



23 técnicas de persuasão em vendas para ajudar a fechar mais negócios

23 técnicas de persuasão em vendas: reunimos dicas de um famoso TED Talk e 2 livros clássicos com todos os segredos da arte da persuasão

Quando se fala de técnicas de persuasão em vendas, dois livros famosos chamam atenção.

O primeiro deles, apesar de publicado pela primeira vez em 1936, é um clássico dos admiradores da persuasão. Trata-se do

icônico “[Como fazer amigos e influenciar pessoas](#)”, de [Dale Carnegie](#), cujos 12 princípios inspiram vendedores até hoje. Não à toa, ele deu origem a uma rede mundial de escolas de treinamento em vendas.

O outro, “[As Armas da Persuasão – Como influenciar e não se deixar influenciar](#)”, é de 1984. Foi escrito pelo PhD em psicologia [Robert Cialdini](#) e se tornou um best-seller muito procurado por quem trabalha na área de vendas.

Ao lado dessas duas referências da literatura sobre vendas, destacamos também um resumo de um TED Talk com mais de 3 milhões de visualizações. “[Como defender seus pontos de vista](#)” é uma palestra de enorme sucesso apresentada pelo psicólogo e PhD [Adam Galinsky](#).

Se ainda não ouvir falar sobre essas 3 referências obras, a hora é agora. Com o conteúdo de hoje, você vai ficar expert em **técnicas de persuasão de vendas**. Aqui, você vai ver:

- 0 que são técnicas de persuasão em vendas;
- Como aumentar seu poder de persuasão;
- 0 que são gatilhos mentais;
- 23 técnicas de persuasão em vendas.

Quer saber mais para se tornar um profissional de (ainda mais) sucesso? Vamos lá!

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 ☐

Antes de começar a leitura, que tal afiar sua linguagem de persuasão acompanhando esta apresentação criada pela equipe do Agendor?

O que são técnicas de persuasão em vendas?

As técnicas de persuasão em vendas são mecanismos práticos desenvolvidos para que você atinja melhores resultados com seus potenciais clientes.

Muitas vezes desenvolvidas a partir de estudos da área da psicologia, elas podem servir de embasamento a vendedores que esperam desenvolver sua retórica e, com base em técnicas já testadas, melhorar suas performances.

Como aumentar seu poder de persuasão em vendas?

Para aumentar seu poder de persuasão, é necessário estudar sobre o tema e observar ao máximo o comportamento humano. Além disso, para além do conhecimento que adquire, você deve adaptar tudo que aprende aos mais diferentes contextos em que atua.

No TED Talk de Adam Galinsky, partindo da dificuldade que o ser humano tem de se expressar, o especialista fala sobre como cada um pode encontrar a margem do que é aceitável (ou não) em uma negociação. Que é, afinal, o que vai determinar se você terá sucesso na persuasão.

A complexidade maior é que, como essa margem é determinada sobretudo pelo poder das pessoas, ela não é exatamente algo estático. O que nos exige ainda mais habilidade para defender nossos pontos.

Ter a sensibilidade de entender o que cada situação pede é o que faz, por consequência, que você entenda melhor como

argumentar, defender seus pontos de vista e, mais do que isso, ter sucesso.

Ficou curioso para ver todas as dicas de Adam Galinsky? Veja o seu TED Talk abaixo:

Abaixo, antes de entrarmos nas técnicas específicas, apresentamos o conceito de gatilhos mentais. É fundamental que você entenda o que eles são, já que vão aparecer em algumas das 23 técnicas de persuasão em vendas.

0 que são gatilhos mentais para vendas?

Gatilhos mentais para vendas são apenas algumas das maneiras de **persuadir clientes por meio de ações pontuais**. Ou seja, são táticas sutis usadas para gerar uma reação específica em seu interlocutor.

Para que fique mais claro, fazendo uma alusão, é como se você apertasse uma tecla para ter determinada reação de um cliente. Obviamente, lidar com pessoas não é algo tão exato. Ainda assim, a partir do momento em que você aprende mais sobre os gatilhos e passa a empregá-los, fica mais natural obter os resultados que deseja.

Quer saber mais? Conheça [7 gatilhos de vendas](#) conhecidos e saiba como eles podem ser úteis para que você se torne um profissional mais completo!

É claro que não há fórmula pronta, mas quanto mais você sabe sobre táticas conhecidas e que geram impactos positivos, mais pode solidificar sua atuação como vendedor. Quer conhecer as 23 técnicas de persuasão em vendas tiradas não só da apresentação do TED Talk, como dos 2 dois livros que apresentamos acima? Siga com a gente!

