



OPINIÃO

Como realizar uma venda perfeita?

Carlos Cruz (*)

Todas as profissões possuem rotinas de trabalho, seguidas dia após dia e que fazem os profissionais agirem de maneira automática

Com o vendedor isso não é diferente, principalmente por conta das metas a serem alcançadas. É comum o profissional desta área ficar preso aos números, pensando no que vai fazer para alavancar suas vendas, quais estratégias utilizará para atender mais clientes e vender o máximo que puder. Essa não é uma atitude ruim, porém, pode ser posta em prática de uma maneira não eficiente.

O processo de negociação é, acima de tudo, um passo a passo para um relacionamento repleto de benefícios e duradouro. O profissional não deve se deixar "enrijecer" pela rotina, muito menos se tornar frio e automático. É necessário investir no trato social, na comunicação com o cliente, para se conquistar a venda perfeita, continuar humano, com capacidade de perceber as necessidades do outro e com o conhecimento para atendê-las.

O vendedor que atende o máximo de clientes em um único dia, que conclui vendas em cinco minutos, fazendo com que o comprador saia rapidamente, obtém bons números. Isso é ótimo, mas não basta. É preciso também obter um resultado melhor para o futuro, ou seja, um cliente fidelizado. Para evitar esse tipo de situação e ajudar na construção de um relacionamento com o cliente, trago quatro dicas essenciais:

1 - Comunicação - O profissional deve ser articulado, se expressar bem, de maneira clara e objetiva. É ainda mais importante saber escutar, captar o que ele precisa e, muitas vezes, servir de divã e utilizar

da empatia. O cliente quer mais do que gastar dinheiro e comprar uma "coisa", ele quer adquirir uma solução para o seu problema ou necessidade e um vendedor que não sabe se comunicar corretamente, não consegue perceber esse detalhe. Outra ação efetiva é saber todas as características, benefícios, custos e detalhes do produto/serviço que está oferecendo, afinal, o comprador não leva algo que o próprio vendedor desconhece.

2 - Aproximação - Deve ser feita com simpatia, prontidão e deixando o cliente à vontade. O vendedor não pode ser frio, a venda é um processo de relacionamento, o comprador não é apenas um número. É necessário investir na qualidade do atendimento, para cativar uma clientela de qualidade, que sempre volta e traz novas necessidades e novos compradores consigo.

3 - Ação - O vendedor quando entra em ação deve ser persistente, porém, não insistente. É importante assumir a negociação, controlar completamente o processo e direcionar a conversa com o cliente. O profissional não deve desistir na primeira negativa, 80% das vendas acontecem entre o quinto e décimo segundo contato. No entanto, é importante saber a hora de recuar, a estratégia pode ajudar a garantir oportunidades futuras.

4 - Conquista - Fidelizar o cliente é sempre o momento mais delicado. Quando o comprador fica satisfeito com o atendimento, é criada uma imagem positiva do processo de compra e da empresa. É necessário oferecer no pós-venda o mesmo atendimento e assistência que foi dispensando durante a venda, para conquistar a constância e lealdade do comprador.

(*) É diretor do Instituto Brasileiro de Vendas (www.ibvendas.com.br)

Mais de 500 mulheres são agredidas por hora no Brasil

A cada hora, 503 mulheres sofreram algum tipo de agressão física em 2016, segundo pesquisa do instituto Datafolha encomendada pelo Fórum de Segurança Pública

O estudo, divulgado ontem (8), foi feito com entrevistas presenciais em 130 municípios brasileiros. No total, foram 4,4 milhões de mulheres, 9% da população acima de 16 anos, que relataram ter sido vítimas de socos, chutes, empurrões ou outra forma de violência.

As agressões verbais e morais, como xingamentos e humilhações, atingiram 22% da população feminina. Ao longo do ano passado, 29% das mulheres passaram por algum tipo de violência, física ou moral. Entre as pretas (expressão usada pelo IBGE), o índice sobe para 32,5% e chega a 45% entre as jovens (de 16 a 24 anos). Foram vítimas de ameaças com armas de fogo ou com facas 4% - 1,9 milhão de mulheres. Espancamentos e estrangulamentos vitimaram 3%, o que representa 1,4 milhão de mulheres, enquanto 257 mil,



A cada três brasileiros dois presenciaram algum tipo de agressão a mulheres em 2016.

1% do total, chegaram a ser baleadas.

Acada três brasileiros, incluídos homens e mulheres, dois presenciaram algum tipo de agressão a mulheres em 2016, desde violência física direta, a assédio, ameaças e humilhações. O percentual é de 73%

entre as pessoas pretas e 60% entre as brancas. A maior parte dos agressores era conhecida (61%). Os cônjuges, namorados e companheiros aparecem como responsáveis em 19% dos casos. Os ex-companheiros representam 16% dos agressores. A própria casa das vítimas

recebeu o maior percentual de citações como local da violência (43%). Entre as mulheres entre 35 e 44 anos, 38% das agressões partiram dos namorados ou cônjuges.

