



# UPSKILLING REVOLUTION:

um guia prático para construir uma  
equipe de vendas de alto nível



## **AS ORGANIZAÇÕES DE HOJE DEVEM MUDAR REGULARMENTE AS PRIORIDADES E AJUSTAR OS PROCESSOS PARA ATENDER ÀS EXPECTATIVAS DOS NOVOS CLIENTES, PERMANECER COMPETITIVAS E APROVEITAR OS AVANÇOS TECNOLÓGICOS.**

Da mesma forma, a equipe de vendas de uma empresa também deve ajustar periodicamente sua estratégia e abordagem para conquistar novos e repetidos negócios. O estado das vendas mudou drasticamente nos últimos anos, e a rapidez de sua mudança aumenta a cada dia. Como resultado, as equipes de vendas precisam evoluir e atualizar suas habilidades para navegar por todas as mudanças que ocorrem ao longo do tempo.

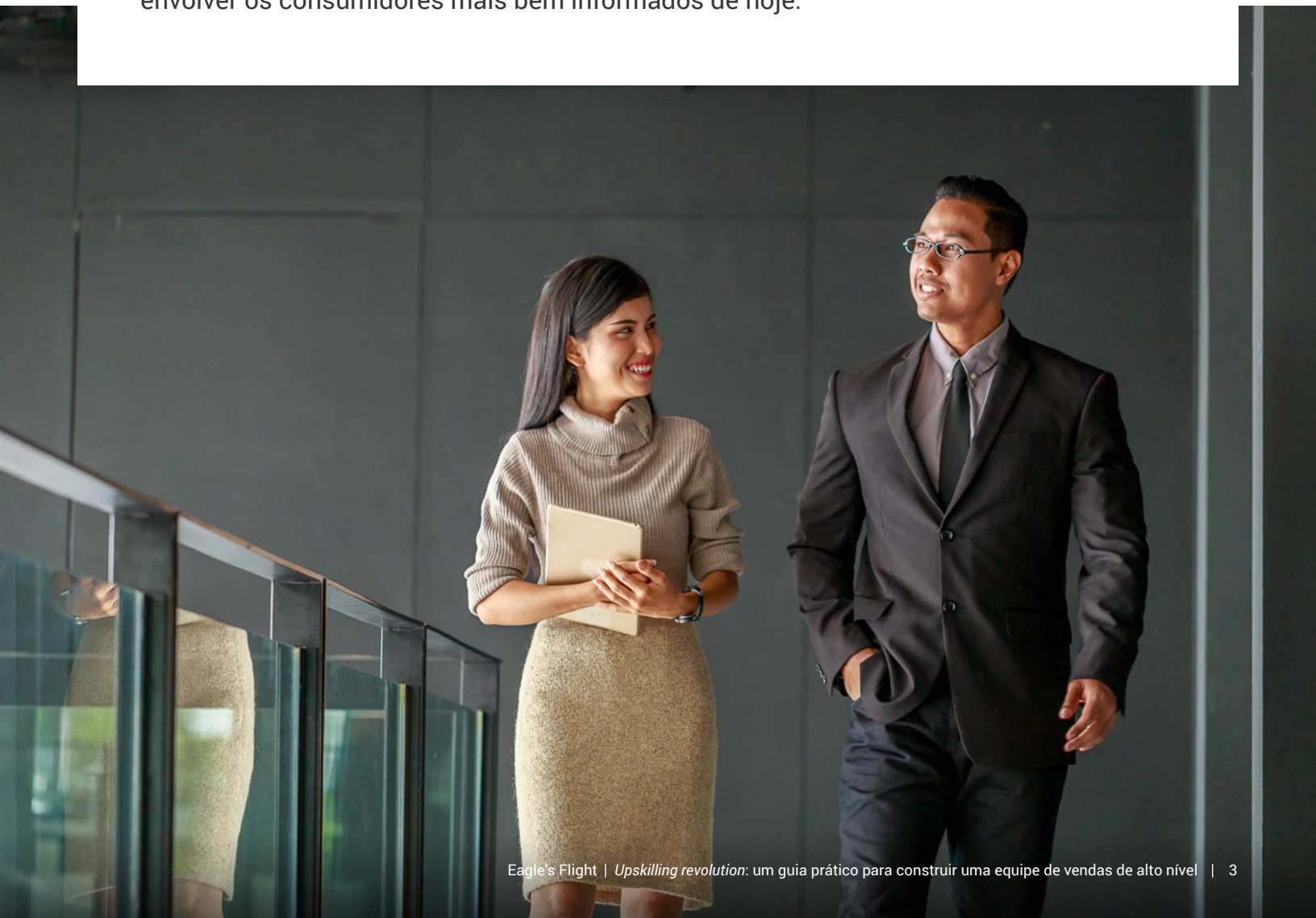
Para permanecerem competitivos, os líderes e os profissionais de vendas têm de ser capazes de empregar novas técnicas de vendas, exercitar o julgamento situacional, usar as tecnologias disponíveis e encontrar de forma criativa novas maneiras de se conectar com o cliente exigente de hoje, ou então correr o risco de serem empurrados para a margem da jornada do cliente. Muitos fatores contribuem para a mudança diante das vendas, sendo o principal deles a mudança nas percepções e expectativas sobre o papel que os vendedores devem desempenhar, tanto com os clientes em potencial quanto com os clientes já existentes. Neste guia, vamos discutir as mudanças que as equipes de vendas enfrentam, por que o *upskilling* é necessário e como construir de forma eficaz uma equipe de vendas de alto nível.

