



## Empoderando suas equipes de vendas em tempos de incerteza

A maneira como o mundo faz negócios mudou de forma significativa nos últimos meses. A maior parte dos profissionais de escritório, inclusive eu, está agora trabalhando de casa e dependendo de telefone, vídeo e eventos virtuais para se engajar com colegas de trabalho e clientes. E as vendas B2B, que ainda dependiam muito de relações presenciais, foram impulsionadas para uma nova era – uma era de vendas virtuais.

A boa notícia é: as habilidades necessárias para ser um bom vendedor em reuniões e contatos presenciais são as mesmas para vender bem em um ambiente virtual. Os vendedores mais eficientes têm um papel muito positivo e vital para seus clientes e prospects: eles colocam os compradores em primeiro lugar, são parceiros de confiança e têm um ótimo relacionamento com os seus clientes. Essa abordagem é mais importante do que nunca. Como vimos na última recuperação de crise em 2008, os relacionamentos nos quais você investe agora são os que vão transformar o seu negócio.

Da mesma forma, é o relacionamento com suas equipes que coloca os líderes de vendas acima dos seus pares. Tempos como esse colocam à prova o relacionamento que os líderes de vendas têm com os talentos em suas equipes. Ultimamente, tenho recebido muito a mesma pergunta como líder de vendas: como você está guiando sua equipe nesta situação inédita?

Eu estou no modo de alto aprendizado agora: o que pude entender, nas últimas semanas, é que as equipes de vendas querem dicas que possam colocar em prática, de forma que possam continuar sendo as parceiras confiáveis que sempre tentaram ser para os seus clientes. Aí vão cinco ações para manter suas equipes produtivas e empoderar seus talentos.

## 5 ações-chave para líderes de vendas manterem suas equipes produtivas

### 1) Seja compreensivo

Entenda, acima de tudo, que todo mundo (seus representantes, pares, colegas e clientes) vai viver e processar o que está acontecendo de maneiras diferentes. Algumas pessoas podem estar passando por situações pessoais difíceis e, mesmo que não falem abertamente sobre o assunto, você deve ser sensível a isso. Pratique sua capacidade de ouvir. Ouça para entender, não para responder ou julgar.

Dê o seu melhor para ser honesto e receptivo. Eu não tenho todas as respostas neste momento. Ninguém tem, e deveríamos dizer isso às nossas equipes. Peça que tenham flexibilidade enquanto navegamos pelo contexto atual.

### 2) Priorize

É totalmente aceitável (e até aconselhável) ser transparente e autêntico ao reconhecer as lutas e perturbações que estamos todos enfrentando, tanto em níveis pessoais quanto profissionais. Também é essencial reconhecer que muitos objetivos do negócio permanecem os mesmos, apesar do contexto em que estamos vivendo. Eu descobri que essa estabilidade oferece uma normalidade da qual sua equipe pode depender durante momentos de mudança.

Também é crucial entender que agora é a hora de ser proativo. Sugiro trabalhar com a sua equipe para priorizar com rigor o que é importante hoje, na próxima semana, no próximo mês e no próximo trimestre. A situação está mudando constantemente. Para garantir que esteja rapidamente pronto para lidar com essas mudanças e tenha tempo disponível para minha equipe, minha prioridade foi deixar mais tempo em aberto na agenda. Neste período incerto, mudei meu foco para passar mais tempo ouvindo, buscando entender detalhes do que os vendedores estão passando e ajudando nossa equipe a traçar estratégias de comunicação com nossos clientes.

Determine, da melhor forma que puder, do que os seus clientes precisam hoje e foque em entregar isso. No momento, essa abordagem é a chave para manter relacionamentos de longo prazo.

### 3) Comunique

A comunicação está no centro do que é a atividade de vendas e, como líderes, é hora de colocar isso em prática e se comunicar o máximo possível. Quanto mais você estiver disponível para os membros da sua equipe e outros líderes de seu negócio, mais você conseguirá transmitir uma cultura de serenidade e confiança. Segmente as equipes e tente enviar vídeos curtos de forma periódica com mensagens personalizadas. Não se preocupe com a qualidade – este é um momento em que o “faça você mesmo” é bem-vindo e aceito.

Faça seu check-in com frequência. Não podemos mais encontrar pessoas nos corredores ou na cozinha do escritório. Por isso, mantenha a comunicação constante. Tente formatos diferentes e veja qual funciona melhor. Eu optei por fazer reuniões diárias com minha equipe e videoconferências curtas (mas frequentes), individuais ou com alguns membros da equipe. A redução do contato físico não é motivo para perder o contato – muito pelo contrário.

#### 4) Direcione

De todas as ações – e esta é a mais digna de nota – este é um momento para ser mais prescritivo com a sua equipe. Dê aos representantes uma estratégia a ser seguida e um tom a ser utilizado. Nós mudamos rapidamente e fornecemos aos nossos representantes kits de mensagens para utilizarem com os clientes. No cenário atual, vendedores precisam de orientação. Quando aperfeiçoamos de forma cuidadosa nossos pontos de discussão, damos suporte para que eles se concentrem em serem úteis e evitem soar oportunistas nas interações com os clientes. Incentivamos os vendedores a conduzirem cada chamada ou interação com empatia genuína, perguntando a seus contatos “como você está?” e “como eu posso ajudar?”. Deixe que a resposta da pessoa guie o seu próximo passo.

#### 5) Repense o reconhecimento

Como você vai reconhecer e recompensar as vitórias neste cenário? Essa é uma das muitas áreas que pode valer a pena revisar, de forma proativa, em um momento em que o atingimento de metas pode ser quase impossível para muitos representantes. Considere recompensar comportamentos positivos. Por exemplo, nós passamos a reconhecer as equipes que estão entregando um valor excepcional ao cliente durante este tempo desafiador. Também estamos recompensando os representantes que estão aproveitando este momento para se dedicarem a treinamentos. No geral, considere o que motiva e une sua equipe de vendas em momentos difíceis.

### Mantenha-se atualizado e no controle

Empresas de todos os lugares estão mudando suas estratégias e se adaptando a novas realidades. Muitas estão indo do modo de crescimento para o modo de sobrevivência. O seu produto ou serviço pode ajudá-las a proteger a receita e manter a estabilidade?

Tenha sempre em mente que só podemos controlar o que podemos controlar. Se não existe uma oportunidade de ser útil hoje, aguarde um momento ao invés de distrair as pessoas que estão ocupadas e estressadas.

A compaixão é uma coisa poderosa. Quando você a coloca em prática com outros, é mais provável que eles também façam isso em suas próprias interações. E é através disso que todos nós nos tornamos mais conectados.

#### Jonathan Lister

VP Global Sales Solutions & Canada Country Manager no LinkedIn

*Artigo originalmente publicado em inglês em <https://www.linkedin.com/business/sales/blog/b2b-sales/empowering-your-sales-teams-in-a-time-of-uncertainty>*