Antes de começar a leitura, que tal afiar sua linguagem de persuasão acompanhando esta apresentação criada pela equipe do Agendor? [Truques psicológicos para aumentar seu poder de persuasão](#), do Agendor.



Técnicas de persuasão em vendas. Fonte: Unsplash

23 técnicas de persuasão em vendas para usar em seu dia a dia

Agora que você sabe o que são técnicas de persuasão, como aumentar seu poder de persuasão e o que são gatilhos mentais, vamos às 23 técnicas de persuasão que consolidamos a partir das 3 seguintes referências:

- Como fazer amigos e influenciar pessoas, de Dale Carnegie;
- As Armas da Persuasão – Como influenciar e não se deixar influenciar, de Robert Cialdini;
- Como defender seus pontos de vista, de Adam Galinsky.

Os 12 primeiros tópicos são dicas de como fazer as pessoas pensarem como você, descritas por Carnegie em seu livro. Que tal compartilhar algumas dessas técnicas com a sua equipe? Mande este infográfico para seus colegas!



1. A única maneira de ganhar uma discussão é evitando-a

Com essa frase que dá título ao tópico, Carnegie não está recomendando que você fuja da negociação e entregue de mão beijada tudo que a outra pessoa quer.

Na verdade, trata-se de não adotar uma postura de confronto ao

defender seu ponto de vista. Não se mostre contrariado ou aja como se tivesse que “vencer” a discussão. Aliás, não use esta palavra, prefira debate de ideias.

Ouçã em primeiro lugar e se encaminhe sempre para aqueles pontos em que ambos concordam. Sempre que possível, diga “Isso mesmo, tem razão!”

Expressões como essa deixam claro que o objetivo não é discutir, mas trocar ideias. Por isso, seja honesto e entenda o ponto de vista do outro. Caso não haja como chegarem a um acordo, adie a decisão e marquem uma nova reunião.

2. Respeite a opinião dos outros. Nunca diga “você está enganado”

Nada é pior do que apontar o erro dos outros. Lembre-se daquela lei da física: toda ação gera uma reação oposta e de igual intensidade.

Em meio a isso, não é preciso nem que a outra pessoa note que você discorda dela. Seja sutil e use expressões como: “Pode ser que eu esteja enganado, mas penso de outro modo, veja o que acha...”

Dizer que alguém está errado, além de indelicado, não terá nenhum resultado positivo. Por isso, seja diplomático e cuidadoso.

3. Se está enganado, reconheça o erro rapidamente

Nada mais desagradável que conversar com alguém teimoso e intransigente. Se você perceber em algum momento que realmente está errado, reconheça seu erro.

Não seria isso que você esperaria que os outros fizessem? Portanto, assuma seus erros e mantenha um bom entendimento do

que está sendo tratado na situação. Esta é uma excelente [estratégia de relacionamento com clientes](#).

Para ajudar nesse ponto, em nosso blog, há um texto específico sobre como fazer um [pedido de desculpas para cliente](#). Ser franco faz com que você avance (e muito) na relação que constrói com seu interlocutor!

4. Comece de maneira amistosa

Lembre-se sempre que a primeira impressão é a que fica. Uma das mais básicas das técnicas de persuasão em vendas é nunca começar uma conversa se impondo ou sendo arrogante. Isso não levará a nada.

Sorria, cumprimente as pessoas, elogie-as – sem falsidade, é claro. Mostre que o encontro foi agendado para somar, não para dividir.

Caso você não faça isso no início, mesmo se começar a fazer depois, fica mais difícil mudar a impressão que você passou. Portanto, foque em suas interações e não dê menos por eles quando ainda está longe de fechar uma venda.

5. Consiga que a outra pessoa diga SIM imediatamente

Carnegie é adepto da teoria de que quanto antes se conseguir que o outro lado diga sim, maior é a probabilidade que esse comportamento continue até o final da conversa. Não subestime este ponto, pois o renomado autor a considera uma das suas melhores técnicas de persuasão.

É fundamental acumular uma sequência de respostas “sim”, fazendo afirmações iniciais que todos aceitariam como verdadeiras.