# O ESTADO DAS VENDAS: O QUE OS PROFISSIONAIS DE VENDAS DE HOJE ESTÃO ENFRENTANDO

Um trabalho em vendas hoje é bem diferente do que há dez anos. Aqui estão apenas alguns dos principais fatores que os profissionais de vendas devem considerar para ter o sucesso ideal em suas funções.

## Cientes mais sofisticados

A Internet tornou mais fácil para os clientes pesquisar produtos e serviços, ler avaliações e obter recomendações personalizadas para compras. De acordo com um estudo da Accenture, 94% dos consumidores B2B fazem pesquisas *online* em algum momento durante o processo de compra.<sup>1</sup> Uma nova abordagem é necessária para envolver os consumidores mais bem informados de hoje.





## O desejo por um consultor confiável

Os clientes de hoje esperam um tipo diferente de relacionamento de vendas e valorizam percepções únicas em vez de um discurso de vendas padrão. De acordo com um estudo da Salesforce, 79% dos consumidores de negócios dizem que é absolutamente crítico ou muito importante interagir com um vendedor que seja um consultor de confiança – não apenas um representante de vendas – e que agregue valor ao seu negócio.<sup>2</sup> Para atuar como um consultor de confiança, um vendedor deve empregar de forma perspicaz o julgamento situacional, as habilidades de escuta ativa e a capacidade de se adaptar às mudanças nas necessidades do cliente.

## A importância da experiência do cliente

Os clientes querem uma experiência de compra positiva e estão preocupados com mais do que apenas o preço. Os profissionais de vendas que trabalham para garantir uma melhor experiência do cliente não apenas os encantam, mas também incentivam mais compras. Uma pesquisa da PWC revelou que os consumidores realmente irão gastar até 16% a mais para uma melhor experiência do cliente.<sup>3</sup>

Para acompanhar as constantes mudanças no cenário de vendas, é fundamental que os profissionais dessa área ganhem novas habilidades e adotem uma nova mentalidade sobre a experiência do cliente. Uma vez equipados com o conhecimento para expandir sua capacidade de vendas, as oportunidades para aumentar as vendas e os relacionamentos mais profundos com os clientes são abundantes.

# A IMPORTÂNCIA DO *UPSKILLING*

Para desenvolver uma equipe de vendas que pode alavancar uma variedade de estratégias e técnicas para ser competitiva e atender às demandas dos consumidores de hoje, o *upskilling* é uma necessidade. Inclusive, em um estudo, 61% dos vendedores disseram que vender é mais difícil – ou mais difícil ainda – hoje do que há 5 anos, fazendo do *upskilling* uma oportunidade apreciada pelos representantes de venda e fundamental para as organizações.<sup>4</sup> São muitos os benefícios em fazer *upskilling* nas equipes de vendas, alguns dos quais vão além de fechar negócios.

