



[GUIA] 20 habilidades de um vendedor de alta performance

Boa comunicação, alto poder de persuasão e sólidos conhecimentos sobre o produto ou serviço. De maneira geral, essas são habilidades de um vendedor e não são um mistério para nenhuma empresa.

Contudo, diante de um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, será que as tradicionais habilidades de vendas que definem um bom vendedor ainda geram resultados?

Afinal, quais são as habilidades de profissionais de vendas de **alta performance**, nos dias de hoje?

Mais do que competências técnicas e a famosa lábia, um bom vendedor precisa tanto de habilidades objetivas quanto subjetivas.

Em outras palavras as famosas **hard skills e soft skills** devem estar presentes em harmonia no [perfil do profissional de vendas](#).

Se você ficou curioso para entender quais são as habilidade de um vendedor que são essenciais para profissionais de alta performance, vale a pena conferir o artigo a seguir!

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 ☐

Soft skills, hard skills e role critical skills: quais são as habilidades de um vendedor, para alta performance

Um bom vendedor conta com habilidades de vendas que, decorrem dos seus objetivos profissionais ou da própria função. Elas são divididas entre habilidades:

- **técnicas** ou hard skills;
- competências pessoais ou soft skills;
- específicas ou role critical skills.

O bom desempenho de um profissional decorre do equilíbrio dessas funções. Por isso, para quem deseja obter mais resultados e aperfeiçoar suas habilidades profissionais de vendas, é essencial uma boa dose de **autoconhecimento** para identificar quais são as características que podem ser melhoradas a fim de trazer impactos positivos para o conjunto.



Hard Skills

Hard skills são habilidades de vendas técnicas e objetivas.

Para adquiri-las, o vendedor passa por um treinamento técnico que pode acontecer:

- na universidade;
- em cursos;
- através de mentorias.

Algumas das principais hard skills de vendedores de alta performance são:

1. Ser um expert nos produtos ou serviços que vende (mas não apenas isso)

Um [vendedor de alta performance](#) não pode contar apenas com conhecimentos básicos sobre aquilo que vende. Além de saber dos **benefícios e qualidades do seu produto ou serviço**, é essencial que ele conheça os **valores agregados que mais interessam ao consumidor**.

Um bom vendedor hoje precisa conhecer mais do que aquilo que vende, ele também precisa saber sobre:

- a [persona](#) que o produto ou serviço atende;
- o mercado;
- concorrentes;
- oportunidades;
- tendências que podem influenciar nas vendas.

Vendedores que se destacam no mercado hoje atuam mais como um [consultor de vendas](#), auxiliando o consumidor no [processo de tomada de decisão](#).

Para dar mais segurança e confiança nesse processo é essencial que o perfil do profissional de vendas inclua saber comunicar fatores que podem influenciar a escolha do consumidor.

2. Conhecimento de softwares e CRM's (Customer Relationship Management)

A [transformação digital](#) vem impactando o mercado como um todo. E, na área de vendas, isso não é diferente.

Para ser um bom vendedor de alta performance, é essencial ter conhecimentos em:

- [CRM](#);
- softwares de gestão;
- [aplicativos de produtividade](#).

A maioria desses recursos contam com uma boa usabilidade e podem ser bastante intuitivos, porém, o vendedor também precisa estar disponível para **treinamentos** e buscar o melhor uso da ferramenta.

3. Saber usar as redes sociais

As redes sociais são hoje um excelente canal para vendas. Porém, é preciso:

- dominar a linguagem;
- conhecer o funcionamento dos algoritmos;
- ter estratégias para conseguir resultados.

Mais do que fazer o produto ou serviço aparecerem nas mídias sociais, é essencial que o vendedor saiba se comunicar com o seu público de forma a atraí-lo para a sua página de vendas, caso atue no segmento online, ou para a sua loja, caso atue offline.

