

Identificando o perfil do cliente para obter êxito nas vendas

Celebrado no dia 15 de setembro, o Dia do Cliente foi criado para homenagear e estreitar as relações entre o comércio e os consumidores

Mário Rodrigues (*)

Para que esse relacionamento seja duradouro e sempre uma experiência positiva, é possível avaliar o perfil comportamental, de acordo com a teoria DISC, que define se um indivíduo é dominante, influente, estável ou analítico. Cada pessoa possui uma maneira de organizar as ideias e processar informações, e quando o assunto é venda, é necessário levar em conta essas diferenças para que o vendedor identifique o perfil do cliente, fazendo com que ele sinta segurança e satisfação em suas escolhas.

É essencial reconhecer as características de cada um para que se possa oferecer um atendimento mais personalizado, garantindo assim, o sucesso no processo. Confira o perfil desses clientes e a melhor maneira de abordar no momento da venda:

- **Dominante:** é firme, determinado e pragmático; prefere assumir a liderança da situação e tomar as próprias decisões, sem intervenções de terceiros; a maneira como entra em uma loja demonstra o perfil dominante, já que vai direto no produto que busca; sabe a cor, o número, o estilo e faz o pedido de forma objetiva e prática; a melhor maneira de se lidar com esse cliente, é responder



Reprodução

exatamente o que ele pergunta, indo direto ao ponto; não gosta de ser elogiado de forma gratuita e de muitas sugestões, o que não invalida a possibilidade do vendedor de mostrar mais opções, porém deve ser feito de forma direta e sem rodeios;

- **Influente:** gosta de criar relações, fazer conexões e de possibilidades; ao entrar em uma loja, faz questão de cumprimentar a todos e de saber o nome; se o vendedor não se aproxima e não dá sugestões, acha que não foi bem tratado; na maioria das vezes é também sinestésico, ou seja, gosta de lidar com os vários sentidos: visão, audição e tato; é muito expressivo, fala alto e aprecia ser o centro das atenções; o melhor caminho para conquistar sua confiança é elogiar, desde que não soe como

falsidade; para deixar um cliente influente encantado, apresente-o a um outro vendedor ou ao gerente da loja;

- **Estável:** tem como principal objetivo manter uma boa relação durante o processo de compra ou qualquer negociação; se importa muito com a relação interpessoal; gosta de rotina e processos mais calmos, ou seja, menos agressivos; está preocupado com o meio ambiente, com as boas relações nas várias camadas da sociedade; entra na loja de forma mais tranquila e contida; é observador, porém não gosta de ser o centro das atenções; é um cliente que prefere comprar presente para terceiros do que algo para o próprio consumo; a melhor forma de ganhar a atenção desse indivíduo é

Investidor ou empréstimo: o que é melhor para financiar o negócio?

Qual é a forma mais conveniente de financiar o crescimento do negócio? Boa parte das empresas começa com o capital próprio do empreendedor, que sozinho detém autonomia na tomada de decisões e acesso aos lucros da empreitada. Contudo, frente à possibilidade de expandir, pequenas e médias empresas comumente esbarram na necessidade de atrair mais capital.

“A decisão depende de diversos fatores, mas principalmente do modelo do negócio e do ideal do empreendedor, já que muitos não gostam da ideia de ‘dividir’ a empresa, e o lucro futuro, com investidores”, destaca Fábio Neufeld, CEO e cofundador da fintech Kavod Lending. A fintech, que recebeu aporte de um investidor-anjo em 2017 e lançou sua primeira operação em agosto do mesmo ano, já transacionou mais de R\$3,2 milhões operando empréstimos coletivos para pequenas e médias empresas.

“Cada caso é um caso, sendo o segmento e o estágio da empresa determinantes para a tomada de decisão. Sem lucratividade, é muito difícil conseguir um empréstimo. Por outro lado, para conseguir investidores, o empreendedor precisa ter muito network, uma boa ideia e um plano de negócio convincente. É preciso levar em consideração também o tempo que cada escolha demanda”, pontua Renato Douek, cofundador e CMO da Kavod. Veja as principais diferenças entre levantar capital com investidores e contratar um financiamento.

