

OS 10 ERROS MAIS COMUNS NA APRESENTAÇÃO DO PREÇO

Márcio Miranda

Cada parte do processo da venda tem suas peculiaridades e dificuldades. Em todas elas podem ser cometidos erros que, dependendo da gravidade, poderão destruir um trabalho de muito tempo. Por isso quero chamar sua atenção para uma das etapas que eu como negociador, considero suscetível a falhas importantes - estou me referindo à apresentação do preço.

Para a grande maioria dos vendedores o preço é apenas um número elaborado de forma a atender determinados objetivos e parâmetros colocados pelas partes envolvidas. Mas os negociadores enxergam algo mais além de um simples número. O preço embute percepção de valor que por sua vez, tem profunda relação com o estado emocional de quem decide a compra.

Ao apresentar o preço, fique atento para os seguintes pontos:

1. NÃO COLOQUE TODO PESO DO NEGÓCIO NO PREÇO

A grande maioria dos vendedores administra o preço como sendo o fator mais importante do processo de compra e venda. A experiência, no entanto, mostra que o preço é mais importante na mente do vendedor do que na mente do cliente.

2. NÃO PENSE QUE OS CLIENTES PENSAM COMO VOCÊ

Os vendedores projetam nos clientes suas idéias, sentimentos e emoções. Por isso, tendem a acreditar que os clientes pensam e agem como eles. Um vendedor que está sem dinheiro tende a pensar que todos estão sem dinheiro! Só que isso não é verdade! Cada pessoa está em um estágio diferente e é impulsionada pelos seus próprios motivos. Você poderá ter o foco totalmente orientado para o preço na hora de fechar uma compra. Já para o seu cliente o preço poderá ser apenas mais um dos fatores a ser analisado ou até mesmo algo a não ser considerado.

Cada um de nós tende a interpretar o mundo de acordo com a sua interpretação, bagagem emocional e poder que acredita ter.

3. NÃO DEIXE TRANSPARECER A IDÉIA DE QUE SEUS PREÇOS SÃO MUITO ALTOS

Muitas vezes a comunicação corporal contradiz o que está sendo dito através de palavras. É exatamente por esse motivo que as pessoas, quando não estão sendo sinceras ou estão faltando à verdade, evitam olhar nos olhos dos interlocutores. Se você não acreditar que o seu produto vale o que por ele está pedindo, o seu corpo acompanhará o seu pensamento e ficará mais difícil convencer os clientes a pagarem o preço pedido.

4. NÃO TENHA MEDO DE FALAR DO PREÇO

Estudo recente mostrou que:

- 94% dos vendedores não falam sobre o preço até serem questionados pelos clientes;
- 44% dos vendedores mudam de assunto quando questionados sobre o preço;
- 33% não dizem o preço de forma clara e audível, preferindo escrever ou apontar.

Quando demonstra medo ou insegurança na hora de informar o preço você passa ao cliente a idéia de que está escondendo alguma coisa. Você não acha que o cliente vai pensar que você está inseguro

porque está vendendo mais barato do que deveria, acha? Com certeza não! Você tem dificuldade de dizer o seu nome quando alguém pergunta? Não tem. Pois aja da mesma forma quando perguntarem o preço.

5. CUIDADO COM A FORMA QUE VOCÊ ADOTA PARA APRESENTAR O PREÇO

Na hora de apresentar o preço seja direto. Você consegue perceber alguma diferença nas formas abaixo?

- O preço deste aparelho é 100
- Nós estamos vendendo este aparelho por 100
- O nosso preço normal é 100
- O nosso preço de tabela é 100

A primeira é direta. O preço é "X" e pronto. É a recomendada porque não deixa margem para o cliente pensar que poderá existir negociação. Na segunda, quando você diz: "nós estamos vendendo...", pode ser interpretado como – o preço até agora era 100, mas pode mudar...

Nas outras duas as palavras "normal" e "tabela" deixam no ar a idéia de que o preço normal é 100, mas é possível fugir da normalidade.