Leia mais sobre o assunto no artigo; “[3 ações de vendas que deram certo](#) no mercado B2B usando redes sociais”.

4. Saber como interpretar gráficos e

relatórios

O universo das vendas é formado por fatores objetivos e subjetivos. Portanto, os números ainda contam muito e direcionam a atividade de quem atua no setor.

Dessa forma, outra entre as habilidades de um vendedor de alta performance é **deve saber interpretar dados, gráficos e [relatórios de vendas](#)** para melhorar sua atividade.

5. Gestão de conflitos

Para você, gestão de conflitos é algo reservado apenas para mediadores e conciliadores em casos de impasses?

Pois saiba que muito das técnicas usadas em processos de [gestão de conflitos no trabalho](#) também podem ser aplicados às vendas.

Isso ocorre porque durante o [processo de vendas](#) é comum que o vendedor encare rejeições, reclamações e até conflitos.

E, qual a melhor forma de lidar com esse tipo de situação?

Simples!

Estudando técnicas para isso. Um bom vendedor precisa atuar de forma **pró ativa** olhando para o conflito como uma **possibilidade de resolução**.

6. Técnicas de relacionamento com clientes

Quem disse que não existem técnicas mais efetivas que ajudam um vendedor a [como abordar um cliente](#)?

Da mesma maneira, quem falou que dominar técnicas de pesquisas não auxiliam o vendedor a obter as informações que precisa para fazer uma boa venda?

Pois é, algumas **técnicas de comunicação e métodos para abordar um prospect** são conhecimentos preciosos para um vendedor. Hoje, já existem diversos cursos e workshops que ajudam o vendedor a ser mais efetivo no relacionamento com clientes, graças à algumas técnicas.

7. Programas de apresentação

Uma parte importante do dia a dia do vendedor é apresentar produtos e serviços. Logo, saber como fazer uma boa [apresentação comercial](#) não é apenas um mero detalhe para quem vende.

Dominar recursos como o **Powerpoint, Prezi e Keynote** deve ser uma das habilidades de um vendedor.

Fazendo apresentações profissionais é possível **vender mais** e melhorar sua imagem perante prospects e clientes.

Soft Skills

Soft skills são habilidades subjetivas, ou seja, atributos pessoais que ajudam o profissional a **melhorar suas interações** seja com outros colegas da empresa, seja com clientes.

Para ser um bom vendedor algumas soft skills são bastante interessantes, tais como:

8. Escutar o cliente

Esqueça aquela figura que fala incessantemente sobre os produtos ou serviços que está vendendo. A abordagem e o perfil do profissional de vendas de alta performance deve ser totalmente **focada no cliente**. Por isso, é essencial:

- saber ouvir o cliente;
- entender suas necessidades;
- mostrar que você sabe como ajudá-lo.

O papel do vendedor está muito mais ligado a se colocar a serviço do cliente do que propriamente convencê-lo de que ele deve adquirir aquilo que está a venda.

Lembre-se, o objetivo de um vendedor de alta performance não é apenas vender, mas ter a certeza de que o consumidor sai satisfeito com a sua decisão de compra, o que transformará em um cliente fiel no futuro.

Leia também: “5 passos para [conquistar clientes e vender mais](#)”

9. Fazer uma venda responsiva

Fazer uma venda responsiva nada mais é do que vender ao cliente exatamente aquilo que ele precisa.

Para isso, além de ouvir bem o seu cliente, é também precisa de uma certa dose de sensibilidade para compreender:

- qual é o desejo do seu cliente;
- o que ele realmente precisa.

Alguns clientes precisam de mais atenção, outros de mais objetividade.

Esse feeling decorre do próprio processo de venda e é uma das habilidades de um vendedor de alta performance. Ele precisa saber identificar o que se passa com o cliente.

Ter empatia é essencial para que uma venda responsiva aconteça.