## Relacionamentos mais duradouros com os clientes

Quando os profissionais de vendas sabem como comunicar valor, e ouvir e entender as necessidades dos clientes, eles podem desenvolver relacionamentos de confiança com mais facilidade. Com mais confiança e diálogos saudáveis sobre as diferentes opções disponíveis para atender às necessidades dos clientes, os relacionamentos se tornam mais profundos e duradouros. Fazer *upskilling* nos profissionais de vendas para terem julgamento situacional e serem ágeis e adaptáveis, ao mesmo tempo em que usam brilhantes habilidades de comunicação em uma ampla variedade de plataformas tecnológicas, faz com que os clientes se sintam valorizados e ouvidos, o que faz com que os representantes de vendas se sintam como conselheiros de confiança ao ajudar os clientes a encontrarem soluções para seus problemas.

## Rotatividade reduzida

De acordo com um estudo conduzido pela Universidade DePaul, as empresas esperam investir uma média de nove mil dólares em treinamento de vendas por vendedor por ano. Além do dinheiro gasto, é preciso tempo, esforço e recursos para se tornar um representante de vendas produtivo e independente. Infelizmente, CSO Insights descobriu que empresas com programas de treinamento de vendas que precisavam de melhorias tinham taxas de rotatividade significativamente mais altas do que empresas com programas de treinamento sólidos.<sup>5</sup> Por outro lado, se sua organização ainda não investiu nada no treinamento de representantes de vendas, você também corre risco do aumento da rotatividade; 51% dos colaboradores relatam que abandonariam o emprego se não fossem oferecidos treinamentos.<sup>6</sup>

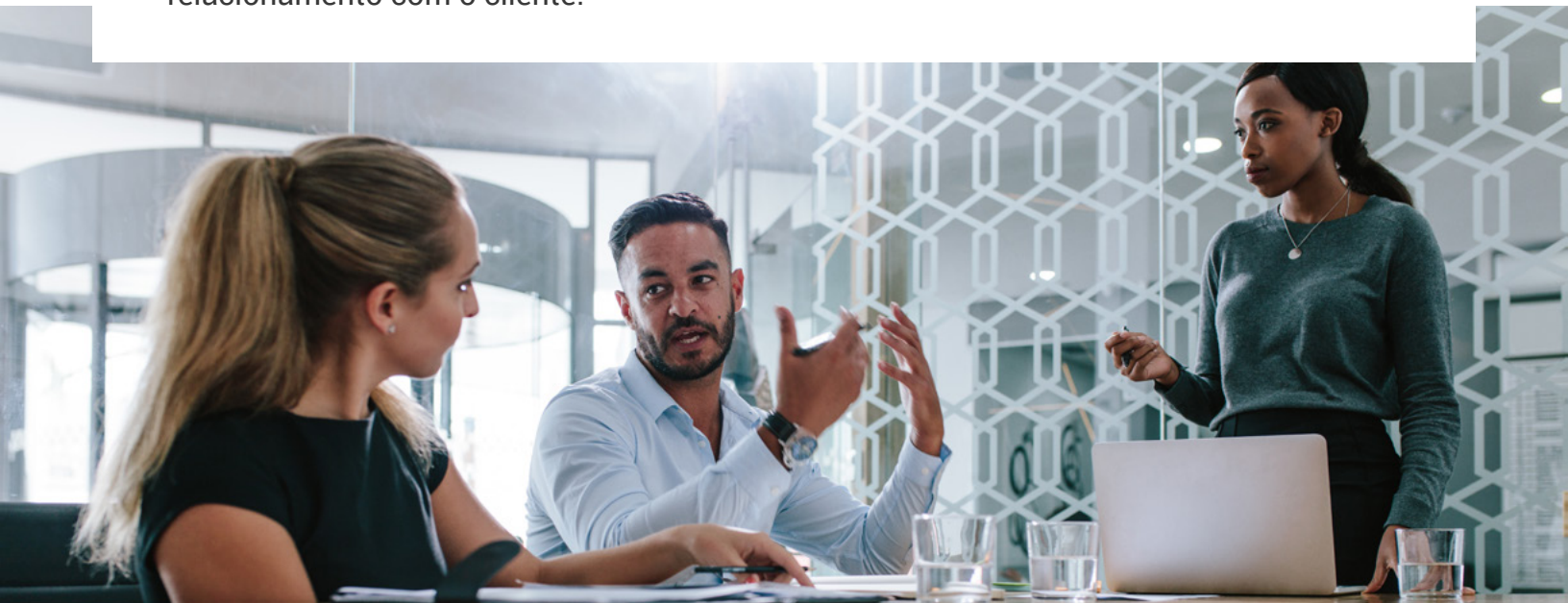
## Líderes de vendas fortes

A prática de *upskilling* para os líderes de vendas faz com que eles sejam mais engajados e mais capazes de liderar outras pessoas para o sucesso. Líderes de vendas altamente eficazes não apenas mostram aos representantes como é uma venda bem-sucedida, mas também orientam e dão *coaching* aos indivíduos em suas equipes para seguirem estratégias e táticas de vendas comprovadas em seu setor e com seus clientes.