6. NÃO DIGA NADA QUE PASSE A IDÉIA DE QUE O SEU PREÇO É ALTO

Existem formas de se comunicar ou até algumas frases feitas que, mesmo sendo ditas em tom de brincadeira, devem ser evitadas. Veja alguns exemplos:

- "Vou dizer o preço. Prefere saber sentado ou em pé?"
- "O melhor que eu posso fazer é..."
- "Você está pronto para saber o preço?"
- "Eu sei que o meu preço não é barato, mas..."
- "Quer saber por que o meu produto é mais caro?"

7. NÃO DIGA NADA QUE PASSE A IDÉIA DE QUE O SEU PREÇO É NEGOCIÁVEL

Tanto você como o cliente sabem que os preços são negociáveis. Mas só use essa alternativa quando não tiver outra. A partir do momento em que você acena com a possibilidade de dar um desconto, os números começam a cair na mente do cliente. Então não diga coisas como:

- "O meu preço é 100. Está bom pra você?"
- "O meu preço normal é 100. Mas, se você for comprar mesmo..."
- "Para mim vender para a sua empresa é questão de honra"
- "Nós somos parceiros há muito tempo. Não é qualquer coisa que vai nos separar"
- "Eu preciso aumentar as vendas para a sua empresa"

8. NÃO DIGA NADA QUE LEVE O CLIENTE A PESQUISAR PREÇO

Muitos vendedores, e até empresas, orientam o cliente a pesquisar preço – "Se você achar mais barato volte aqui que nós cobrimos". Você acha que o cliente não vai usar o seu preço para barganhar?

Quantos clientes você já não perdeu adotando essa tática? Pode acreditar que foram muitos. Você mesmo mandou o cliente para os braços do seu inimigo. Então, não diga nada parecido com:

- O nosso preço é o mais barato da região
- Eu o desafio a encontrar um preço mais barato na praça
- O nosso produto tem benefícios que os outros não têm
- O nosso preço é esse porque nós somos fabricantes
- Você pode pesquisar por aí que não vai encontrar preço igual ao nosso

9. NÃO INCENTIVE OS CLIENTES A CONTESTAREM O SEU PREÇO

Alguns vendedores adotam táticas suicidas que induzem o cliente a contestar o preço. Você não deve incentivá-los. Os clientes já são suficientemente criativos para arrumar formas de se defender. Então, evite dizer coisas do tipo:

- Então me diga quanto eu devo cobrar?
- O que eu preciso fazer para vender para a sua empresa?
- Você pagaria 100 por este produto?
- Estou fazendo este preço para um teste. Depois voltamos a negociar, ok?
- Você está pensando comprar da gente este ano, não está? Pois, dependendo do pedido posso dar um desconto maior.

10. NÃO DEIXE O CLIENTE PERCEBER QUE VOCÊ ESTÁ DESESPERADO PARA VENDER

Muitos vendedores, acreditando que conseguirão sensibilizar os clientes, utilizam táticas que apelam para a emoção. Esse método pode funcionar uma vez ou outra, mas você não deve confiar na boa vontade de todo cliente. A grande maioria vai usar essa sua franqueza como fraqueza para tirar de você tudo que puderem. Afinal “business is business”, você não acha? Então evite frases como:

- Você precisa me ajudar
- Preciso fechar a minha quota ainda hoje
- Só tenho esta semana para fechar a quota do trimestre
- Se você aumentar o pedido em 10% saio daqui com a quota do mês fechada
- Se eu sair daqui sem o pedido fechado o meu gerente vai me matar
- Sou novo nesta região e preciso da sua ajuda para me firmar
- Você precisa me ajudar a ganhar o leite das crianças

Não pense que se corrigir estes 10 erros terá eliminado todos os problemas relativos ao preço. Mas que você terá dado um enorme passo para se transformar em um negociador de respeito, isso eu garanto.

Márcio Miranda é presidente da Workshop Seminários Práticos e consultor especializado em Vendas e Negociação. Autor dos bestsellers “Negociando Para Ganhar” e “Tá Fechado!”. Descubra novas dicas e artigos no site www.workshop.com.br