

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM VENDAS

NESTE TEXTO

O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

COMO A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL AFETA AS VENDAS

A maneira como encaramos nossas emoções no dia a dia profissional impacta diretamente o resultado profissional do vendedor, sendo um ponto mais importante de desenvolvimento. Nesse artigo vamos conversar um pouco sobre como a inteligência emocional impacta seu sucesso em vendas.

O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Adriana Gattermayr, Head Coach da Gattermayr Coaching, “Inteligência emocional é a habilidade do indivíduo de utilizar seus sentimentos e pensamentos para um processo decisório mais eficaz e menos estressante. É utilizar tanto a parte racional, quanto a parte sentimental da mente para fazer escolhas que tornem melhor a nossa vida, dentro da nossa própria percepção de felicidade”. De uma forma mais resumida, é a capacidade do indivíduo em identificar suas emoções e lidar com elas de forma assertiva.

Para que se possa desenvolver sua inteligência emocional é preciso ter autoconhecimento e empatia. Sem autoconhecimento não consigo entender quem sou, o que me motiva e o que me desestimula. A empatia me ajuda a entender o outro, como ele se sente em relação às minhas decisões e a razão dele tomar suas próprias decisões.



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM VENDAS



COMO SE RELACIONA COM VENDAS

O êxito de uma equipe de vendas está diretamente relacionado a forma como os vendedores administram suas emoções, ou seja, ao nível de inteligência emocional que cada um tem. Tem-se como definição que uma pessoa emocionalmente estável é madura, não possui preocupação com a opinião de terceiros e tem embasamento nas decisões que toma. Elas costumam encarar os desafios do dia a dia de forma equilibrada. Elas tendem a superar frustrações e adversidades de forma mais rápida e buscam aprender nessas situações, tanto pessoal quanto profissionalmente.

No processo de vendas, saber identificar a necessidade do outro e oferecer, de forma assertiva o produto que melhor se encaixa do déficit do cliente é fundamental para que no futuro, a venda seja realizada. Para que isso aconteça é importante que o vendedor 'sinta a dor' do cliente, colocando-se em seu lugar, sendo empático com ele e que não perca o timing de oferecer o produto ideal, na hora adequada.

Na conclusão da venda é importante que o vendedor entenda que a resposta final do cliente é para o produto e não para ele. Muitas vezes, quando o cliente opta por não fechar negócio com o consultor comercial, ao invés dele analisar a situação e entender o real motivo do insucesso da venda, ele questiona a sua capacidade profissional. Essa atitude tem dois impactos: ele não desenvolve seus pontos de melhoria e muito provavelmente, suas próximas abordagens serão impactadas pela baixa autoestima criada.

Isso também vale quando a venda for concretizada. O vendedor tem que ter a maturidade de avaliar a situação, ver seus pontos de acerto para replicar nas próximas abordagens, ao invés de transformar seu sucesso em arrogância.

Por isso, é importante ter em mente que cada venda é um novo desafio e ter consciência de identificar as emoções para que as atividades diárias sejam realizadas e os resultados positivos potencializados.