O *upskilling* pode ajudar qualquer organização de vendas a desenvolver representantes com melhor desempenho e líderes mais fortes para orientá-los. Técnicas que antigamente funcionavam bem, mas que agora estão desatualizadas, podem ser substituídas por maneiras novas e mais eficazes de envolver os clientes e conquistar novos negócios.

## Maior engajamento

O engajamento dos colaboradores vai além de apenas um sentimento de satisfação no trabalho ou de moral alta. Ele pode ser entendido como o nível de comprometimento e o grau de contribuição que um(a) colaborador(a) está disposto(a) a trazer para a sua organização. O grau de engajamento do(a) profissional de vendas é muito influenciado pela confiança e competência dos seus líderes de vendas, pela eficácia do treinamento que recebem e pelas oportunidades para um maior desenvolvimento. Finalmente, quanto mais engajado um(a) colaborador(a) estiver, mais esforço ele(a) colocará em seu trabalho e, portanto, melhores serão seus resultados, sua produtividade e seu relacionamento com o cliente.

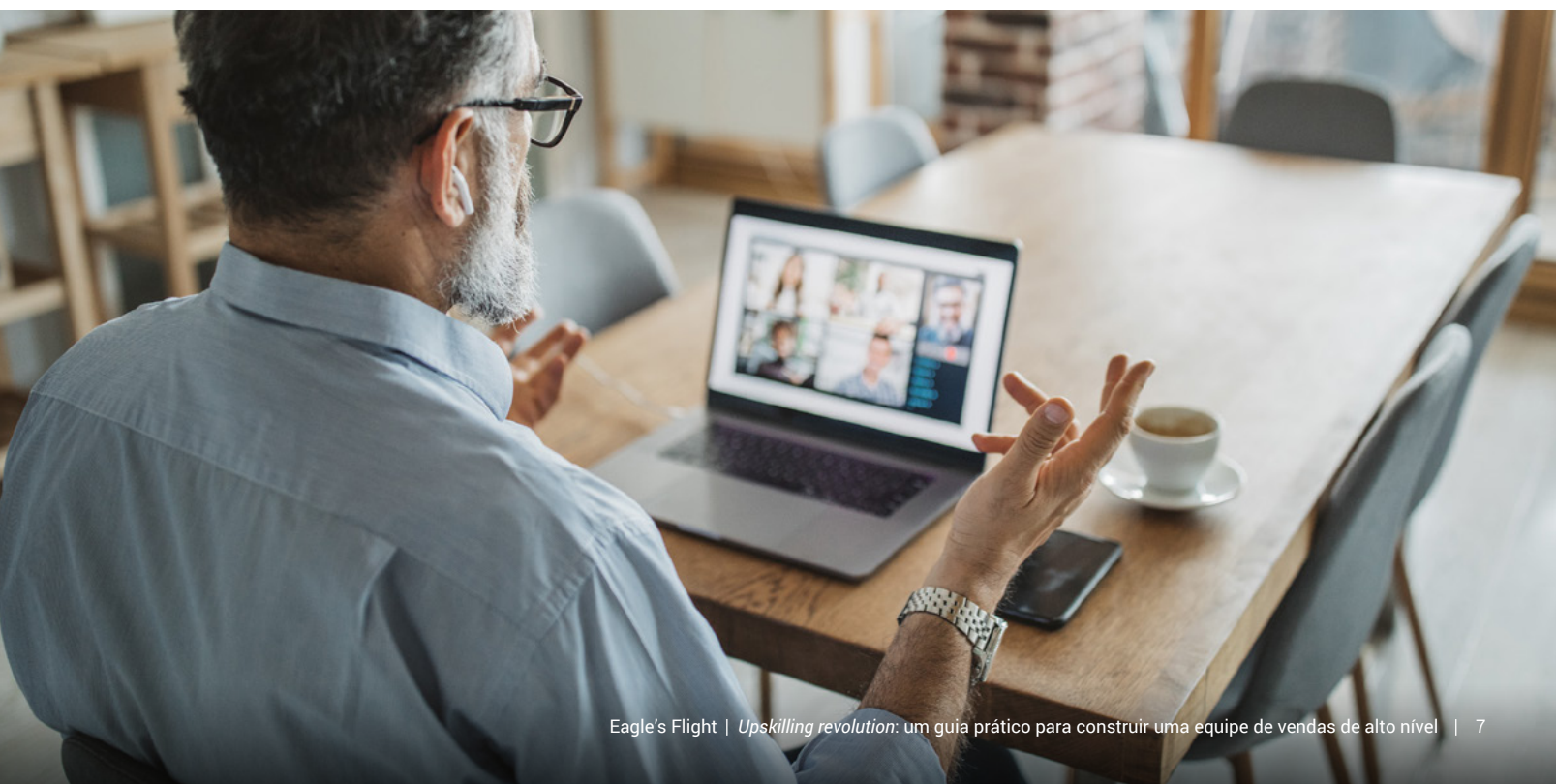


# COMO CONSTRUIR UMA EQUIPE DE VENDAS DE ALTO NÍVEL COM *UPSKILLING*

A prática de *upskilling* em uma organização de vendas não precisa significar virar a organização de cabeça para baixo ou fazer uma reorganização massiva em sua estrutura. Com um foco cuidadoso na construção de líderes de vendas mais eficazes e na adoção de uma abordagem centrada no cliente para as atividades de vendas, você pode alcançar uma organização de vendas de classe mundial que aumentará a competitividade e o crescimento da empresa.

## Comece pelo desenvolvimento de liderança

O desenvolvimento de liderança para gerentes e líderes de vendas deve expandir seu modelo mental e a capacidade de geração de resultados organizacionais de altíssimo nível por meio da liberação de todo o potencial da equipe de vendas. Na verdade, um estudo descobriu que 69% dos vendedores que excederam sua cota anual classificaram seu gerente de vendas como excelente ou acima da média.<sup>7</sup> Ajudar os líderes de vendas a desenvolver as competências necessárias para passar do gerenciamento para a liderança de uma equipe de vendas de alto desempenho dá suporte ao crescimento em toda a organização





