



Técnicas de vendas por telefone para clientes difíceis

Técnicas de vendas por telefone: identifique os 6 perfis de clientes difíceis e saiba lidar com seu temperamento

Tem gente que adora falar ao telefone, passar o dia batendo papo. Mas raramente esse é o caso quando se tratam de executivos e empresários. E mesmo clientes pessoa física, usualmente, não curtem ser abordados por vendedores via telefone.

Afinal, essas pessoas não tem tempo a perder e são extremamente ocupadas. Mas **com as técnicas de vendas por telefone certas, é possível superar essas barreiras.**

Hoje, ninguém tem tempo para nada, as pessoas usam muito mais mensagens eletrônicas e [WhatsApp](#) do que conversas de voz. Por isso, se já havia uma resistência a contatos de vendas por telefone, ela aumentou ainda mais.



Algumas pessoas simplesmente odeiam falar ao telefone, seja rápido!

Mas isso não é motivo para ser pessimista! Pelo contrário: use sua habilidade de vendedor, sua experiência e seu conhecimento somados com boas técnicas de vendas por telefone, para superar a concorrência naquilo que apresenta dificuldade para ser feito.

Afinal, superar os outros em algo fácil de fazer não vai te ajudar muito, não é mesmo?

Leia também: [Como prospectar clientes por telefone em 6 passos simples](#)

Antes de prosseguir e descobrir as melhores maneiras de como fechar uma venda por telefone, vale a pena dar uma olhada nesta apresentação de slides:

[Como garantir uma boa primeira impressão por telefone](#) from [Agendor](#)

Preparação para usar táticas de vendas por telefone

Bom, antes de falarmos em nossas técnicas de venda por telefone baseadas em perfis de clientes e como se adaptar a cada um deles durante uma ligação, vamos ao básico: **preparação!**

Isso é algo em que sempre insistimos muito: esteja preparado, conheça seu cliente a fundo, assim como o mercado, seu produto ou serviço, a empresa dele e até sua personalidade.

Portanto, nesse tipo de venda de que estamos tratando, podemos dizer que a primeira técnica de venda por telefone que você deve usar é a seguinte: **menos é mais.**

Isto é, **não desperdice o precioso tempo de seu cliente** com blá blá blá, vá direto ao ponto, ofereça a solução que ele precisa. E você só vai conseguir saber como fazer isso com muita preparação.

Nesse contexto, conhecer alguns perfis de clientes e, conforme sua conversa telefônica se desenrola, perceber em qual deles ele se encaixa para usar um repertório de posicionamentos pré-formatados é bastante produtivo.

Vamos, portanto, aos nossos 6 tipos de clientes e como atendê-los ao fazer vendas por telefone.

E para vender bem ao telefone, nada como dominar a melhor forma de atendê-lo. Baixe nosso [Kit: Atendimento ao Cliente de Forma Eficiente](#), feito em parceria com feras no assunto – as empresas Endeavor e NeoAssist.



Veja mais: [Como fazer uma boa venda por telefone: perca o medo de ligar!](#)

Dica extra: como chamar a atenção dos clientes:



Técnicas de vendas por telefone: os 6 tipos de cliente e como lidar com eles

Você vai conhecer estes 6 tipos de clientes:

1. Cliente Confuso
2. Cliente indeciso
3. Cliente sem noção
4. Cliente desconfiado
5. Cliente dono da verdade

6. Cliente chorão

Antes de conhecer os 6 tipos de clientes, entenda as etapas necessárias para empregar adequadamente as dicas de argumentação de vendas por telefone.