Se você está fazendo uma negociação de preço, por exemplo, você pode lançar mão de um diálogo como este:

- Você: – Concorda que ambos estamos aqui para defender os melhores interesses de nossas empresas?
- Cliente: – Claro!
- Você: – E o lucro não é algo que ambas as empresas precisam alcançar?
- Cliente: -Sim!
- Você: – Não é verdade que nossa solução vai ajudar sua empresa a ter mais lucro?
- Cliente: – Disso eu não tenho dúvida.
- Você: – Não seria justo que nossa empresa também tivesse lucro ao fecharmos este negócio?
- Cliente: – É evidente!
- Você: – Percebe, então, por que não posso fazer a venda por esse preço?
- Cliente: – Sim, tem lógica o que você está dizendo, mas...

É claro que a conversa não vai terminar por aí, mas seu cliente já está começando a se acostumar a dizer sim para você.

Mesmo em assuntos em que a opinião final das pessoas não é a mesma, há muitas confluências nos discursos. Portanto, para gerar aproximação, corra atrás delas no início!

6. Deixe os outros falarem durante boa parte da conversa

Essa é uma recomendação que todo vendedor deve adotar sempre. Ouvir e entender seu cliente, é muito importante. Quanto mais o outro falar, mais ele vai sentir que você está dando atenção a ele.

Dessa forma, não contradiga e nem interrompa a pessoa, deixe-a se soltar.

E se ela parar de falar, faça perguntas, incentive-a a falar mais, principalmente se for de si mesmo.

Por vezes, compartilhar situações do cotidiano já gera um bem estar em seu cliente. Além, claro, da confiança de ver em você um ouvinte tão atencioso.



Pratique a escuta ativa com seus clientes e os resultados serão consequência.

7. Deixe que a outra pessoa pense que a ideia é dela

Depois que a outra pessoa estiver toda empolgada, falando pelos cotovelos, deixe que ela acredite que a ideia que você defende é dela.

Não seja orgulhoso, o importante é que ambos concordem com os seus argumentos, mas o outro participante da reunião não precisa notar que foi sua ideia a vencedora, ele vai ficar muito satisfeito se achar que a solução genial para a qual vocês estão confluindo partiu dele.

E não deixa de ser. Não deixe de permitir que essa ideia seja construída em conjunto, se adaptando às particularidades do seu cliente. A possibilidade de customização é um verdadeiro ganho!

8. Procure honestamente ver as coisas do ponto de vista da outra pessoa

Também presente na apresentação de Galinsky, esse ponto é fundamental para que você seja um negociador de sucesso.

Por mais que você esteja defendendo seus próprios interesses e de sua empresa, é vital entender os motivos e convicções do outro lado.

Dessa forma, além de encontrar mais argumentos para definir

uma estratégia de como convencer o outro, você o estará conhecendo cada vez melhor – o que sempre é uma vantagem em qualquer tipo de negociação.

É a famosa escuta ativa, nunca se esqueça dela.

9. Seja receptivo às ideias e desejos da outra pessoa

Seja empático, mostre que entende as razões do outro e que, talvez, se estivesse do outro lado da mesa, tomasse a mesma posição.

Aliás, no caso de vendedores, entender as necessidades de seus clientes é fundamental para poder oferecer soluções ideias para seus problemas.

Um bom vendedor nunca deve ser uma pedra, mas um interlocutor que escuta e se adapta à fala do outro.

10. Apele para os mais nobres motivos

Até agora falamos de posturas, atitudes e técnicas de persuasão em vendas que criam um clima favorável e têm tudo para levar a um desfecho positivo.

Mas se você perceber que as coisas não vão sair como o esperado, mostre que sempre há um motivo certo, correto e justo para se tomar uma decisão.

Carnegie usa uma expressão um pouco antiga: “nobres motivos”. Mas o que ele quer dizer com isso é que os parâmetros para o comprador tomar sua decisão devem ser objetivos e honestos, sem influências subjetivas e preferência aleatórias.

11. Dramatize suas ideias

Veja que o storytelling já era recomendado por um livro de 1936. E não é de se surpreender: o storytelling perdura entre

nós desde antes que foi nomeado. Ele é fundamental para, por meio de gatilhos mentais, gerar apelo e confluência de narrativas.

Dê exemplos, conte histórias e mostre, se fizer sentido, que sua solução é o herói que veio salvar a empresa do comprador e livrá-la dos vilões que a atacam, como o desperdício, a ineficiência e os prejuízos.

Conheça já [os benefícios e como fazer storytelling dentro de uma empresa B2B!](#)

12. Lance um desafio

Última cartada! Esta é uma daquelas técnicas de persuasão em vendas que precisam ser efetuadas com muito cuidado, para não parecer uma provocação.