Em vez de apenas atender às expectativas e fornecer *feedback*, líderes de vendas eficazes também podem ser *coaches* e mostrar por meio de seu exemplo como alcançar um desempenho inovador na sua área.

As principais habilidades que os líderes podem adquirir por meio do desenvolvimento de liderança eficaz e direcionado incluem:



Definir e gerenciar as responsabilidades dos representantes de vendas.



Dar *coaching* aos profissionais de vendas sobre maneiras bem-sucedidas de atingir suas metas e seus objetivos de vendas.



Liderar equipes de vendas por meio da mudança das expectativas do cliente.



Gerenciar o desempenho de forma oportuna e aplicável.



Dar autonomia aos representantes de vendas para vender soluções que atendam às necessidades do cliente.



## Pratique *upskilling* com a equipe de vendas para atender às expectativas em constante evolução do cliente

Vender não é “empurrar” um produto ou uma solução para um cliente. Qualquer conversa com um cliente deve começar com o aprendizado sobre suas necessidades, seus pontos a desenvolver e suas frustrações e, em seguida, mostrando onde e como uma gama de soluções pode satisfazer essas necessidades e frustrações. Os clientes não querem ser perseguidos ou pressionados; eles querem ser ouvidos e entendidos. Em um estudo conduzido pela plataforma HubSpot, os clientes disseram que a principal maneira de os representantes melhorarem a experiência de vendas é ouvindo suas necessidades.<sup>8</sup>

Quando os profissionais de vendas são treinados para abordar cada oportunidade de vendas com o objetivo de ouvir, aprender e oferecer soluções eficazes e criativas, eles são capazes de se envolver em vendas verdadeiramente centradas no cliente. O treinamento nos fundamentos da venda de soluções ensina os profissionais de vendas a:

- ✓ Otimizar sua energia de vendas em todas as interações com os clientes.
- ✓ Construir e passar pelos vários estágios dos relacionamentos.
- ✓ Descobrir de forma eficaz a necessidade total do cliente.
- ✓ Adaptar sua abordagem aos critérios de compra falados e não falados de cada cliente.
- ✓ Empregar julgamento situacional para garantir o melhor resultado possível para o cliente.
- ✓ Maximizar seu sucesso preparando-se de maneira eficaz para cada estágio do processo de vendas.

