

O *Manual de Vendas* diz-lhe o que é realmente a profissão das vendas e ensina-lhe o segredo do êxito. E este reside antes de mais em criar dentro de cada um de nós um modo de pensar positivo, que nos conduza ao sucesso. Mas também há que aprender técnicas tão necessárias e tão diversas como a prospecção, os contactos telefónicos, a qualificação de clientes e a primeira entrevista, ou ainda a forma correcta de fazer perguntas, responder a objecções e fechar vendas. São aqui tratados com especial atenção aspectos importantes como o planeamento do tempo do vendedor, a organização de ficheiros, as apresentações e as demonstrações, as várias maneiras de envolver os clientes e muitos, muitos outros pormenores e técnicas que farão de si um profissional tão bom como os melhores.

BIBLIOTECA DE GESTÃO MODERNA

1. O Gestor Um Minuto, *Kenneth Blanchard e Spencer Johnson*
2. O Gestor Um Minuto em Acção, *Kenneth Blanchard e Robert Lorber*
3. Como Dirigir Uma Reunião, *H. M. Taylor e A. G. Mears*
4. Marketing, *John Stapleton*
5. Manual de Vendas, *Tom Hopkins*
6. Relações Públicas, *Herbert Lloyd e Peter Lloyd*
7. O Técnico de Vendas Um Minuto, *Spencer Johnson e Larry Wilson*
8. Inovação e Gestão, *Peter F. Drucker*
9. Os Supergestores, *Robert Heller*
10. O Líder Um Minuto, *Kenneth Blanchard, Patricia Zigarmi e Drea Zigarmi*
11. A Gestão de Stocks, *Pierre Zermati*
12. Como Fazer Um Relatório, *John E. Sussams*
13. Como Entrevistar e Ser Entrevistado, *Michèle Brown e Gyles Brandreth*
14. Reinventar a Empresa, *John Naisbitt e Patricia Aburdene*
15. Organização e Métodos, *R. G. Breadmore*
16. Akio Morita — A Carreira de Um Supergestor Fundador da Sony — Made in Japan, *Akio Morita, Edwin M. Reingold e Mitsuko Shimomura*
17. O Que É a Bolsa?, *Carlos Nabais*
18. Princípios de Gestão Financeira, *H. Caldeira Menezes*
19. Marketing para a Pequena Empresa, *Dave Patten*
20. A Arte de Negociar, *Bill Scott*
21. A Informatização do Escritório, *Tony Hoskins*
22. As Fronteiras da Gestão, *Peter F. Drucker*
23. Noções Práticas de Auditoria, *Carlos Nabais*
24. Os Novos Gestores, *Robert Heller*
25. O Planeamento da Empresa, *Alan West*
26. Macrotendências, *John Naisbitt*
27. Análise de Balanços, *Carlos Nabais*
28. A Gestão de Recursos Humanos, *N.-B. Abramovici, Y.-F. Livian, P. Poirson, H. Amblard e S. Roussillon*
29. A Gestão de Vendas, *Tony Adams*
30. Os Super-Homens do Marketing, *Robert Heller*
31. Vendas por Correspondência, *Jean-Pierre Lehnisch*
32. Vendas por Telefone, *Chris de Winter*
33. Novo Manual de Relações Públicas, *Michael Bland*
34. A Gestão de A a Z, *Robert Heller*
35. Técnicas da Gestão de Pessoal, *Clive Goodworth*
36. Pesquisa de Mercado, *Paul N. Hague e Peter Jackson*
37. A Organização Orientada para os Resultados, *Bill Reddin*
38. Franchising — Uma Nova Forma de Negociar, *Peter Hall e Rob Dixon*
39. Novas Estratégias de Marketing, *Regis McKenna*
40. Gestão em Tempo de Mudança, *Tom Peters*
41. O Marketing Directo, *Frank Jelkins*
42. Manual do Gestor de Produto, *Tony Harrison*
43. Os Novos Milionários, *Robert Heller*
44. O Aprovisionamento na Empresa, *C. K. Lysons*
45. Como Fazer Publicidade, *Kenneth Roman e Jane Maas*
46. Princípios de Gestão Pública, *J. A. Oliveira Rocha*
47. A Direcção de Uma Força de Vendas, *René Moulinier*
48. Avaliação do Pessoal na Empresa, *Claude Levy-Leboyer*
49. A Arte da Liderança, *Lin Bothwell*
50. A Decisão na Empresa, *Robert Heller*
51. Técnicas de Entrevista — da selecção de pessoal à comunicação na empresa, *John Fletcher*
52. Gestão da Informação, *Carlos Zorrinho*
53. Gestão do Aprovisionamento, *Miguel Braga*

