



A TEORIA DOS MODELOS REPLICÁVEIS VAI REVOLUCIONAR SUAS VENDAS

ENTENDA QUAIS SÃO OS FATORES QUE PODEM ELEVAR SUA EMPRESA AO ESTADO DA ARTE DA INOVAÇÃO E DO CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL CONHECENDO O MODELO DOS NEGÓCIOS REPLICÁVEIS

PRECIFICAÇÃO
Like em troca do almoço? Perguntar ao cliente o quanto ele quer pagar? Confira a opinião de especialistas e cases de empresas que conseguiram inovar na forma de cobrar o cliente e aprenda com eles

OUÇA QUEM IMPORTA
Pesquisas com seus clientes podem ajudá-lo a vender muito mais. Conheça histórias que comprovam isso e inspire-se a fazer o mesmo

GESTÃO EM VENDAS
10 perguntas para avaliar as propostas que você tem feito aos clientes



16



16



22

42 PRECIFICAÇÃO

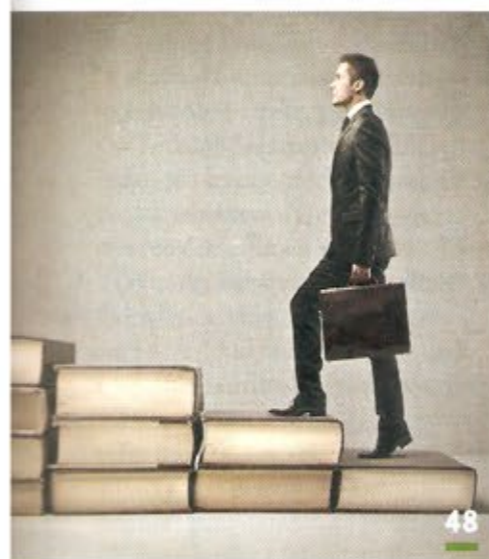
Você já pensou em inovar na hora de precificar o que vende? Várias empresas estão fazendo isso e obtendo bons resultados. Aprenda com elas

48 LEIA MAIS

O hábito da leitura pode ajudar sua equipe a vender mais. Conheça histórias que comprovam isso e inspire-se a incentivar a leitura em sua empresa

52 ESTRATÉGIA

Boas pesquisas com seus clientes podem ajudá-lo a aprimorar seus negócios e, assim, a vender mais. Conheça histórias que comprovam isso e aprenda com elas



48

54 MARKETING DIGITAL

Empresas brasileiras estão começando a entender que content marketing vai muito além de Facebook...

56 GESTÃO EM VENDAS

Teste revela se as propostas que você tem feito aos clientes são eficientes

58 GESTÃO DE EQUIPES

Saiba como gerenciar equipes de vendas com rivalidades internas e aproveite as disputas para vender mais

59 LIDERANÇA

O que você precisa saber sobre a Geração Y para liderar os jovens da sua equipe

60 GIGANTES DAS VENDAS

Dicas para você fazer um pós-venda criativo e eficiente

62 VENDAS

5 lições ensinadas pelos americanos que podem ajudar você a vender mais

64 SALES DOCTOR

7 ações-chave que o ajudarão a perceber o momento mais adequado para se obter o tão esperado "sim"

66 ATÉMAIS

O que você pode aprender sobre vendas com as crianças

67 RALPH MARSTON

Não existe vergonha em não saber...

42



28



6 MOTIVOS

para participar do Fórum VendaMais

1

DEBATE

SOBRE OS MAIORES DESAFIOS DOS GESTORES DE VENDAS DO BRASIL

Raúl Caneloro e **Marcelo Caetano** debaterão sobre os maiores desafios enfrentados pelos gestores de vendas do Brasil. Eles repassarão a você toda a experiência que têm acumulado durante anos de trabalho. Você poderá ver exemplos práticos, muito conteúdo atualizado e inovador, além de diversas ferramentas que o ajudarão a melhorar a estratégia comercial da sua empresa.

Caetano e **Caneloro** são sócios na **VendaMais Consultoria e Treinamentos**. Esse trabalho visa desenvolver projetos para soluções criativas em vendas, consistentes e adequadas à cultura de cada organização, desde a estratégia até sua operacionalização.