Uma vez que os líderes e representantes de vendas desenvolvam uma nova mentalidade em relação ao processo de vendas e suas habilidades com a ajuda da organização, é possível construir uma força de vendas que entregue de maneira competente soluções que atendam às necessidades e expectativas do cliente. O programa de treinamento certo reúne todos esses elementos e pode mudar a mentalidade e o comportamento de cada um dos vendedores da equipe.

# COMO DESENVOLVER E ENTREGAR TREINAMENTOS DE VENDAS QUE TENHAM RESULTADOS MENSURÁVEIS

O treinamento de vendas provavelmente existe há tanto tempo quanto as vendas em si. Mas todos os treinamentos de vendas não são criados da mesma forma. Simplesmente oferecer um treinamento não é garantia de que o comportamento de seus vendedores mudará. Para garantir que você forneça um treinamento de vendas que tenha um impacto mensurável, é importante focar na entrega de conteúdo de aprendizagem de uma forma envolvente, que atenda às necessidades exclusivas da sua organização e tenha reforço regular para manter o conteúdo na mente da equipe de vendas.

## Conteúdo de treinamento customizado

O treinamento de vendas deve levar em consideração a singularidade de sua organização de vendas. Sendo assim, o treinamento pode ser customizado e relevante para o seu setor, seus clientes e as realidades do dia a dia enfrentadas por sua força de vendas.

Se você ignorar sua necessidade de conteúdo de treinamento customizado, corre o risco de oferecer um treinamento que não fica bem aos olhos dos participantes, porque lida de forma superficial com seus desafios mais urgentes, não usa linguagem ou exemplos significativos ou que são irrelevantes para seu setor específico. Por outro lado, uma solução de treinamento customizada pode oferecer:



**Relevância** – Os cenários abordados no treinamento podem ser projetados para lidar com os desafios de vendas enfrentados pela sua equipe.



**Consistência** – Não há necessidade de introduzir terminologia sem significado ou que seja complicada para a sua equipe compreender.



**Alinhamento de competência** – A customização permite que você se concentre nas competências que mais precisam de desenvolvimento entre a equipe de vendas.

## Ofereça treinamentos de maneira envolvente

Quando se tratando da equipe de vendas, como você fornece o treinamento é quase tão importante quanto o que você fornece. O método de entrega que você escolhe pode influenciar muito a experiência de um vendedor em treinamento, para o bem e para o mal. Assim como os colaboradores em outras funções, os vendedores estarão mais abertos ao treinamento que lhes fale de uma forma que lhes permita se conectar com o conteúdo de aprendizagem, e eles serão mais receptivos se acreditarem que o envolvimento total no treinamento os tornará realmente mais eficazes. Portanto, você precisa selecionar cuidadosamente os melhores métodos de treinamento que irão envolver os indivíduos de maneira ideal com o conteúdo que precisa que eles aprendam e dominem.

Em muitos casos, os vendedores preferem estar vendendo a estar em treinamentos. Portanto, você deve fornecer um bom motivo para que eles se envolvam. Não há melhor maneira de fazer isso do que com métodos variados de entrega de conteúdo e um facilitador de alto nível para manter a atenção deles no treinamento – onde deveria estar. Alguns exemplos de métodos de entrega de treinamento que podem ser ajustados para a sua organização incluem:

- **Aprendizagem experiencial** – Os indivíduos aprendem ao participarem de cenários de aprendizagem interativos que imitam o local de trabalho. O principal diferencial da entrega deste método, seja em sala de aula física ou virtual, é que ele constrói convicção nos profissionais de venda para agirem de forma diferente ou pensarem sobre os clientes com outros olhos.
- **Liderança inspiradora** – Os líderes de vendas usam suas próprias experiências e sua educação para ensinar os diferentes módulos do treinamento.
- **Aprendizagem virtual** – O treinamento de vendas virtual não pode ser uma experiência de aprendizagem passiva. Em vez disso, deve combinar os componentes de uma sala de aula presencial com a flexibilidade e acessibilidade da entrega *online* para garantir sua eficácia e relevância para os participantes.
- **Vídeos e estudos de caso** – Conteúdo pré-gravado ou materiais de aprendizagem podem ser usados antes, durante e depois do treinamento para demonstrar o conteúdo de aprendizagem em ação.
- **Salas de discussão** – Conversas individuais e em grupo permitem que os participantes do treinamento aprendam com as experiências e os desafios compartilhados uns dos outros.