- **Fintechs como opção** - Ao buscar empréstimos, seja com bancos ou fintechs, o empreendedor assume uma dívida sobre a qual serão cobrados juros. Para fugir de taxas altas, demora e burocracia, pequenas e médias empresas estão voltando suas atenções



Divulgação

para as fintechs, que são mais ágeis e cobram menos juros do que instituições financeiras tradicionais.

“Recentemente, levantamos R\$ 140.000,00 para uma franquia da China In Box em duas horas e meia. Nosso negócio procura democratizar o acesso ao crédito e tornar mais justas as taxas de juros para os tomadores, além de remunerar melhor os investidores, já que atuamos com empréstimos coletivos na modalidade peer-to-peer lending”, esclarece Neufeld. O negócio tende a ser mais vantajoso do que com bancos, com custo de financiamento a partir de 1,1% ao mês.

- **Juros ou lucros** - Enquanto a contratação da dívida exige o pagamento do valor com juros - independente do sucesso ou fracasso do negócio - o valor aportado por investidores é acompanhado pela expectativa de retorno, por meio da distribuição do lucro ou

venda da empresa. Afinal, estes aceitaram correr o risco de investir sem ter certeza da rentabilidade futura da empresa.

“Cabe ao empreendedor colocar na balança: é melhor pagar juros por determinado período ou dividir parte do lucro do seu negócio? Não há resposta certa, especialmente se considerarmos que a entrada de investidores na empresa também pode agregar em outros fatores, como conhecimentos específicos, exposição da marca, atração de talentos, etc. Por outro lado, essa escolha também gera maior necessidade de controles, reportes e divisão das decisões”, ressalta Douek.

- **Sociedade ou autonomia** - Para facilitar o encontro entre investidores e negócios inovadores que buscam capital para escalar, surgem no mercado empresas como a CapTable, com plataformas para organizar e consolidar as relações entre empresas e investidores. “Fazemos uma seleção criteriosa das empresas, que passam por um processo de validação antes de serem disponibilizadas na plataforma para potenciais investidores”, explica Paulo Deitos, CEO da CapTable.

Considerando o cenário de abertura para novos sócios, o empreendedor precisa considerar que pode perder parte da autonomia na gestão e condução do negócio e terá que prestar contas sobre suas decisões. Buscar empréstimo ou abrir capital para investidores são possibilidades com prós e contras, mas cabe a cada empreendedor definir a que melhor beneficie o estágio atual do seu negócio.

Fonte e mais informações: (www.kavodlending.com).

O ressignificado da liderança

Irene Azevedoh (*)

Liderança sempre foi um assunto importantíssimo para o ambiente corporativo e no atual momento se tornou crucial.

Em pesquisa recente, o #nowornever, informou que 72% dos CEOs entrevistados acreditavam que os próximos três anos serão mais críticos para seus segmentos do que as últimas décadas. Sem falar que uma entre três empresas correm o risco de quebrar, enquanto há 50 anos este número era de 1 em 20, segundo o Boston Consulting Group (BCG).

Este cenário, então, faz com que as organizações estejam em constante transformação, necessitando assim que as lideranças assumam novos papéis facilitadores da transformação. E quais serão essas novas habilidades tão almejadas pelo mercado? Antes conhecer o negócio era essencial para um líder. Já hoje o importe é

saber navegar por ambiguidades.

Isto porque a liderança muitas vezes, neste contexto de transformação, não terá um norte tão bem definido, o negócio poderá mudar muito rapidamente e também ele terá que utilizar comportamentos e habilidades que nem sempre eram requisitados, e que representavam sua zona de conforto. Por exemplo, a delegação de tarefas, porém sem perder o controle.

Sem falar que os líderes precisarão envolver-se mais com as operações, mas sem serem controladores. Além disso, precisarão promover a experimentação, mas conter o risco, ou seja, ousar para manter-se competitivo sem deixar de proteger o negócio. E, antes de tudo, terão que buscar pontos de vista distintos, mas impulsionar uma ação unificada. Tal iniciativa requer agilidade para alternância entre diálogo e ação.