2

PALESTRA

Raúl Caneloro

A Alta Performance na gestão de equipes comerciais será o tema da palestra de **Raúl Caneloro**. Vendedores de Alta Performance conseguem fazer mais coisas, em menos tempo. Eles se tornam muito mais produtivos naquilo que fazem. São consistentes, atingem (e muitas vezes ultrapassam) suas metas todos os meses, não só de vez em quando. Eles recebem mais reconhecimento - de colegas, de líderes, de subordinados e de clientes.



Raúl Caneloro

3

SMALL GIANTS

Pequenos Gigantes

Daniel Rodrigues e **Simone Lucena** não trabalham na mesma empresa. Muito pelo contrário, as organizações que representam são de segmentos completamente distintos. Ele é diretor da CCLi Consultoria Linguística. Ela, sócia-proprietária da Execute Tecnologia. Em comum, ambos têm o desejo de fazer suas empresas serem excelentes, o fato de já fazerem parte do grupo **"Small Giants"**. No Fórum VendaMais Rodrigues e Simone falarão sobre a cultura Small Giant vivida plenamente na prática. *"Pretendo dar uma visão geral sobre os pilares do grupo, mas também explicar como*

usamos os pilares para gerar valor na empresa para nossos clientes, internos e externos", explica **Rodrigues**. Para **Simone**, ser um **Small Giant** é ter a capacidade de planejar, executar e colher os frutos desejados, conforme o planejado.



Daniel Rodrigues



Simone Lucena



FÓRUM **VENDAMAIS**

O MAIOR EVENTO DE GESTÃO DE EQUIPES COMERCIAIS DO BRASIL.

Aprenda com uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

Amplie sua rede de contatos.

Conheça os 6 Pilares da Alta Performance em vendas.

Vendópolis. Gestão e estratégia de vendas - o jogo.

Conecte-se de verdade com seus clientes.

Descubra os 3 "C's" de uma empresa de sucesso.



ENTREVISTA

Small Giants na prática

POR NATASHA SCHIEBEL
📷 Divulgação

Daniel Rodrigues e Simone Lucena não trabalham na mesma empresa. Muito pelo contrário, as organizações que representam são de segmentos completamente distintos. Ele é diretor da CCLi Consultoria Linguística (<http://www.cclinet.com.br/>). Ela, sócia-proprietária da Execute Tecnologia (<http://execute.com.br/>). Em comum, ambos têm o desejo de fazer suas empresas serem excelentes, o fato de já fazerem parte do grupo "Small Giants" e serem presenças confirmadas no Fórum VendaMais, que acontece em São Paulo nos dias 09 e 10 de outubro (mais informações você encontra no fim desta matéria).

Nossa equipe bateu um papo com os dois para saber como ser um Small Giant ajuda no dia a dia da CCLi e da Execute, quais as lições aprendidas por eles desde que entraram para o grupo e, claro, para poder adiantar um pouco sobre a participação deles em nosso evento. Acompanhe, aprenda com esses pequenos gigantes e comece a traçar o caminho da sua empresa rumo ao sucesso.

VM: O que é ser um Small Giant para você?

Daniel Rodrigues - Para mim, um Small Giant é um empresário que busca a excelência acima de tudo. Que prefere ser o melhor em seu segmento, e não o maior. Que prefere focar e reforçar seu vínculo com a comunidade local em que está inserido e se tornar relevante para seus clientes a ponto de tê-los como defensores de sua perenidade. Que foca a sustentabilidade do negócio com um clima interno que permite um ambiente de trabalho agradável e mais produtivo do que a maioria das empresas no seu segmento. Que gera a empresa pelo seu propósito, por sua missão, amparando-se sempre na sua visão e nos seus valores para as tomadas de decisões.

Simone Lucena - Acho que a definição de Small Giant é bem a nossa cara. É ter uma preocupação diária com a qualidade e querer fazer diferente ou melhor que a concorrência. É ser caprichoso e se preocupar com a contribuição que podemos dar a sociedade e a nossos colaboradores de uma forma geral. É planejar e não seguir a pressão do mercado pelo crescimento acelerado.

De que forma vocês trabalham os pilares Small Giants (Liderança, Equipe, Clientes, Responsabilidade Social, Paixão e Modelo de Negócio) na sua empresa?

DR: Temos programas específicos para cada um dos pilares.