## Acompanhamento com atividades de retenção e reforço

Nenhum tipo de treinamento é bem-sucedido se for visto como uma moda passageira ou um evento isolado. As atividades regulares de retenção e reforço garantem um forte retorno sobre o investimento em treinamento e mantêm os indivíduos focados e engajados mesmo depois do fim do treinamento. Pesquisas mostram que o reforço regular do conteúdo do treinamento também melhora a eficácia geral do representante de vendas. Um estudo descobriu que organizações que usam reforço após o treinamento percebem que 34% mais representantes de vendas atingem a cota no primeiro ano do que as organizações que ignoram este reforço.<sup>9</sup> As atividades de retenção e reforço podem incluir:

- **Reforço pelos líderes** – Os líderes de vendas dão *coaching* aos representantes conforme praticam e começam a dominar novos comportamentos de vendas. Eles também podem reforçar comportamentos recém-aprendidos, reconhecendo o progresso e os sucessos em tempo hábil.
- **Reforço móvel e baseado em gamificação** – Conteúdo de aprendizagem, perguntas e *feedback* do treinamento podem ser entregues aos colaboradores por meio de uma variedade de mídias.
- **Reforço contínuo do conhecimento** – Pesquisas e avaliações medem periodicamente o conhecimento dos colaboradores e a retenção de aprendizagem.

Com o conteúdo, a entrega e o reforço certos, você pode oferecer um treinamento de vendas impactante que ajude os vendedores a desenvolver habilidades e melhorar sua eficácia nas vendas. E você não precisa estar só nesta jornada. Um parceiro de confiança qualificado para ajudar as equipes de vendas a melhorar seus resultados pode lhe ajudar a criar um programa de treinamento que mostra aos profissionais como ter sucesso no cenário de vendas atual.



## FAÇA *UPSKILLING* COM A SUA EQUIPE DE VENDAS E TENHA RESULTADOS COM A EAGLE'S FLIGHT

Alcançar uma abordagem de vendas consistente e eficaz requer a mudança de comportamentos de cada indivíduo na equipe de vendas. Quando todos tiverem e usarem as habilidades e o conhecimento corretos para antecipar e atender às necessidades do cliente, a competência geral e a eficácia de sua equipe de vendas irão melhorar.

Na Eagle's Flight, usamos nossa metodologia de aprendizagem comprovada para engajar as equipes de vendas, construir confiança e competência nos indivíduos e preparar os colaboradores para crescimento e mudanças futuras. Entendemos os desafios de mudar as mentalidades e habilidades dos vendedores e sabemos o que é necessário para alcançar uma mudança de comportamentos sustentável. Entre em contato hoje mesmo para saber como podemos ajudar a projetar e entregar um programa de eficácia de vendas que seja presencial, virtual ou até mesmo uma combinação de ambos.

**Aprenda mais sobre nossa  
abordagem de aprendizagem  
virtual aqui**

**OU**

**Explore nossas soluções  
para equipes de vendas**



---

Desde nossa fundação, em 1988, a Eagle's Flight desenvolveu e refinou seu modelo para criação de mudança comportamental previsível e sustentada. Somos especialistas em aprendizagem experiencial e oferecemos às empresas um resultado superior por meio do total engajamento dos participantes. Os programas de treinamento e desenvolvimento organizacionais de sucesso demandam um trabalho contínuo que pode se perder facilmente em meio às infinitas tarefas diárias que podem parecer mais urgentes. A parceria com um fornecedor que conta com um longo histórico de sucessos ajudando empresas a gerar mudanças mensuráveis ajudará a garantir a conquista de seus objetivos de desenvolvimento.

Se quiser saber mais sobre como a Eagle's Flight pode ajudar com os objetivos da cultura corporativa, entre em contato conosco ainda hoje.

**ENTRE EM CONTATO  
AINDA HOJE**

América do Sul: +55-11-3050-2210 • Grátis para América do Norte: 1-800-567-8079 • Internacional: +1-519-767-1747  
Pacífico Asiático: +65-6805-0668 • Europa: +44-0-175-353-3010 • [www.eaglesflight.com](http://www.eaglesflight.com)