ISBN 972-23-1454-8



EDITORIAL PRESENÇA

9 789722 314541

Tom Hopkins

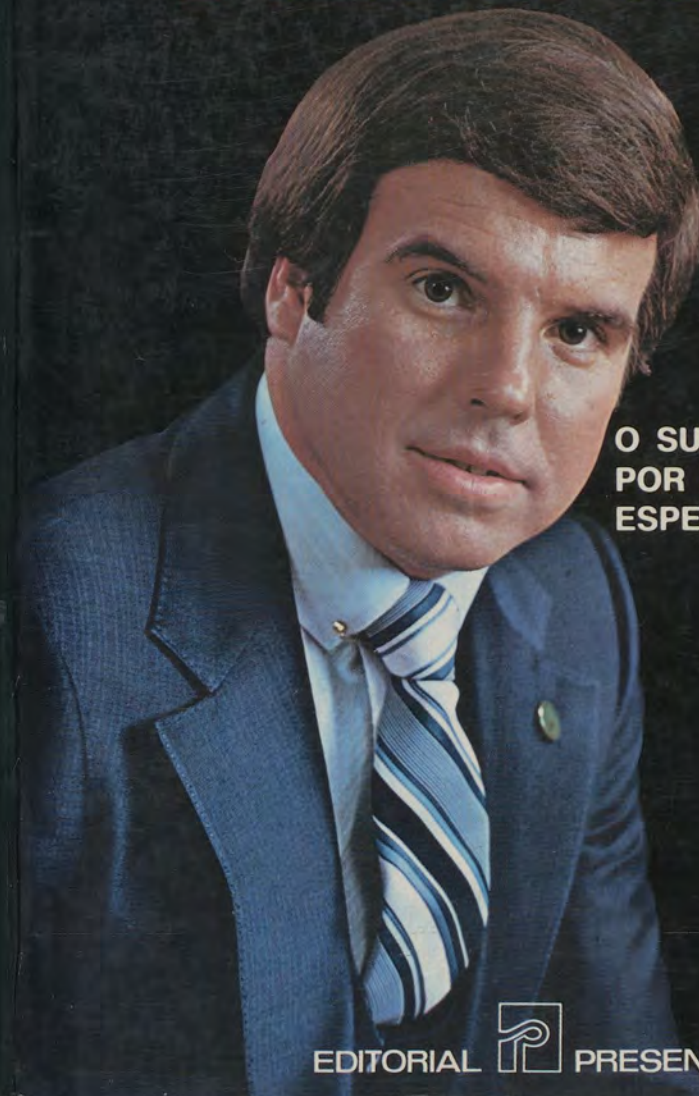
MANUAL de VENDAS

5

Tom Hopkins

BIBLIOTECA
DE
GESTÃO MODERNA

MANUAL DE VENDAS



O SUCESSO EM VENDAS
POR UM GRANDE
ESPECIALISTA MUNDIAL

EDITORIAL  PRESENÇA

TOM HOPKINS

MANUAL DE VENDAS

FICHA TÉCNICA

Título original: *How To Master The Art of Selling*

Autor: *Tom Hopkins*

Copyright © 1982 by *Champion Press*

Copyright © 1980 by *Tom Hopkins Champions Unlimited*

Edição publicada por acordo com Warner Books, Inc. New York

Tradução: 1985, Lisboa, *Editorial Presença, Lda.*

Tradutores: *Conceição Jardim e Eduardo Lúcio Nogueira*

Impressão: *Empresa Gráfica Feirense, Lda. - Sta. Maria da Feira*

Acabamento: *Rainho & Neves, Lda. - Sta. Maria da Feira*

2.ª edição, Lisboa, 1987

3.ª edição, Lisboa, 1991

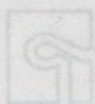
Depósito Legal n.º 25763/89

Reservados todos os direitos

para a língua portuguesa à

EDITORIAL PRESENÇA, LDA.

