o fechamento da venda são valorizados pelo cliente, que pode vir a passar valiosas informações sobre sua experiência na utilização dos produtos adquiridos.

Para tanto, o vendedor deve se preocupar em registrar os dados do cliente em fichas, bancos de dados informatizados ou agendas. Com o telefone do cliente, por exemplo, você pode avisá-lo quando a loja está em promoção. E com algumas informações a mais sobre o gosto do cliente ou as suas últimas compras, você tem mais chance de oferecer um produto que pode interessar-lhe. O varejista deve estar sempre atento e continuar prestando bons serviços em situações de pós-venda. Os compradores atuais podem multiplicar os negócios com a loja pela indicação de novos clientes, ou mesmo pela realização de novas compras.

## DE OLHO NO MERCADO

1. Escreva no quadro a seguir quais das motivações de compra, para o cliente, são consideradas racionais e quais são emocionais: preço, benefícios para família, conveniência, manutenção da imagem, garantias, economia, tempo de entrega, segurança, serviços de pós-venda, imagem do estilo de vida, aventura e excitação, prazer, qualidade, orgulho, fantasia, status.

Racionais	Emocionais

2. Você acredita que observar o atendimento da concorrência pode ajudar sua equipe a superar a etapa de objeções ao produto por parte do cliente? Por quê?

## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### Questão para debate:

- Você acredita que observar o atendimento da concorrência pode ajudar sua equipe a superar a etapa de objeções ao produto por parte do cliente? Por quê?

### Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e solicite que os participantes discutam com os colegas de grupo sobre a questão proposta, buscando relacionar o conteúdo estudado ao dia a dia de seu negócio.
- Peça que as observações do grupo sejam anotadas no Manual do Participante, pois em seguida haverá um debate com toda a turma.
- Oriente para que todos os participantes de cada grupo possam opinar e que terão 5 minutos para a discussão, devendo ser, portanto, bem objetivos.
- Monitore a discussão nos grupos e incentive ou oriente, quando necessário.
- Peça que, ao término do prazo de 5 minutos, cada grupo apresente a sua resposta.
- Promova o debate entre toda a turma, buscando destacar os pontos comuns entre os grupos.
- Busque, ao observar muitos pontos divergentes, promover o consenso entre os grupos.
- Informe que os grupos devem ser mantidos para a próxima atividade.

PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

Questão para debate:

**Motivações de compra:** Preço, Benefícios para família, Conveniência, Manutenção da imagem, Garantias, Economia, Tempo de entrega, Segurança, Serviços de pós-venda, Imagem do estilo de vida, Aventura e excitação, Prazer, Qualidade, Orgulho, Fantasia, Status.

Racionais	Emocionais

Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e solicite que os participantes, em cada grupo, discutam sobre as motivações de compra relacionadas e procure dividi-las em motivações racionais e motivações emocionais.
- Peça que anotem a sua divisão no quadro disponível no Manual do Participante.
- Informe que terão 5 minutos para realizar a atividade.
- Solicite, após 5 minutos, que um grupo apresente a sua resposta.
- Peça aos demais grupos, caso haja alguma divergência, que também apresente a sua resposta.
- Incentive, se for o caso de respostas diferentes, que a turma busque, de forma consensual, preencher o quadro, ouvindo os argumentos dos grupos, mas direcionando para uma resposta única.
- Ressalte que estas atividades são apenas um pequeno “aperitivo” da metodologia usada na Telessala, especialmente do livro.

## PALESTRA DE SENSIBILIZAÇÃO

### Perguntas reflexivas:

1. O que mais chamou atenção em Boas Vendas! Como vender mais e melhor no varejo?
2. As atividades propostas poderão ajudá-los no dia-a-dia dos seus negócios?
3. Alguma dúvida sobre a metodologia da Telessala?



### Complementos para o palestrante:

- Apresente o slide e estimule os participantes a opinar sobre o curso, de acordo com as perguntas propostas.
- Ouça as opiniões dos participantes.
- Procure esclarecer todas as dúvidas que surgirem.
- Oriente os participantes sobre os procedimentos de matrícula, informando:
  - Disponibilidade de turmas
  - Valores
  - Locais de matrícula e de realização
  - Horários disponíveis
  - Promoções
- Entregue um folder ou panfleto ao término da palestra com os procedimentos de matrícula e os contatos do Sebrae.
- Encerre a palestra agradecendo a participação e que deseja a matrícula de todos no curso.







*Serviço Brasileiro de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas*

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

**0800 570 0800**