Com certeza você já ouviu

também que o papel do líder é incentivar o trabalho em equipe bem como a colaboração, mas dentro deste contexto de transformação, ele ganha uma nova tarefa: o de conectar a organização. O objetivo é que todos os membros trabalhem em rede. Com estes desafios, o líder precisará, então, de orientação comportamental para gerenciar em meio ao paradoxo que chamarei de navegação no “núcleo” e na “borda”.

Explicando melhor estes conceitos: comportamentos que se referem a “núcleo” impulsionam a geração de resultados consistentes e exatos por meio de conhecimentos, perícia operacional e práticas comprovadas. Exemplo de comportamentos “núcleo”: desenvolvimento de planos com base em dados existentes, desenvolvimento de sistemas e políticas, ênfase em consistência e acuracidade. Enquanto comportamentos

que se referem a “borda” empurram criativa e estrategicamente para áreas de risco e possibilidade. Alguns exemplos de comportamentos “borda”: prazer na inovação, tomada de decisões em conjunto, coaching do desempenho de outras pessoas, permitindo-lhes criar soluções e Brainstorming de novas ideias.

Com isso, o líder que então liderava a mudança, terá também que fazer a cultura evoluir. Um papel mais complexo, pois exigirá dele um aprofundamento no DNA da organização. Enfim, a zona de conforto, será um local que este líder nunca mais poderá visitar. Afinal, transformação exige a navegação em ambientes desconhecidos com uma única certeza: o aprendizado será constante, ou seja, estará sempre desaprendendo para aprender!

(*) - É Diretora de Transição de Carreira e Gestão da Mudança - América Latina da Consultoria Lee Hecht Harrison (LHH).

Como potencializar o salário e reter os talentos da sua empresa?

Antonio Bigaton (*)

Manter bons funcionários é um desafio cada dia maior para os RHs, isso porque não é de hoje que o mercado brasileiro sofre com a falta de mão de obra qualificada

De acordo com a C-Suite Challenge, a atração e retenção é uma das principais preocupações dos gestores. Os temas podem parecer distintos, mas retenção e escassez de mão de obra caminham lado a lado, uma vez que a falta de profissionais qualificados aumenta a demanda por aqueles que preenchem todos os requisitos.

Uma pesquisa feita pela empresa norte americana MyEmployees, demonstrou que 30% dos profissionais que foram ouvidos pela pesquisa acreditam que estarão trabalhando em outro lugar nos próximos anos. Cerca de 60% dos entrevistados não sentem que seus objetivos de carreira estejam alinhados com os planos que as empresas têm para eles. Olhando para isso, separei três dicas de como potencializar salários e reter talentos na sua empresa.

- 1) Busque parcerias, terceirize serviços e ofereça descontos: Apenas aumentar o salário não resolve o problema e a palavra de ordem em tempos de crise é reduzir custos. A preocupação em manter a saúde financeira do colaborador começa a fazer parte da rotina do RH. Uma maneira barata de agregar mais economia é filiar a empresa e os funcionários a um grêmio virtual.

Essa terceirização vai buscar parcerias com descontos em academias, restaurantes, faculdades e até escolas de idiomas. Assim, o RH tem uma excelente opção para potencializar o salário dos colaboradores através dos descontos adquiridos. Com o grêmio virtual, o gestor otimiza seu tempo e pode se dedicar apenas à organização e sistematização dos benefícios dentro da rotina da empresa.

- 2) Traga benefícios para dentro da empresa: Realizar bazares para o dia das mães, dia dos pais, dia das crianças, natal, entre outras datas come-

morativas, é uma maneira de melhorar o clima organizacional e ajudar no poder de compra dos colaboradores. Trazer parceiros para oferecer produtos e serviços com descontos pode ser uma forma de agregar não só comodidade, mas também praticidade e economia.

Ao dedicar um espaço da companhia para que seus funcionários possam consumir produtos e serviços, você promove a interação entre as equipes, oferece um momento de descontração e ainda garante a comodidade e facilidade de consumo. Nesses bazares, é comum os parceiros darem descontos, maximizando as vantagens ao colaborador.

