

AUDITORIA DE VENDAS

**PARTICULAR E
CONFIDENCIAL**

26/8/2004

Thomas Key

	I	II	III
D	8	3	5
I	5	2	3
S	4	11	-7
C	3	7	-4

Abertura e Comunicação

O estilo de comunicação desta pessoa é normalmente amigável, entusiasta, assertivo e abrangente. Ela normalmente tem prazer em conhecer novas pessoas e é capaz de transmitir esse prazer aos outros. Tem facilidade para conquistar a cooperação de intermediários, como secretárias e recepcionistas. Sua abordagem à abertura tende a refletir seu estilo de comunicação e é apropriada para diminuir a tensão da reunião inicial. Embora trabalhe em ritmo rápido, dedica tempo a conhecer o cliente potencial e estabelecer pontos comuns, antes de dar início a sua apresentação. Isto, se feito com exagero, pode ser contraproducente e irritar aqueles que gostam de ir diretamente ao assunto ou que têm pouco tempo. Os objetivos da reunião inicial desta pessoa consistem geralmente em estabelecer relacionamento e identificar as necessidades do cliente. Embora seu entusiasmo seja muitas vezes contagiante, precisa tomar cuidado para não parecer frívola, dando ao cliente potencial motivos para suspeitar de sua sinceridade. Entretanto, somos de opinião que abertura e comunicação serão vistos como pontos fortes para vendas.

Fechamento

Esta pessoa normalmente adota uma abordagem positiva ao fechamento, embora nem sempre seja esse seu principal objetivo na reunião inicial. Embora possa não gostar de objeções, geralmente as usará como oportunidade para tentar um fechamento indireto. Pode, porém, colocar-se na defensiva e tentar não tomar conhecimento das objeções, se forem expostas de forma agressiva. Geralmente prefere persuadir o cliente potencial das vantagens de possuir o produto, a solicitar diretamente um pedido. Ao enfrentar um comprador ou cliente potencial agressivo ela tende a recuar e desistir da luta. Contudo, tem normalmente um alto grau de persistência e tentará garantir pelo menos a oportunidade de uma segunda visita.

Embora não vejamos o fechamento como notável ponto forte para vendas, consideramos que é um relativo ponto forte.

Atendimento aos Clientes

Esta pessoa pode fazer o atendimento a clientes, mas tende a fazê-lo um pouco a esmo. Suas visitas de atendimento tendem a ser geralmente de cortesia e não de vendas. A freqüência de suas visitas reflete mais suas preferências pessoais do que o potencial do cliente. Além disso, tende a dar atendimento sob demanda, em vez

de programar suas visitas. Resumindo, somos de opinião que esta pessoa não tem a necessária autodisciplina e constância para que o atendimento a clientes possa ser considerado um ponto forte para vendas.

Apresentação

O estilo de apresentação desta pessoa é franco, coloquial, normalmente otimista e divertido. Ela é suficientemente assertiva para expor suas idéias com veemência e geralmente é vista como confiante e convicta. Seu ritmo pode ser muito rápido para alguns mas, no geral, seu estilo de apresentação tem um apelo bastante grande. Ela tende a enfatizar os benefícios e não as características. O objetivo de suas apresentações é criar interesse e despertar a disposição para compra. Esta pessoa precisa tomar cuidado com a abordagem leve e informal, que pode dar a impressão de pouca seriedade, fazendo com que seja vista como insincera. Apesar disso, somos de opinião que apresentação será vista como um ponto forte para vendas.

Administração

Esta pessoa tem um baixo limiar de tédio e, conseqüentemente, pode achar difícil lidar com as exigências administrativas da função. Tende a infringir procedimentos, se achar que eles podem ter influência negativa sobre as vendas. Infelizmente, isso pode levá-la a fazer promessas que não consegue cumprir. É pouco provável que consiga executar uma tarefa administrativa até a conclusão, e há claros indícios de que não conseguirá se organizar e dar conta da papelada. Portanto, não acreditamos que administração possa ser vista como um ponto forte para vendas.

Potencial de desenvolvimento

Não há dúvida de que esta pessoa tem o potencial para executar a função de vendas. É provavelmente mais adequada a vendas gerais que especializadas, mas deve ser capaz de lidar também com estas. Acreditamos que pode aumentar seu potencial com treinamento em positividade, definição de prioridades, administração de tempo e autoconscientização. Além disso somos de opinião que esta pessoa, desde que tenha a necessária experiência e instrução, deve ser capaz de desempenhar a função de gerente de vendas. Na verdade, é provável que seja melhor como gerente que como vendedora.

Este relatório refere-se apenas a características comportamentais em uma situação de trabalho, devendo ser sempre usado junto com uma entrevista estruturada. O sucesso no desempenho de uma função irá, também, depender de uma outra avaliação, que permita determinar se a pessoa tem inteligência, educação, experiência, conhecimento e competência apropriados.

O relatório "Pontos Fortes e Limitações" desta pessoa poderá fornecer informações adicionais, que ajudarão a melhor utilizar os dados acima.