Liderança: Realizamos uma reunião semanal com toda a equipe da empresa, que é conduzida diretamente por mim, com o objetivo de tornar a liderança próxima e participativa. É aqui que são trabalhados os valores na prática e realizado o alinhamento da equipe com nosso quadro de missão, visão e valores. Também temos a reunião do "triunvirato", que é composta pelas 3 principais lideranças da CCLi: eu, diretor, representando a área administrativa; a gerente pedagógica; e o coordena-



"Não basta crescer e ser uma empresa referência no mercado. Esta vitória deve ser compartilhada e retribuída para a comunidade em que a empresa atua sob diversas formas, desde a responsabilidade social até a mudança de cultura dos clientes e colaboradores, visando a melhoria das relações pessoais e profissionais". (Simone Lucena)

dor de atendimento, representando cada um das áreas. Essa tríade tem como objetivo buscar o alinhamento das metas com os processos e equipes das outras áreas das quais dependem, direta ou indiretamente, para que as metas e os planos de ações desenvolvidos no planejamento estratégico sejam alcançados e realizados, de acordo com o previsto. Existem duas outras reuniões setoriais em que cada um dos líderes da área pedagógica e de atendimento treinam suas equipes, semanalmente, para que atinjam seus objetivos. Esses treinamentos contínuos ajudam muito a exercermos uma liderança ativa e com foco no propósito.

Equipe: Além do que já falei sobre o nosso modo de liderar, também chamamos os membros da nossa equipe de "clientes" e buscamos aplicar a todos os mesmos critérios que aplicamos aos clientes externos. Temos muita união, cooperação e várias iniciativas propostas por todos - quer seja para resolução de problemas, quer para melhoria de processos e serviços.

Clientes: Nossa meta é alcançar o resultado almejado por nossos clientes em seus projetos de idiomas em nossa empresa. Por isso, monitoramos 4 metas importantes relacionada aos clientes: satisfação, frequência, renovação de contratos e indicações de clientes. 90% das nossas vendas são geradas por indicações, principalmente daqueles que estão satisfeitos. Realizamos eventos mensais dos quais participam clientes e não-clientes, a fim de proporcionar maior interação entre

eles. Temos foco no marketing de relacionamento e todas as ações criadas na empresa são embasadas na geração de valor ao cliente final.

Responsabilidade Social: Temos uma colaboradora que é a "madrinha da responsabilidade social". Essa função foi criada após a aplicação do Decálogo do Cliente e de termos percebido que, embora a empresa fizesse inúmeras ações sociais, os clientes não percebiam isso na prática. O papel da madrinha é fazer a ponte entre os responsáveis pelos projetos sociais em desenvolvimento, a assessoria de comunicação e a equipe interna, divulgando e contando com maneiras de solicitar colaboração e engajamento dos clientes também. Apoiamos projetos de educação como o da Fundação PESCAR, fazemos reciclagem de todo papel, plástico e alumínio utilizados, apoiamos ações do Rotary Club e também do Fundo de Solidariedade Municipal.

Paixão: A paixão é o que nos move e é o que proporcionou a criação da empresa em si, pois, no início, foi um movimento muito mais focado na minha paixão pela área do que na busca de um negócio lucrativo que me desse muito dinheiro. Ao longo de todos esses anos, procuramos contratar colaboradores que tenham essa capacidade de se apaixonar pela empresa e de se sentirem co-proprietários desse sonho que materializamos diariamente. Fazemos ações pontuais de reflexão sobre nosso propósito, pois é por ele que somos apaixonados.

Modelo de Negócio: Hoje, o modelo de negócio está muito bem definido, especialmente pela contribuição das discussões do grupo Small Giants a respeito dos indicadores de performance. Foi a primeira vez que percebi a necessidade de a paixão ganhar indicadores técnicos que preservassem a lucratividade. Temos um *dashboard* de indicadores que ajudaram a elevarmos a lucratividade da empresa.

SL: Os 6 pilares fazem parte do DNA da Execute, pois hoje é líder no mercado em que atua, pratica o *empowerment* com seus colaboradores - o que dá mais agilidade nas decisões do dia a dia, lida com equipes bem definidas e focadas em suas metas e indicadores de desempenho, procurando sempre uma maior proximidade com o Cliente com base nos seus valores e em sua forma especial de atender. O programa de responsabilidade social, chamado **Execute o Bem**, trabalha com base nos "Objetivos do Milênio - 8 Jeitos de Mudar o Mundo", programa lançado pela ONU para melhorar o mundo. Escolhemos o jeito 2 - Educação - para termos como foco principal, atuando em escolas públicas e privadas com um programa de educação no uso da Internet.