Se nada mais deu certo, instigue seu cliente a mostrar a todos como ele é capaz de vencer e superar desafios empregando sua solução.

Ele se pode se destacar dos demais e será notado, basta vencer o receio de adotar algo novo.

As recomendações de Carnegie precisam sempre ser atualizadas e revistas com cuidado. Isso porque variam de acordo com cada situação específico. Ainda assim, elas não deixam de conter importantes ensinamentos de como persuadir alguém a comprar.

Não tem como falar de técnicas de persuasão e convencimento em vendas sem tratar do livro de Carnegie. Agora que você conhece algumas das principais dicas contidas nele, vamos em frente!



Capa do livro de Dale Carnegie

13. Regra da reciprocidade

Normalmente, o ser humano retribui da mesma forma um gesto que recebeu de outro.

Já notou que sempre que você vai a uma reunião, a primeira coisa que fazem é oferecer um café e uma água?

Quem recebe algo, mesmo inconscientemente, sente-se na obrigação de retribuir na mesma moeda.

Em meio a isso, uma tática é fazer um pedido inicial, durante uma negociação, que seja um tanto audacioso e que você sabe que será recusado. Em seguida, faça um pedido mais realista.

Funciona como um gatilho mental para que a outra parte, muitas vezes, sinta que ficou devendo algo ao recusar o pedido inicial e acabe vendo com bons olhos o segundo pedido.

14. Regra do comprometimento e consistência

Outro comportamento inerente ao ser humano e que pode ser usado em técnicas de persuasão de vendas é nossa tendência a não voltar atrás e mudar de posição em relação a uma decisão tomada.

Esta regra é confluyente à sequência de sims, apresentada anteriormente. Aos poucos, faça a pessoa com quem você está negociando concordar com pequenos pontos de seu argumento. Vá construindo, junto a ela, um caminho consistente de concordância.

No final do processo de negociação, a tendência de se comprometer e ser consistente com suas próprias opiniões pode levá-lo na direção que você deseja. Genial, não?

15. Regra da prova social

Muito usada no [marketing digital](#), esta técnica de persuasão em vendas consiste em mostrar que outras pessoas já adotam o comportamento que você deseja que seu cliente adote.

Por isso, sites costumam conter depoimentos de clientes, cases de sucesso e estatísticas sobre números de usuários.

Use este tipo de argumentação em suas negociações, é uma excelente maneira de como aumentar seu poder de persuasão, pois as pessoas têm a tendência de seguir as outras, principalmente se forem figuras importantes e bem-sucedidas.

A prova social dá justamente o contexto necessário para validar a decisão daquele cliente. Afinal, ele não está fazendo um ato solitário de fechar um negócio com você, mas sendo parte de algo maior.

16. Regra da apreciação

As pessoas apreciam a beleza física, a riqueza, a saúde, o status e outros fatores que, racionalmente, não deveriam interferir em uma negociação. Mas interferem. Você vê isso o tempo todo em anúncios publicitários.

Por isso, é preciso ter cuidado quando se está tomando decisões para não se deixar influenciar pelas coisas que apreciamos e estão associadas a algum aspecto da negociação.

As pessoas também tendem a apreciar positivamente seus semelhantes, as pessoas com quem se identificam. Uma das técnicas de negociação mais usadas nesse sentido é o espelhamento, quando se imitam os gestos e até o ritmo da respiração da pessoa a quem se quer persuadir.

17. Regra da autoridade

Reparou que, no início deste artigo, mencionamos que dois dos

autores destas técnicas de persuasão em vendas eram PhD, isto é, professores e pesquisadores renomados, além de autores de livros de sucesso?

Isso faz com que seus argumentos ganhem autoridade e sejam respeitados pelos leitores.

Em negociações de vendas você deve usar argumentos do mesmo tipo, se referir a grandes empresas que usam sua solução, usar frases de pessoas famosas ou, melhor ainda, se posicionar com um grande entendido no assunto e na solução que o cliente procura.

A autoridade, por consequência, gera confiabilidade na informação e confiança na solução oferecida.

Veja mais sobre a arte da persuasão lendo este artigo de nosso site: [4 livros famosos sobre a arte de influenciar pessoas](#)

18. Regra da escassez

“Últimas unidades!” Quem nunca viu uma placa como essa em empreendimentos comerciais? Até em e-commerce essa tática é usada, quando aparece um aviso de que só há mais 3 unidades em estoque.