Sobre as reações após a violência, 52% disseram não ter feito nada após a agressão, 13% procuraram ajuda da família, 12% buscaram apoio de amigos e 11% foram a uma delegacia da mulher. Entre as mais jovens (16 a 24 anos), o índice das que não fizeram nada após a agressão é de 59%.

O assédio atingiu 40% das mulheres no último ano. Entre as mais jovens (16 a 24 anos), o percentual chega a 70%, sendo que 68% ouviram comentários desrespeitosos quando estavam na rua. O índice é de 52% entre a população feminina entre 25 e 34 anos. Nesse grupo, 47% foram assediados na rua, 19% no ambiente de trabalho e 15% no transporte público (ABR).

Para atrair ricos, Itália cria taxa única

O fisco da Itália instituiu ontem (8) uma nova taxa fixa anual de 100 mil euros, voltada sobretudo a cidadãos estrangeiros e com patrimônios elevados que se mudam para a península. Apresentada pela Agência de Entradas do país europeu, a novidade pode envolver cerca de 1 milhão de pessoas e aumentar o poder de atração sobre milionários, que na maioria das vezes preferem, na Europa, se mudar para nações como Reino Unido.

A medida beneficiará apenas indivíduos que residiram no exterior por pelo menos nove períodos fiscais nos últimos 10 anos - italianos que deixaram seu país não serão incluídos. A taxa prevê o pagamento de um único imposto fixo de 100 mil euros por ano e é opcional, ou seja, o interessado pode escolher ser cobrado dessa maneira ou pelo método proporcional.

Na Itália, a alíquota de imposto de renda para quem ganha acima de 75 mil euros por ano é de 43%, taxa que incide apenas sobre o excedente desse patamar. A medida deve atrair pessoas que possuem grandes rendas e patrimônios, mas também famílias numerosas: se o primeiro integrante do núcleo familiar pagar uma taxa de 100 mil euros por ano, os outros darão ao fisco 25 mil.

"O objetivo é atrair e incentivar a transferência a nosso país de pessoas com um elevado patrimônio", diz a Agência, explicando que a opção pela taxa única deve ser feita no preenchimento da declaração anual de renda.

A atração de milionários também seria uma forma de estimular a economia italiana, que, segundo estimativas, não deve ultrapassar o patamar de 1% nos próximos dois anos (ANSA).

Estudantes acertam menos de 50% das provas do Enade

A média dos estudantes que fizeram o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) 2015 não ultrapassou, em nenhum curso, 60 de um total de 100 pontos. De acordo com os dados divulgados pelo Inep, os estudantes que concluíram o ensino superior tiveram uma média de acertos que variou de 52,8 a 57,9 nas questões de formação geral e 41,3 a 44,9 nas questões específicas.

Para Mariangela Abrão, coordenadora-geral substituta de Controle da Qualidade da Educação Superior o desempenho pode ser reflexo da dificuldade das provas, principalmente das específicas. "O aluno brasileiro não está muito acostumado a fazer provas em que a forma de avaliar não seja uma pergunta direta que requeira um raciocínio raso, uma alternativa. As provas do Enade tem sido muito bem pensadas".

A prova é composta de dez questões de formação geral, sendo duas discursivas e oito de múltipla escolha, aplicada aos estudantes de todos os cursos avaliados;



Estudantes tiveram uma média de acertos que variou de 41,3 a 44,9 nas questões específicas.

e, uma prova específica, com 30 questões, sendo três discursivas. Nas questões gerais, a maior nota foi do curso de administração pública (57,9) e, nas específicas, a do curso de tecnologia em gestão da qualidade (44,9). A partir das médias dos desempenhos no Enade, o Inep calcula o chamado conceito Enade, atribuído aos cursos avaliados. O conceito vai de 1 a 5, sendo 1 e 2 considerados insuficientes. Em 2015, quase um terço, 30,3%, de todos os cursos

avaliados tiveram conceito insuficiente.

Ao longo dos anos, o exame foi alvo de boicotes, por parte dos próprios alunos e mesmo de fraudes, por parte de instituições de ensino. Segundo Mariangela, o Inep recebeu denúncias de que algumas instituições retêm o "mau aluno" ou fazem progredir o "bom aluno" para que ele conclua o curso no ano de avaliação do Enade. "São mecanismos ilícitos, totalmente reprováveis", diz (ABR).

Filho de Kim Jong-nam publica vídeo na web

Um vídeo publicado ontem (8) no Youtube pode complicar a situação política da Coreia do Norte. Em imagens que duram 40 segundos, um homem diz ser filho de Kim Jong-nam, o irmão do líder da Coreia do Norte, Kim Jong-il assassinado na Malásia em 13 de fevereiro. "O meu nome é Kim Han-sol, da Coreia do Norte, parte da família Kim", disse o homem no vídeo, em um inglês fluente. "Meu pai foi assassinado há poucos dias. Agora estou com minha mãe e minha irmã. Esperamos que esta situação melhore logo", disse o jovem de 21 anos.