Quais são os benefícios de fazer parte da Small Giants Community?

DR: O principal efeito é ter um grupo de empresários que compartilham da mesma visão de negócios que tenho e poder trocar boas práticas corporativas dentro deste contexto de enfoque aos valores da empresa nas estratégias de gestão. Além disso, o sentimento de pertencimento a um grupo sempre nos dá, psicologicamente falando, mais força para perseverar no caminho em que se acredita que é o melhor para o seu negócio, especialmente em momentos difíceis ou de quebra de paradigmas internos.

SL: Fazer parte da SGC nos coloca em



"Sempre tive muita paixão pelo negócio, mas muitas vezes me achava um pouco piegas por falar sobre paixão. A comunidade me ajudou a ver esse sentimento como um dos pontos mais fortes da empresa e a criar mecanismos para que ela pudesse circular livremente, alicerçando-se no modelo de negócios da empresa". (Daniel Rodrigues)

oportunidades de negócio e de crescimento para todas as empresas envolvidas.

Quais mudanças aconteceram nas suas respectivas empresas desde que vocês se tornaram um Small Giant?

DR: A principal e melhor mudança que posso mencionar está diretamente relacionada à implantação da visão de sustentabilidade e lucratividade do modelo de negócio da empresa. Isso fez com que a organização pudesse fazer um realinhamento, colocando todas as suas estratégias e seu quadro de missão

houvesse um plano de ação para preservar e ampliar margens com a melhoria da prestação de serviços. A empresa tem feito seu faturamento crescer cerca de 20% nos últimos 3 anos e, finalmente, o ritmo de crescimento das despesas tem sido menor do que o do faturamento, pois o modelo de negócio definido com os indicadores ajudou a enxugar processos e a aumentar a eficiência.

SL: A principal mudança foi o Foco no Negócio. Após a definição do modelo de negócio que iríamos adotar, tudo ficou mais fácil de decidir e mais fácil de



Quais são as lições aprendidas na Small Giants Community que você leva para o seu dia a dia? Como você as aplica?

DR: Sempre tive muita paixão pelo negócio, mas muitas vezes me achava um pouco piegas por falar sobre paixão. A comunidade me ajudou a ver esse sentimento como um dos pontos mais fortes da empresa e a criar mecanismos para que ela pudesse circular livremente, alicerçando-se no modelo de negócios da empresa. Além disso, já tínhamos o quadro

e trazer para o nosso dia a dia, forjando uma cultura corporativa que nos engrandece e encanta nosso cliente.

SL: Não basta crescer e ser uma empresa referência no mercado. Esta vitória deve ser compartilhada e retribuída para a comunidade na qual a empresa atua sob diversas formas, desde a responsabilidade social até a mudança de cultura dos clientes e colaboradores, visando a melhoria das relações pessoais e profissionais.

O que o público pode esperar da sua apresentação no Fórum VendaMais?

conhecer um pouco sobre a cultura Small Giant vivida plenamente na prática no meu dia a dia. Pretendo dar uma visão geral sobre os pilares do grupo, mas também explicar como os usamos para gerar valor na empresa, para nossos clientes, internos e externos.

SL: Iremos apresentar as práticas que nos fizeram ser hoje Líderes em nosso segmento. Como Coach de Líderes, falarei um pouco também do nosso trabalho com Pessoas e dos 5 hábitos que todo líder de sucesso deve ter.

Quais são suas dicas para quem quer seguir os passos da sua empresa e ser uma Small Giant?

DR: Minha dica é sempre buscar maneiras de poder trocar ideias, experiências e boas práticas com outros empresários que tenham visão convergente com a sua. Essa interação é essencial para que as empresas possam inovar, crescer e se sustentar em mercados tão competitivos como os de hoje.

SL:

- Atenção para a escolha e desenvolvimento das pessoas que fazem parte de sua empresa;
- Não perca o foco. Tome decisões com base no que foi planejado e no que a Estratégia pede;
- Seja cauteloso no planejamento e rápido na ação;
- Seja ousado, mas corra riscos calculados;
- Desenvolva sua Liderança. Sua empresa irá crescer junto com ela;
- Cresça devagar e sempre!



Serviço

FÓRUM VENDAMAIS