

COMO DOBRAR SUA CAPTAÇÃO DE CLIENTES. EM 15 MINUTOS E AINDA FECHAR CONTRATOS 30% MAIORES!

ENG. GIOVANNI CREMONEZI

Autor: Eng. Giovanni Cremonezi Gonçalves Ribeiro.

Meus parabéns!

Você acaba de adquirir um guia prático para dobrar sua captação de clientes e fechar contratos até 30% maiores!

Todas as recomendações neste texto foram escritas em uma linguagem simples, acessível e fácil de ser aplicada.

E muito provavelmente você não vai demorar mais do que 15 minutos para encerrar essa leitura.

A partir da primeira vez que você utilizar esse método de negociação já vai notar a diferença na reação dos seus clientes.

E com um pouco de prática, você poderá dobrar ou até triplicar a quantidade de clientes captados por contato recebido. Além de conseguir negociar valores mais vantajosos.

Este método de negociação consiste em três etapas. Cada passo abaixo é crítico e não pode ser ignorado!

Demorei 10 anos para refinar esse processo e aumentar minha captação de clientes.

Portanto, não se engane pela simplicidade de execução.

Afinal de contas,

“A definição de genial é pegar o complexo e tornar ele simples”
— Albert Einstein.

Então vamos lá!

[YOUTUBE](#) - [INSTAGRAM](#)

- CONHECIMENTO PARA VOCÊ CONSTRUIR UM BRASIL MELHOR! -

1º ETAPA: Entregue seu preço presencialmente!

“Você nunca vai fazer negócio, se não se encontrar cara a cara”

— Warren Buffett.

3º Homem mais rico do mundo (Forbes 2019).

Você ouviu! Se quer fechar mais serviços, vai ter que se encontrar cara a cara!

Quando um profissional da engenharia passa o preço de seu serviço por telefone, email ou whatsapp, ele está dando um tiro no pé!

Por que isso acontece?

É muito simples, quando você passa um preço por telefone, o cliente agradece, desliga e faz outra cotação.

Ele vai repetir esse processo até encontrar o pior e mais “barateiro” profissional da sua região. Somente então ele vai fechar o serviço.

Isso ocasiona dois efeitos negativos:

1. Derruba o valor dos serviços na sua região.
2. Prejudica a imagem da sua classe profissional. Pois muito provavelmente o “barateiro” não vai realizar um serviço de qualidade.

Portanto, fique atento! Quando você receber a ligação de um cliente, lembre-se conduzir a conversa adequadamente para agendar uma visita.

O ideal é que a visita seja realizada próximo da data de fechamento das negociações.

Vamos ao passo a passo de como agendar uma visita:

Quando você receber uma ligação, comece por anotar o nome da pessoa, número de celular, número fixo e e-mail.

Parece bobagem, mas eu já perdi MUITOS clientes ao ignorar esse procedimento!

Depois disso, você deverá escutar seu cliente atenciosamente. Caso ele queira agendar uma visita, ótimo! Seu trabalho aqui está concluído e você pode pular para o 2º Passo.

Porém, caso ele solicite o preço por telefone, aqui está o que você deverá fazer:

1° EXEMPLO: Projeto Estrutural.

- "... Sim, eu não tenho um preço fixo por m²."
- "Eu faço a análise do projeto arquitetônico para então definir quanto será o custo do projeto estrutural"
- "Você pode enviar o projeto para meu email, giovanni@cremonezi.com."
- "Eu te dou o retorno ainda hoje".

Depois que você receber o projeto arquitetônico, deverá estimar o preço aproximado do serviço, ligar para seu cliente e agendar a visita presencial.

Se for necessário você pode apontar 2 motivos para não poder passar o preço por telefone:

- "Primeiro, eu tenho que verificar se a implantação da obra realmente faz sentido no lote."
- "Segundo, eu preciso verificar as interferências da construção com os imóveis circunvizinhos."
- "Portanto, posso te passar o preço depois que eu fizer estas verificações in-loco."
- "Dessa forma, preciso agendar uma visita com você no dia xx/yy"

2° EXEMPLO: Laudo de Reforma.

- "Não posso te passar o preço por telefone, preciso verificar no local o serviço que será realizado."
- "Tenho que fazer isso para evitar surpresas e conferir se a execução do serviço realmente é viável."
- "Não, a visita não tem custo, eu vou conversar com você sobre a reforma mas não haverá nenhum custo envolvido. Por que eu estou realizando a visita justamente para te passar um orçamento mais assertivo."

Você pode realizar diferentes combinações das falas acima. Com um pouco de prática você vai encontrar sua própria voz de negociação e não terá que decorar mais nada.

Seguindo esse passo a passo seu cliente vai aceitar a visita para receber seu orçamento. Afinal de contas, você foi o profissional mais atencioso e criterioso com quem ele conversou.