Rua Augusto Gil, 35-A 1000 LISBOA



EDITORIAL

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	13
1. O QUE É VERDADEIRAMENTE A PROFISSÃO DAS VENDAS ...	23
O mito do «Vendedor Nato»	26
Os cinco princípios que farão de si um vendedor tão grande quanto o quiser ser	27
Os cinco pontos para a prender depressa a ganhar dinheiro	28
O seu principal instrumento	32
2. AS DOZE FONTES DOS GRANDES ÊXITOS NAS VENDAS ...	35
Porque não pode falhar	39
Como desenvolver a vontade	40
E P R É a diferença entre ter e não ter	41
3. FAÇA AS PERGUNTAS CERTAS	47
Interrogação invertida	47
A interrogação directa	50
A interrogação interna	50
A interrogação-bordão	51
O avanço alternativo	53
Questões finais	55
A técnica do porco-espinho	56
A técnica de envolvimento	57
Entre no caminho do êxito	60
Perguntas de descoberta e perguntas de condução	61
Como assumir o comando com perguntas de condução	62
Os três princípios na realização de perguntas	64
Doze indicadores de técnica de interrogação	68
4. CRIAR UM CLIMA DE VENDA	70
Venda a quem pode comprar	71
Não venda lógica — desperte emoções	73
Esteja atento à mudança	74
Substitua as palavras de rejeição por outras, positivas	80
Use o conceito do trio para multiplicar a sua eficácia	92
Os sentidos que vendem as emoções	95

5. PORQUÊ?	98
Como fica deprimido	100
Os motivadores	102
Os desmotivadores	109
6. APRENDA A GOSTAR DO NÃO	121
Como rejeitar os efeitos negativos da rejeição	124
As cinco atitudes relativamente à rejeição	126
O credo do campeão	133
7. PROSPECÇÃO DE CLIENTES	135
Conheça as suas ratios e tente melhorá-las	137
Prospecção de clientes com referências	142
Sistema de ficheiros de referências	143
Prospecção sem referências	150
Prospecção sem referências: Técnica número um	151
Como determinar o ciclo para o seu produtor ou serviço	154
Prospecção sem referências: Técnica número dois	156
Prospecção sem referências: Técnica número três	160
Prospecção sem referências: Técnica número quatro	162
Prospecção sem referências: Técnica número cinco	164
Prospecção sem referências: Técnica número seis	166
Prospecção sem referências: Técnica número sete	169
Cinco modos de planar até se saber voar	170
8. COMO ENCONTRAR A FORTUNA E A FELICIDADE PELO TELEFONE	175
Os telefones de prospecção	179
Como arranjar boas listas de contactos	186
Sugestões para uso dos telefones	187
9. COMPRAR NÃO É ASSISTIR A UM DESPORTO	190
Três esquemas para as entrevistas de vendas	194
10. DÉ VIGOR ÀS SUAS APRESENTAÇÕES E DEMONSTRAÇÕES	198
A apresentação (demonstração) nada mais é do que a preparação para o fecho	200
O poder das apresentações planeadas	208
Como planear a sua apresentação por escrito	212
O impresso de planeamento	213
Impresso de planeamento de venda a empresas	221
Quando deve planear	221
Auxiliares visuais	222
Você só dispõe de dezassete minutos	224
Como rentabilizar os auxiliares visuais	224

11. O PRIMEIRO CONTACTO	231
12. A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO	239
A não-técnica do preço-hum	247
13. TRATAMENTO DAS OBJECÇÕES	248
Dois erros que nenhum campeão comete	251
Método de contrariar uma objecção	252
Quatro tratamentos de choque contra as objecções	255
14. FECHO DA VENDA	261
Teste de fecho	265
Como passar em segurança pelos piores momentos da venda	267
O fecho da venda	268
A importância do olhar	271
A anatomia da venda	273
As catorze palavras mais importantes na arte do fecho de vendas	275
Você veste um fato de lantejoulas	276
15. DOZE FECHOS DE VENDA PARA ASPIRANTES A CAMPEÃO	279
16. UM PUNHADO DE AÇAMBARCADORES DE DINHEIRO ...	308
Transforme poucos escudos em muitos	308
17. COMO TRANSPIRAR MENOS E GANHAR MAIS COM A BUROCRACIA	323
18. AS FORTUNAS CONSTROEM-SE PLANIFICANDO O TEMPO	330
19. COMO SAIR DA CRISE	337
20. A CAPACIDADE MAIS NECESSÁRIA	349
21. COMO VENDER ÀS PESSOAS MAIS IMPORTANTES QUE VOCÊ CONHECE	357
22. ALGUNS EXERCÍCIOS PARA ASPIRANTES A CAMPEÃO ...	362