O vídeo foi publicado pelo grupo "Cheollima Civil Defense", conhecido

por apoiar os dissidentes da Coreia do Norte. Meio-irmão do líder coreano, Kim Jong-nam foi morto por veneno no aeroporto internacional de Kuala Lumpur. As autoridades da Malásia prenderam quatro pessoas suspeitas de ligação com o assassinato. Kim Jong-nam vivia fora da Coreia do Norte e já havia feito críticas ao regime atual do país.

O caso desatou uma crise internacional, com suspeitas de que o regime norte-coreano poderia estar por trás do crime. Além disso, a Coreia do Norte proibiu qualquer cidadão malaios de sair de seu território até que a Malásia encerre a investigação do assassinato (ANSA).

Empresas & Negócios		
José Hamilton Mancuso 2003/2017		
Diretora Administrativa-Financeira	Webmaster e TI:	
Laurinda M. Lobato DRT/SP 48681 laurinda@netjen.com.br	VillaDartes	
Editora	Editoração Eletrônica	
Laura R. M. Lobato De Baptisti DRT/SP 46219	Ricardo Souza Walter de Almeida	
Marketing	Impressão	
J. L. Lobato lobato@netjen.com.br	LTJ- Gráfica Ltda	
Diretora Comercial	ABRARJ Associação Brasileira de Revistas e Jornais Matrícula, SP-555	
Lilian Mancuso lilian.mancuso.jen@gmail.com	Colaboradores	
Andressa Thomaz	Dr. Lair Ribeiro	
Antônio Delfim Netto	Leslie Amendolara	
Armando Rovai	Luiz Flávio Borges D'Urso	
Cícero Augusto	Mario Enzo Bellio Junior	
Cláudio Tomanini	Ralph Peter	
Eduardo Moreira	Rosângela Demetrio	
Geraldo Nunes	Sandra Falcone	
J. B. Oliveira	Sergio Valezin	
Jornal Empresas & Negócios Ltda		
CNPJ: 05.687.343/0001-90 - Registro na JUCESP sob NIRE 35218211731 em 06/06 de 2003 e matriculado no 3º Registro Civil da Pessoa Jurídica sob nº 103 Administração, Publicidade e Redação: Rua Boa Vista, 84 - 9º Andar - Conj. 909 Cep: 01014-000 - Tel: 3106-4171-FAX: 3107-2570 - e-mail: netjen@netjen.com.br - site: www.netjen.com.br		
Auditoria de tiragem: Cokinós Auditores e Consultores COKINÓS		
Serviço informativo editorial fornecido pela Agência Estado e Agência Brasil. Artigos e colunas assinados são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.		

Trump diz 'ter grande respeito' pelas mulheres

O presidente norte-americano, Donald Trump, afirmou ontem (8), em sua conta no Twitter, ter um profundo respeito por todas as mulheres. "Tenho um grande respeito pelas mulheres e pelos muitos papéis que elas têm, que são vitais para a estrutura de nossa sociedade e nossa economia", expressou-se o republicano, no Dia Internacional das Mulheres. Em nova postagem, Trump escreveu: "Unam-se a mim para honrar o papel fundamental das mulheres nos Estados Unidos e em todo o mundo".



Presidente norte-americano, Donald Trump.

Em outubro do ano passado, o magnata se envolveu em uma

polêmica ao ter áudios vazados pelo jornal americano "The Washington Post". Na gravação, que tinha sido feita há 12 anos, o bilionário fazia comentários obscenos sobre mulheres e afirmava usar de sua fama para assediá-las, além de descrever seus feitos de modo grosseiro. A notícia repercutiu negativamente em todo o mundo e ameaçou a candidatura de Donald Trump à Presidência dos Estados Unidos. O republicano, no entanto, pediu desculpas após a divulgação dos registros (ANSA).

Parceria visa inserir 500 empresas no mercado de exportação

O Ministério da Indústria e Comércio Exterior (MDIC) e a Confederação Nacional da Indústria (CNI) anunciaram ontem (8) uma parceria para apoiar a inserção de 500 empresas brasileiras no mercado internacional. O prazo de inscrição será aberto em julho para indústrias de todos os portes, setores e unidades da federação. Elas farão parte do programa Rota Global, que oferece consultoria completa para empresas não exportadoras investirem no mercado internacional, com diagnóstico, desenho de estratégia e acompanhamento.

A meta é traçar o diagnóstico de 500 empresas, desenvolver planos de negócios para 200 delas e, ao final do projeto, em 2018, ter ao menos 100 novas empresas



Ministro do MDIC, Marcos Pereira.

com operações concretas de exportação. O investimento de R\$ 1,2 milhão da iniciativa vem do AL-Invest, um programa da Comissão Europeia para fomentar a

produtividade e competitividade de micro, pequenas e médias empresas na América Latina, como forma de combater a pobreza e a desigualdade social.

Os anúncios foram feitos hoje pelo ministro do MDIC, Marcos Pereira. "As micro e pequenas empresas têm uma participação importante na geração de empregos e fomento da economia nacional. Mas não têm, pelo seu tamanho, uma condição de competitividade. Vamos poder fazer consultorias, apresentar essas empresas de forma mais abrangente no cenário internacional, treiná-las e com isso conseguir vender seus produtos que muitas vezes ficam focados no mercado doméstico", disse Pereira (ABR).