



7 dicas de como fazer follow-up telefônico e converter mais vendas

O telefone é uma dos grandes aliados dos vendedores.

Seja para prospectar ou fazer follow-up, esse é um dos grandes companheiros da equipe de vendas.

Mas você sabe como usar essa ferramenta da melhor forma? Confira nossas dicas de como fazer seu follow-up telefônico funcionar melhor do que nunca!

Está sem tempo para ler o conteúdo? Gostaria de poder acompanhá-lo enquanto dirige, caminha ou realiza outra atividade? Então não perca tempo e ouça este artigo na

íntegra. Basta clicar no play! Agradecemos o seu feedback nos comentários □

Veja também esta apresentação de slides criada pela equipe do Agendor:

[Como fazer follow up nas vendas](#) from [Agendor](#)

7 dicas de como fazer follow-up telefônico

1. Lembre-se que seu prospect não vê suas expressões faciais [nem você as dele!]

Pode parecer algo trivial. Mas, na verdade, ao se comunicar apenas por voz, boa parte dos sinais de comunicação se perdem. A [linguagem corporal](#) e a possibilidade de usar a percepção neurolinguística (PNL) ficam de lado.

[Segundo estudos](#), até 55% da comunicação entre pessoas é transmitida de forma não verbal!

Por isso, fique atento. Muitas vezes você pode interpretar mal o que seu prospect está falando. E quando se dirigir a ele, lembre-se de evitar frases ambíguas que, sem ajuda da comunicação visual, podem ser mal interpretadas.

Leia também: [8 erros fatais de linguagem corporal que você deve evitar](#)

2. Anote absolutamente tudo [com ajuda da tecnologia]

Por mais que um vendedor tenha boa memória, ele não pode contar apenas com ela ao fazer o follow-up telefônico.

A verdade é que não tem como fazer follow-up telefônico sem registrar tudo que foi conversado com o prospect.

E hoje, com a chamada quarta revolução industrial ou ([indústria 4.0](#)), a tecnologia é uma aliada na hora de se registrar qualquer dado ou informação.

Não deixe passar nenhum detalhe. Use um [sistema CRM](#) ou outra forma automatizada de aguardar e acessar todo histórico de interações. Assim, no próximo contato com o prospect, consulte tudo que precisar, com confiança e precisão, para mostrar que sabe exatamente o que ele precisa.

3. Estude seu clientes antes de ligar [e tenha uma argumentação pronta!]

Já que você tem todos os dados sobre o cliente, aproveite isso ao máximo na hora de fazer follow-up telefônico.

Confira os detalhes das últimas conversas, pesquise se há mais informações relevantes e prepare toda sua argumentação antes de fazer a ligação.

Não há espaço para improvisação durante um follow-up telefônico.

4. Planeje os próximos passos [antes de ligar]

Com o discurso preparado e a abordagem de vendas na ponta de língua, não deixe a oportunidade passar.

Já tenha em mente o que fazer em seguida. Isto é: qual a próxima etapa do [funil de vendas](#) e como levar seu cliente até ela.

Assim, já deixe tudo preparado para marcar uma visita, enviar uma proposta ou negociar as condições da venda, conforme o caso. Não demonstre dúvidas ou inseguranças nessa hora: seja

objetivo e transporeça autoconfiança ao prospect.

Já pensou ter um assistente de vendas virtual que já te sugere esses passos?

Então, confira este vídeo:

5. Saiba quando vale a pena continuar [mas não desista cedo!]

Alguns vendedores experientes costumam dizer que você só deve parar de ligar para o prospect quando ele disser que não está interessado em realizar a compra ou mesmo quando pedir para você parar de insistir nas ligações.

Ok, insistir no follow-up e fazer um bom número de ligações é importante. A prática mostra que uma venda só se realiza, em geral, entre a oitava e a vigésima segunda ligação.

Mas não se esqueça que é preciso gerenciar seu tempo e dividi-lo com outros prospects.

Quantos outros possíveis futuros clientes você tem em sua lista de follow-up? Será que não está deixando escapar oportunidades de vendas mais qualificadas?

É preciso saber fazer a [qualificação desses leads](#). Isto é: determinar objetivamente quais deles estão mais ou menos propensos a comprar. [veja mais aqui: [Como qualificar os leads para fechar os melhores negócios?](#)]

Uma dica é estipular um número máximo de ligações para um cliente, ou tempo máximo no pipeline de vendas, até que seu contato passe para a próxima etapa da jornada de compra.

Caso isso não aconteça, anote para fazer um follow-up em alguns meses, entre 3 e 6, dependendo do seu ciclo de vendas e da quantidade de leads na fila de seu follow-up telefônico.

6. Se a negociação prosseguir, marque a data do próximo contato [“semana que vem” não é uma data precisa]

– Ótimo! então assim que você falar com seu diretor sobre esse detalhe, te envio a proposta, daqui umas 2 semanas , mais ou menos.

Um vendedor que termina uma ligação para o cliente com uma frase como essa pode achar que fez progressos em direção ao fechamento da venda.

Mas está completamente enganado.

Sempre que definir um próximo passo com o cliente, marque a data em que ele vai acontecer e as responsabilidades de cada um.

A frase do vendedor que exemplificamos acima deveria ser esta:

– Ótimo! Então aguardo até quarta-feira-para você me mandar a resposta do seu diretor e já te envio a proposta na quinta-feira.

E se o cliente não der a resposta na quarta, o vendedor já liga para ele, cobrando uma posição.

7. Selecione materiais, vídeos, cases, apresentações e envie na hora, enquanto conversa [seja multichannel!]

Hoje, a quantidade de mídias disponíveis para entrar em contato com o cliente ou prospect é enorme.

Aliás, pode até ser que seu follow-up telefônico esteja sendo feito pelo WhatsApp ou Skype, não é mesmo?

Assim, se surgir a oportunidade de reforçar seus argumentos com algum material, vídeo, case etc., já compartilhe na hora, por essas mídias. Ou envie por e-mail, enquanto fala no telefone.

Atualmente, não há como fazer follow-up telefônico sem o apoio de outras mídias. Aproveite-se desse fato para informar melhor seu cliente sobre todo valor de sua solução para resolver os problemas e necessidades dele.

Quer mais algumas dicas de como fazer follow-up?

Então, confira mais esta apresentação de slides:

[3 técnicas de follow up para converter um prospect em cliente](#)
from **[Agendor](#)**

Conhecimento nunca é demais, baixe nosso e-book gratuito:
[Guia: como ter sucesso com o follow-up](#)