Caso seu cliente não tenha aceitado, isso significa que houve alguma falha na sua abordagem. Provavelmente você falou algo que transmitiu insegurança ou incerteza ao seu cliente. Fique tranquilo, isso acontece quando você está começando. Com o tempo sua habilidade de conversação e negociação vai melhorar.

2º ETAPA: Siga o método EPF para precificar seu serviço.

“A maioria das pessoas não escutam com a intenção de entender;
elas escutam com a intenção de responder.
— Stephen R. Covey
Os Sete Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes

Seu objetivo nessa etapa é simples! Fechar com o cliente na primeira visita!

É imprescindível que você tente fechar o serviço na primeira visita. Se não fizer isso, suas chances de assegurar o trabalho caem drasticamente!

Isso acontece com serviços abaixo de 2 mil reais que são contratados de maneira mais ágil e com menos critério.

Se você não tentar fechar na primeira visita, é muito provável que outro profissional consiga fechar rapidamente o serviço e tomar essa oportunidade de você!

E para conseguir fechar na primeira visita você deverá seguir 3 passos, Escutar, Pensar e, somente então, Falar. Parece muito simples. Mas não é!

A maioria dos profissionais quando começam a negociar com os primeiros clientes acabam adquirindo o hábito de falar sem parar.

Isso acontece por falta de confiança. O profissional tenta preencher o tempo com diálogos desnecessários para evitar o desconforto do silêncio. Porém, esse hábito é um tiro pela culatra, porque é justamente esse comportamento que vai transparecer sua falta de confiança e inexperiência.

Você deverá limitar sua interação e apenas fazer perguntas no início da visita. Escute seu cliente com atenção e faça mais perguntas quando for necessário.

Vamos ao passo a passo de como você deverá interagir quando se encontrar com seu cliente:

1. Escute tudo que seu cliente tem a dizer. Fique atento e procure entender exatamente o que ele quer de você e qual é a importância do serviço. Sinta-se livre para fazer quantas perguntas forem necessárias para a total compreensão da situação.
2. Tire algumas pausas para pensar, entender e precificar seu serviço. É importante que você entenda exatamente o que tem que fazer e qual é a importância do seu serviço para que você consiga precificá-lo corretamente.

OBS: As duas etapas acima são críticas e podem demorar até 1h ou mais. Portanto, não se apresse.

3. Agora, apresente para seu cliente um breve resumo de tudo que foi discutido e entendido. Assim ele vai se sentir seguro e ter certeza que você entendeu as particularidades do serviço.
4. Então, informe ao seu cliente como o problema dele será resolvido. Apresente também as vantagens de resolver o problema da forma que você está propondo.
5. Agora, passe seu preço e fique calado. Não fale nada depois do preço que você passou.
6. Aguarde entre 5 e 10 segundos para seu cliente absorver esta informação.
7. Logo em seguida, faça a seguinte pergunta: "Como está meu preço para você? Podemos fechar por R\$ X?"

Se a resposta for positiva, parabéns! Você acaba de fechar um contrato em um valor maior do que seus concorrentes conseguiriam fechar por telefone. E agora, basta prosseguir com os detalhes restantes da contratação.

Caso a resposta seja negativa, pule para o próximo passo.

8. Faça a seguinte pergunta: "Ok, qual seria o preço ideal para você fechar esse serviço agora? (Auardar 0.5 segundos) **Eu não estou falando que eu vou aceitar sua contraproposta. Eu apenas quero saber se nós vamos conseguir fazer negócio ou não.**

Através desta última pergunta, você vai descobrir o preço ideal para seu cliente fechar naquele momento. Com um detalhe muito importante, sem passar uma sensação de "Mendigagem".

Se o desconto necessário para chegar ao preço ideal for pequeno, pause por alguns segundos, pense, respire e então, diga que pode fechar pelo preço que ele está sugerindo com a condição de que seja efetuado um sinal de 50% para início dos serviços.

Caso o desconto exigido pelo seu cliente seja muito grande. Você não vai chegar ao preço que ele sugeriu. Você deverá criar uma **meta de negociação** acrescentando de 20 a 40% no preço que ele te passou.

Por exemplo:

- O preço da sua proposta foi de R\$ 1.000,00.
- O seu cliente fecharia por R\$ 500,00.
- Sua meta de negociação deverá ser 30% maior, R\$ 650,00.

De posse da **meta de negociação**, você poderá passar para a terceira e última etapa.

3º ETAPA: Utilize a técnica de negociação 1P1D.

“Objeção não é rejeição; é simplesmente um pedido por mais informação.”

— Bo Bennett
Empreendedor, escritor, PHD em Psicologia Social.

Não importa o que os gurus digam, a maioria esmagadora das contratações são baseadas primariamente em um fator, o preço!

Seu objetivo nessa etapa é derrubar qualquer objeção ao preço que você passou. É aqui que você vai recuperar a negociação dos serviços que normalmente já estariam perdidos.

Para executar a técnica de negociação 1P1D, você deverá criar, de antemão, uma lista de pequenos serviços opcionais agregados ao seu serviço principal.