10. Automotivação

A pressão por resultados no mundo das vendas é grande. Por isso, [é essencial que o vendedor saiba se motivar](#), mesmo em momentos mais difíceis.

Lembre-se que, mais do que os fatores do mercado, a postura e as habilidades de um vendedor influenciam diretamente em suas

vendas. Por isso, é preciso saber olhar as **adversidades como desafios** e se manter motivado apesar delas.

11. Mindset de crescimento

Você é do tipo de vendedor que sofre para se adaptar e permanece focado em suas falhas?

Pois saiba que esse *mindset* pode prejudicar o futuro da sua carreira e esse não é mais um perfil do profissional de vendas de sucesso.

É essencial para quem é vendedor contar com um *mindset* focado no **crescimento e no aprimoramento**.

Em outras palavras, não existe tempo para chorar os fracassos e erros. É preciso transformá-los e enxergá-los como oportunidades para melhorar e [alcançar suas metas](#).

12. Superar as expectativas do cliente

Obviamente, um vendedor não é responsável por aquilo que um produto ou serviço proporciona a um cliente. No entanto ele pode [superar as expectativas do cliente](#) durante a compra.

Um bom vendedor tem “na manga” alguns benefícios e vantagens que ele oferece ao cliente durante momentos estratégicos da negociação, fazendo com que o cliente se sinta realmente especial.

Conceder um brinde extra após o cliente fechar, ou mesmo oferecer melhores alternativas de pagamento sem que o cliente pergunte, são algumas das estratégias que costumam trazer bons resultados aos vendedores.

Quer aprender outras estratégias de vendas especiais? Leia também o artigo; “**Como seguir as 7 [etapas da negociação](#) e entregar mais valor aos clientes**”.

13. Saber educar seu cliente

O vendedor tem muito mais uma posição de consultor do que professor, é certo. Porém, durante o processo da venda é essencial que ele saiba **educar o seu cliente**, mostrando como ele pode fazer o melhor uso do produto ou serviço.

É válido antecipar algumas regras do manual de instrução, pois com certeza, depois de aprender a fazer o melhor uso, o cliente se sente ainda mais privilegiado de estar comprando aquele produto ou serviço.

Mostre a ele **o que ele ganha e como o uso pode ser mais vantajoso** se feito de uma determinada forma.

Dê as dicas, o caminho das pedras, seus clientes certamente vão gostar mais de você por isso.

14. Saiba personalizar suas vendas

Provavelmente existem outros concorrentes que vendem os mesmos produtos ou serviços que você. Mas o que faz com que o seu cliente seja seu? Provavelmente a forma como você o trata. A maioria das pessoas gosta de se sentir especial e única. Portanto, o papel de um vendedor de alta performance também é saber como direcionar a venda para os interesses do cliente, fazendo com que ela se torne personalizada, ou seja, com a cara dele e daquilo que ele precisa.

15. Seja consistente

O mundo das vendas é dinâmico e cheio de mudanças. Por isso, entre as habilidades de um vendedor , deve estar a consistência.

Sem consistência e foco, dificilmente o profissional consegue superar as adversidades do dia a dia para atingir suas metas.

Hoje, qualquer vendedor trabalha com metas estabelecidas pela

empresa e para atingi-las com maestria **a consistência** é essencial.

Muitas vezes um vendedor não pode dar ouvidos à sentimentos e sensações. Precisa fazer o seu trabalho independentemente da vontade, dos resultados e de fatores externos.

[\[Quer melhorar suas habilidades de vendas? Então, não deixe de conferir esses blog de vendas!\]](#)

Role critical skills

Por fim, todo bom vendedor conta com algumas **role critical skills**, que são as habilidades de vendas voltadas a **própria função**. Algumas delas que devem ser desenvolvidas e olhadas com atenção são:

16. Prospecção

Qualquer venda se inicia com o processo de [prospecção de novos clientes](#). Portanto, entre as habilidades profissionais de vendas, é preciso saber como **atrair e chamar a atenção do seu cliente** de forma estratégica.