Passo a passo: como vender por telefone usando a tipologia de clientes:

- **Identifique o tipo de cliente:** tanto durante a preparação como durante o contato com o cliente, busque entender a que tipo ele pertence.
- **Analise a situação:** conforma a conversa se desenrola, analise como o perfil do cliente pode influenciar na sua abordagem de vendas, que argumentos usar e como afinar seu discurso.
- **Pense rápido:** um contato telefônico muito longo costuma deixar o cliente entediado. Por isso, faça o possível para que sua análise e a [tomada de decisão](#) não demorem muito, sob o risco de perder o cliente.
- **Reaja da maneira certa:** ao começar a interagir com o cliente, fique atento às suas respostas e reaja contornando objeções e mostrando a ele todo valor da solução oferecida por sua empresa.

Esse é o segredo!



Se o telefonema não está dando certo, tente o auxílio de um e-mail

Leia mais: [Aprenda a criar um script de vendas por telefone](#)

1. Cliente Confuso

Não confunda cliente confuso com cliente indeciso (que trataremos a seguir). O cliente confuso sabe o que quer (diferente do indeciso) só que não sabe explicar, é afobado e

muitas vezes trapalhão.

Além de não saber explicar direito o que precisa, quando finalmente consegue fazer isso, às vezes passa medidas erradas, prazos trocados, endereços truncados e referências incompreensíveis.

Nesse caso, seja a solução que ele deseje na vida acima de tudo: **não ser mais confuso!** Isso pode ser até mais fácil pelo telefone, pois – com a desculpa de que não está “vendo”- você pode pedir detalhes e confirmar informações mais de uma vez.

Faça perguntas certas ao telefone (baseado em toda sua experiência sobre o produto ou serviço) e antecipe-se às trapalhadas dele. Se ele passar um endereço, ligue confirmando, se ele te der uma medida ou data, tente falar com outras pessoas da equipe para conferir (se ele não for do tipo desconfiado, que falaremos ainda mais adiante).

Se você sabe que alguns problemas recorrentes costumam acontecer (como horários de entrega permitidos, tipos de nota fiscal, data de faturamento etc.) **esclareça tudo** naquela chamada mesmo.

Isso vai deixá-lo mais confiante em você e mostrar para ele que tudo vai dar certo, principalmente, ao perceber (com o tempo) que com a sua empresa “estranhamente” não acontecem as confusões que as outras fazem!

É fundamental se precaver, se antecipar a eventuais falhas e mostrar, na prática, que o cliente pode mesmo confiar em sua empresa!

2. Cliente indeciso

Esse é ainda pior que o anterior porque você vai precisar mostrar para ele o caminho a seguir.

Na verdade, ele é um pouco preguiçoso e a venda consultiva

pelo telefone cai como uma luva para ele. Se ele não sabe que cor quer, dê um bom motivo para ele escolher uma, não abra demais o leque de opções e seja assertivo.

Essas pessoas precisam de apoio para tomar decisão, são inseguras e têm medo de se comprometer ao [tomar decisão](#) importantes.

Por isso, trazer dados concretos durante a ligação, falar sobre o sucesso que outros alcançaram com aquela solução, dar exemplos e até mesmo solicitar se pode enviar mais dados por e-mail será de grande ajuda.

Mostre que você sabe o que está fazendo e torne-o mais confiante. Lembre-se: uma das técnicas de vendas por telefone pode ser se auxiliar de outros meios de comunicação complementares, não fique preso!

3. Cliente sem noção

Esse tipo de cliente é mais comum quando a venda é receptiva ou totalmente consultiva. Aquele cara que te liga as 19:30 de uma sexta-feira para pedir um orçamento urgente ou diz que precisa de uma quantidade enorme de determinado produto em um prazo impossível e, depois de você se matar para conseguir, ele ainda reclama do preço.

Sabe qual a técnica de venda mais indicada para esse caso? Bom, primeiro respire fundo e, é claro, seja educado. Mas você deve ser sincero: **tudo que for impossível ou inviável de ser feito deve ser dito para ele.**

Muitas vezes esse tipo de cliente está forçando mesmo a barra para te intimidar e conseguir algo.