- 3) Invista na educação e capacitação de seus colaboradores: Conhecimento nunca é demais. Em momentos de crise, investir no futuro é a melhor maneira de garantir que as coisas irão melhorar. Quando promover aumentos é algo fora de questão, ajudar os funcionários a estudar pode ser uma saída.

Oferecer incentivo para que os colaboradores comecem um curso de inglês, graduação, pós-graduação, deve ser entendido como um investimento e não como um gasto. Na maioria dos casos, a empresa não precisa nem oferecer ajuda financeira na mensalidade, basta ter convênios com escolas e universidades que ofereçam vantagens exclusivas.

Todas essas atitudes irão contribuir de forma bastante positiva para a motivação dos seus funcionários e a manutenção de um excelente clima organizacional. Além disso, as alternativas acima ajudarão os colaboradores a pouparem, dando aquela esticada no salário.

Podem parecer complicadas a implementar todas essas ações, mas na verdade, ao fechar uma parceria com um grêmio virtual, a empresa já garante todos esses benefícios e muitos outros, apresentando vantagem competitiva em períodos difíceis como o que estamos vivendo atualmente.

(*) - É administrador de empresas e sócio diretor da Company Group, hold de soluções para o RH (www.companygroup.com.br).

AGENDA DO EMPRESÁRIO®
www.agenda-empresario.com.br ANO XXX APOIO: CENOFISCO

SEXTA-FEIRA, 14 DE SETEMBRO DE 2018

- Eficiência
- Qualidade
- Confiança

OSFE
CONTRABIL
35 ANOS
www.osfe-mc.com.br

EMPRESA INDIVIDUAL
Titular de empresa individual, que já recolhe o INSS sobre o teto (ou não), é obrigado a ter uma retirada de pró-labore? Saiba mais acessando a íntegra no site: [www.empresario.com.br/legislacao].

QUAL ORDEM DEVEMOS SEGUIR AO ENVIAR AS TABELAS PARA O E-SOCIAL?
Considerando se tratar de empresa do Grupo 2 com faturamento até R\$ 78 milhões no ano calendário de 2016, o envio das tabelas deve atender as disposições das Resoluções 3/2017 e 4/2018 do CDES, eventos de tabela 5-1000 a 5-1080.

PRORROGAÇÃO DO E-SOCIAL
Prorrogação do eSocial para todas as microempresas, mesmo as que não são optantes pelo simples Nacional, inativas, tiveram o envio das informações prorrogados para o mês de novembro? Saiba mais acessando a íntegra no site: [www.empresario.com.br/legislacao].

CONSULTAR PARA COMPROVAR A EMPREGA
Empresa pode consultar a RFB para verificar se todas as transmissões foram reconhecidas corretamente da EFD-REINF? Saiba mais acessando a íntegra no site: [www.empresario.com.br/legislacao].

EMPRESA PODE CREDITAR OS INSS RECOLHIDOS SOBRE SERVIÇOS TOMADOS E UTILIZAR COMO ABATIMENTO NA PRÓPRIA FOLHA, COMO PROCEDER?
Esclarecemos que não existe legislação que autorize a empresa tomadora a creditar-se da retenção previdenciária sobre serviços tomados, sendo esta possibilidade meramente da empresa prestadora do serviço.

RETORNO AO TRABALHO
Funcionário estava aposentado por invalidez há mais de 10 anos, o INSS liberou para o trabalho, temos que efetuar exame de retorno, como proceder? Saiba mais: [www.empresario.com.br/legislacao].

AGENDA FISCAL* SETEMBRO/18
Acesse a íntegra no site: [www.agenda-fiscal.com.br].

50 anos
ORCOSE
Contabilidade

Fundador: José SERAFIM Abrantes

11 3531-3233 - www.orcose.com.br

Rua Clodomiro Amazonas, 1435 - Vila Olímpia - 04537-012 - São Paulo - SP

© HIFEN - todos os direitos reservados