Existem diversas técnicas, que vão desde o **desenho da sua buyer persona até o uso de [gatilhos mentais](#)** que servem para aguçar a necessidade do consumidor. Você vai encontrar algumas dessas estratégias em "[Como captar mais clientes: as 12 dicas que funcionam](#)".

17. Conhecimento de políticas internas

Durante o processo de venda, a maioria dos profissionais conta com uma boa dose de autonomia. No entanto, é fundamental que a atuação do vendedor esteja alinhada com as políticas internas da empresa.

É essencial conhecer a **missão e os objetivos** da empresa e integrá-los ao processo de venda, especialmente se você quiser

ter uma boa performance.

O bom vendedor tem que ser um representante da empresa e daquilo que vende e não apenas um profissional articulado.

18. Sucesso do cliente

Você é do tipo de vendedor que acredita que depois de fechar uma venda, sua tarefa foi cumprida?

Então, provavelmente você não é um vendedor de alta performance.

Saber [como fazer o pós-venda](#) tem hoje uma enorme importância, pois é o que costuma fidelizar muitos clientes e fazer com que eles se tornem embaixadores da marca.

É essencial que tanto durante o fechamento, quanto após a compra o vendedor se sinta um privilegiado por ter adquirido seu produto ou serviço.

19. Marketing de referência

Especialmente para quem é representante de vendas, essa é uma das habilidades de vendas que devem ser trabalhadas.

O marketing de referência nada mais é do que o marketing boca a boca. No campo das vendas, ele pode ser traduzido como ações e estratégias que auxiliam a diminuir o [custo de aquisição de clientes](#), bem como, o aumento do alcance da marca.

20. Qualificação de um lead

Vendedores que aprendem [como qualificar leads](#) conseguem mostrar ao prospect exatamente quais são as qualidades e as soluções que o seu produto ou serviço pode proporcionar a ele.

Isso, naturalmente, **faz com que a venda se torne mais atrativa.**

Entre as habilidades de um vendedor, essa permite que o profissional saiba qual é o momento exato de [nutrir seu lead](#) ou apresentar a proposta.

Por fim, essa qualidade também faz com que o vendedor não perca tempo com informações desnecessárias tornando a venda bem mais ágil.

Buscando a alta performance no setor de vendas

Essas são algumas das habilidades de um vendedor que fazem a diferença quando o assunto é alta performance em vendas.

Um bom profissional é aquele que consegue manter o equilíbrio entre as **hard skills**, **soft skills** e **role critical skills**, isto é, ele conta tanto com:

- conhecimentos técnicos;
- como características pessoais que contribuem para os seus resultados.

Vale destacar que todas as habilidades de vendas podem ser aprendidas por um profissional. Assim, não é porque um profissional não é tão empático ou auto motivado que ele está fadado ao fracasso.

No campo das vendas, sem dúvida, o profissional deve estar constantemente em busca de melhorar tanto tecnicamente quanto pessoalmente.

O desafio, sem dúvida, não é fácil. Mas certamente é recompensador, especialmente para quem tem gosto e tem clareza sobre o seu propósito como vendedor.

Gostou dessas dicas? Então, que tal continuar ampliando seu conhecimento e conferir quais são as habilidades de vendas essenciais para [marcar mais reuniões com clientes e fechar](#)

[mais contratos?](#)

Todo o seu trabalho rumo a ser um vendedor de alta performance vai ganhar ainda mais força se você utilizar um bom [software de CRM](#), no qual as tarefas são automatizadas.

Se você argumentar que o problema é o preço, saiba que existem excelentes versões freemium, isto é, **gratuitas**, como esta do [AGENDOR](#) que é por tempo ilimitado: **você pode usar para sempre.**

Acesse nossa página e veja como podemos te auxiliar a **atrair e converter leads.**