Não se arrisque a prometer algo impossível, porque depois ele vai te cobrar, mesmo que você tenha tido a melhor das boas intenções.

Defina um limite de razoabilidade e não o ultrapasse de forma alguma!

4. Cliente desconfiado

Você liga, todo feliz, para avisar que conseguiu adiantar a entrega do pedido dele e ele acha que, na verdade, você poderia sempre entregar com prazo menor, mas só fez isso dessa vez porque perdeu uma outra venda.

Ou você liga perguntando se pode ter uma reunião com o diretor para explicarem juntos o projeto que estão desenvolvendo, e ele já acha que você quer tomar o lugar dele.

Enfim: É difícil para ele acreditar nas pessoas!

Calma: ele é do tipo desconfiado. E sabe o que ele quer? Quer que você fique distante e que nada seja documentado. Portanto, negociar ao telefone é o que esse cara mais deseja.

Se aproveite disso e não caia na “neura” dele, leve na esportiva e evite perguntas que ele pode achar intrusivas. Trate tudo por telefone ([registre cada detalhe em seu app de gestão comercial!](#)) e depois feche o negócio com aquele e-mail final, só para se garantir. Não insista naquilo que ele acha estranho, isso só vai acirrar esse comportamento.

Teste gratuitamente nosso app para gestão comercial e comece a organizar todas as informações do seu time de vendas!
[Clique aqui.](#)



Clientes desconfiados preferem falar ao telefone do que em reuniões ou por e-mail

5. Cliente dono da verdade

Você acha esse tipo de cliente ruim? Na verdade, não! Basta usar uma das técnicas de vendas ao telefone mais antigas do mundo: **fazer a pessoa achar que todas as ideias são dela.**

Afinal, se ele é o dono verdade, nada melhor que reconhecer isso e deixá-lo feliz!

Faça isso, ofereça o melhor e quando ele falar algo na direção certa, diga: – Nossa, realmente, você tem razão, por que não pensei nisso antes!

Você também pode fazer sugestões, mas como se estivesse em dúvida, algo assim: – *Sr. Fulano, olha, estava aqui pensando e resolvi ligar porque acho que com sua experiência poderia me ajudar: vamos usar a solução A ou B no seu caso, qual é melhor?*

Pronto, ganhou o cliente! Só tome cuidado para não parecer ignorante sobre o assunto.

6. Cliente chorão

O cliente chorão, ao contrário do que muitos pensam, não é nem covarde nem tolo. Ele é bastante esperto e está querendo te espremer até a última gota, seguindo a máxima de que **pedir não tira pedaço e o pior que pode acontecer é ouvir um não** (e o não ele já tem).

Por isso, seja cauteloso, mas não ceda às chantagens emocionais dele. Pelo telefone é mais difícil saber se ele está blefando (pois não vemos sua expressão facial), por isso, determine um limite além do qual você nunca cederá e siga essa regra.

Veja também: [Dicas de como fazer vendas por telefone mais eficientes](#)

E aí, pronto para lidar com os clientes por telefone? Relembre os principais pontos com o nosso infográfico:



Esses são tipos de clientes bastante comuns e com os quais é possível lidar por meio de técnicas de vendas por telefone. Se além de usar a técnica da tipologia, você quiser acrescentar algumas argumentações de vendas matadoras, leia este artigo: [Argumentação de vendas: refine essa arte com 8 técnicas](#).

Dicas de argumentos de vendas por telefone nunca são demais, veja mais algumas nesta apresentação de slides:

[A ferramenta de vendas mais eficiente que você deve dominar](#)
from [Agendor](#)

Você já sabe como convencer um cliente por telefone, mas como encontrar os melhores clientes para poder entrar em contato com eles pro telefone?

Para fazer isso, baixe nosso e-book gratuito: [Como usar o Agendor para alcançar seus melhores clientes – Saiba como o Agendor pode ajudar a traçar o perfil do seu cliente ideal](#)