Além disso, você deverá desenvolver uma pergunta sobre a contratação de cada serviço opcional. Desse modo, você poderá utilizar as perguntas para conceder descontos ao seu cliente.

Quando você se encontrar com ele, faça uma pergunta em relação à um serviço opcional. Caso este serviço seja dispensado, você deverá conceder um desconto.

É daí que vem a sigla 1P1D. Uma pergunta, um desconto. Depois de cada desconto, basta repetir o processo. E assim você deverá prosseguir até chegar à sua **meta de negociação** estabelecida na 2º Etapa. É simples assim!

Aqui vêm alguns exemplos de perguntas que você pode fazer.

1º EXEMPLO: Projeto estrutural.

1. Você precisa de que faça a redação da memória de cálculo?
2. Seu empreiteiro vai precisar treinamento para leitura de projetos?
3. Você precisa de uma planilha de resumo de materiais?
4. Você quer que eu faça a compatibilização da estrutura com outros projetos complementares?

2º EXEMPLO: Laudo de Reforma

1. O outro profissional te informou que é necessário realizar uma vistoria cautelar nos apartamentos vizinhos para te resguardar de processos?
(OBS: Reserva 1 desconto para cada vizinho onde a vistoria cautelar for dispensada).

2. Você precisa de acompanhamento com visitas técnicas durante a execução da reforma?

Lembre-se: é seu dever avaliar se os serviços são realmente opcionais e podem ser dispensados.

As perguntas acima são exemplos orientativos e você deverá usá-las apenas quando souber o que está fazendo.

Depois de realizar toda a sequência 1P1D, é a hora de passar o preço da sua meta de negociação para o cliente.

- “Ok, dessa forma, consigo fazer o serviço por R\$ Y para você. (Y é sua meta de negociação)

Depois disso, repita a pergunta de fechamento da Etapa 2.

- “Por esse preço nós podemos fechar agora?”

Na enorme maioria dos casos seu cliente vai fechar com você.

Pois você conseguiu demonstrar que é um profissional muito atencioso, experiente e criterioso.

Nos raros casos onde o cliente ainda se demonstrar relutante, você deverá negociar outros termos para o serviço, como:

- Pagamento parcelado do valor da meta de negociação.
- Pagamento a vista em dinheiro no ato da conclusão do serviço com algum desconto extra, 10% por exemplo.
- Repetir método 1P1D quando ainda sobrarem alguns serviços opcionais.

Quando nada disso funcionar, só existe uma hipótese:

O cliente não queria fechar com você!

Isso pode ocorrer por vários motivos, sendo muito comum entre profissionais iniciantes. Aqui vão algumas razões que podem levar o cliente a não querer fechar com você:

- Ele não se sentiu seguro ou não gostou da sua proposta de serviço.
- Ele ficou desconfiado de alguma coisa. Seja sua capacidade técnica, ética ou profissionalismo.
- Ele já tem intenção de fechar com outro profissional e deseja apenas definir o preço do serviço.

Com o tempo você vai aprender a contornar essas três circunstâncias. Até mesmo a última. Pois você vai perceber quando um cliente quer apenas orçar o serviço para fechar com outro profissional.

OBSERVAÇÕES:

Para os profissionais da grande São Paulo, vale a pena criar anúncios com raios de ação. Por exemplo, anúncios que são direcionados para moradores em um raio de 30 km. Deste modo, fica mais fácil utilizar a técnica de negociação presencial.

Para anunciar com restrição de área, você pode utilizar as seguintes ferramentas:

- Adwords.
- Bingads.
- Facebook.

SERVIÇOS QUE DEMANDAM PROPOSTA:

Para serviços que realmente precisam de proposta, sejam por sua natureza, exigência do cliente ou tamanho do contrato, você deverá fazer uma única alteração no método. Na segunda etapa, logo após o terceiro passo, marque uma segunda reunião. Informe que não entrega a propostas de trabalho por email, porque prefere fazer isso presencialmente para tirar as dúvidas do cliente.

Faça então a redação da sua proposta e encontre-se novamente com seu cliente. Entregue o documento e você poderá continuar sua negociação normalmente a partir do passo número 7 da segunda etapa.

CONCLUSÃO:

Este é um método simples e muito poderoso para você fechar mais contratos!

Com o tempo, todo o processo vai se tornar natural e automático. Você vai se sentir mais seguro e confiante com todo o processo de negociação! Isso vai acontecer como consequência do seu sucesso fechando mais contratos.

Além disso, sinta-se à vontade para experimentar e acrescentar seu toque pessoal ao processo de negociação. Isso é importante para que você trabalhe com mais naturalidade durante a fase de captação de clientes. Espero que tenha gostado desta técnica.

Porém, nada disso vai trazer nenhum resultado se você não colocar em prática.

Portanto, faça um breve resumo escrito à mão, carregue este papel no bolso e lembre-se de usar o que aprendeu aqui na próxima vez que seu telefone tocar!