No caso de vendas B2B, a escassez deve ser representada como exclusividade. Sua solução não é para qualquer empresa, ela precisa ser adequadamente usada por pessoas que têm como aproveitá-la ao máximo.

Não se trata de ser arrogante, mas de tomar o controle da negociação e mostrar que há outros clientes que também precisam de sua empresa.

Veja mais sobre isso neste post de nosso blog: [Aprenda como ser um vendedor de sucesso com A Venda Desafiadora](#)

Estas foram as 6 regras de Cialdini baseadas na psicologia da persuasão. Excelentes, não?



Capa do livro de Robert Cialdini

Por fim, vamos às 5 dicas de Adam Galinsky, apresentadas no TED Talk “Como defender seus pontos de vista”. Assim, fechamos nossas 23 técnicas de persuasão em vendas para você usar no seu dia a dia profissional.

19. Mostre que você é um defensor de quem precisa

Mostrar para as pessoas com quem está negociando que seu objetivo não é pessoal, mas que, na verdade, você está defendendo os interesses legítimos de outros, pode trazer dois efeitos positivos:

- Essas pessoas passam a enxergar você de outra forma, como alguém que deve ser ouvido e respeitado;
- Você se sente motivado e com mais garra para lutar pelos seus argumentos e de quem está defendendo.

20. Troque de lugar com quem está do outro lado da mesa

Muitas vezes não conseguimos entender porque o cliente não aceita nossa proposta que sabemos que tem um preço justo e vai levar benefícios a ele.

Nessas horas, tente se colocar no lugar dele para entender o que está acontecendo. Pode haver um motivo oculto que você não enxerga. Se não conseguir descobrir, pergunte:

– Se esse problema for resolvido, algo mais te impediria de fecharmos este negócio?

Você pode acabar descobrindo, por exemplo, que o comprador quer fechar o negócio, mas que sua verba para aquele ano vai estourar. Nesse caso, você pode tentar oferecer um

parcelamento, com garantias firmes.

Ou o motivo pode ser outro, o comprador precisará fazer uma apresentação para a diretoria para aprovar aquela compra e está inseguro.

Ofereça-se para ajudar a montar a apresentação ou faça você mesmo a apresentação. A dica aqui é descobrir o que realmente está se passando na cabeça do cliente e como você pode resolver de outra forma.

21. Seja flexível

Está negociando? Apresente alternativas, cada uma com suas particularidades e vantagens, e mostre ao cliente que você está aberto a negociar e fazer concessões, desde que haja compensações adequadas para cada uma delas. Ser flexível é dar mais possibilidades ao seu cliente.

22. Faça aliados

Em vez de apresentar uma proposta pronta para o outro lado, esta técnica de persuasão em vendas sugere que você convide o cliente a montar a proposta junto com você. Peça um conselho a ele.

É claro que isso deve ser feito com muita cautela para que ele não ache que você não entende do produto ou serviço que está vendendo, mas perceba isso como uma forma de chegarem juntos a uma solução que satisfaz a ambos, construída a quatro mãos, com a preciosa ajuda dele.

23. Mostre que você é um especialista

Por último, esta dica de Galinsky é exatamente a mesma que a de Cialdini, quando fala da regra da autoridade.

Mostre que você sabe do que está falando e seu cliente dará muito mais valor a suas palavras.

Abaixo, se ainda está querendo mais sobre o tema, compartilhamos um vídeo do Thiago Concer sobre 5 técnicas de persuasão e convencimento para fechar vendas:

Foram muitas informações, não? Para consolidar esses e outros pontos específicos de seus clientes, nunca é tarde para adotar um CRM em seu cotidiano e tornar seus processos de vendas ainda mais profissionais.

Com o sistema de [CRM Agendor](#), você ainda pode **escalar o conhecimento adquirido para o seu time e atingir resultados de ainda mais sucesso**. Faça um teste grátis já!

Se você quiser conhecer ainda mais técnicas de persuasão em vendas, também baixe nosso [KIT completo para vendas complexas](#). Ele conta com 6 materiais exclusivos:

- [Ebook: Guia – Negociações de Sucesso](#)
- [Ebook: Como transformar o feedback dos clientes em vendas](#)
- [Artigo: Um mergulho no universo das vendas complexas](#)
- [Artigo: 5 excelentes estratégias para fechar grandes vendas](#)
- [Apresentação: As 4 regras de ouro da negociação](#)
- [Apresentação: 9 dicas para ser um expert em vendas difíceis](#)