

# Ganhe quando os clientes ganham.

LinkedIn Sales Solutions

As vendas virtuais só acontecem quando colocamos os clientes em primeiro lugar.

## A distância entre clientes e vendedores está aumentando

A escuta ativa é a característica que os clientes mais valorizam em um vendedor. Mas os gerentes de vendas nem mesmo consideram essa competência na hora de contratar, e apenas 27%<sup>4</sup> deles afirmaram priorizar a escuta ativa em nossa pesquisa mais recente. Com a falta de tempo, os profissionais de vendas recorreram à tecnologia e à automação, mas essas ferramentas geraram comunicações impessoais e processos rígidos. Esses comportamentos negativos já não são viáveis no mundo das vendas virtuais.

Antes da pandemia, 55% dos vendedores relataram que tinham dificuldades para criar relacionamentos sem reuniões presenciais.<sup>4</sup> No entanto, os clientes discordam novamente. Na verdade, eles estão cada vez mais satisfeitos com o processo de decisão de compra virtual. A maioria dos vendedores acreditam estar colocando os clientes em primeiro lugar, mas não é assim que eles se sentem.

90%

dos altos executivos não respondem a vendas B2B impessoais<sup>1</sup>

34%

do tempo dos vendedores é dedicado de fato a vendas, o que dificulta o desenvolvimento de relacionamentos de confiança com os clientes<sup>2</sup>

20–30%

dos clientes B2B sempre preferiu interagir com os representantes de vendas pessoalmente. Agora, a maioria prefere uma interação virtual ou digital<sup>3</sup>

97%

dos decisores B2B estão satisfeitos com processos de decisão de compra totalmente digitais<sup>3</sup>



<sup>1</sup>Harvard Business Review

<sup>2</sup>Relatório State of Sales 2019 da Salesforce

<sup>3</sup>McKinsey & Company, Survey: Global B2B decision-maker response to COVID-19 crisis, 20 de outubro de 2020

<sup>4</sup>Relatório Cenário de Vendas 2020 do LinkedIn

## A filosofia dos clientes em primeiro lugar

Colocar os clientes em primeiro lugar é nossa visão para o futuro das vendas. É um modelo que respeita tanto as necessidades e expectativas em constante evolução dos clientes como o tempo e a experiência dos vendedores. Trata-se também de uma recomendação para que todas as equipes de vendas modernas adotem essa filosofia.

81%

das equipes de destaque afirmam sempre colocar os clientes em primeiro lugar<sup>5</sup>

75%

dos vendedores concordam que o foco nos clientes é um diferencial dentro do setor de vendas<sup>5</sup>



<sup>5</sup>Relatório Cenário de Vendas 2020 do LinkedIn

## Colocar os clientes em primeiro lugar não é apenas uma filosofia, é também uma prática

### 1 Aprenda, depois defina

Profissionais que colocam os clientes em primeiro lugar sempre escutam antes de orientar.

### 2 Compartilhe sempre

Profissionais que colocam os clientes em primeiro lugar sempre lhes fornecem informações.

### 3 Solucione, não venda

Profissionais que colocam os clientes em primeiro lugar avaliam resultados por problemas resolvidos, não por produtos vendidos.

### 4 Agregue valor

Profissionais que colocam os clientes em primeiro lugar sempre realinham os incentivos para que seu sucesso dependa do sucesso desses clientes.

### 5 Ganhe confiança

Profissionais que colocam os clientes em primeiro lugar priorizam relacionamentos duradouros em vez de ganhos imediatos.



# Ganhe quando os clientes ganham.

LinkedIn Sales Solutions

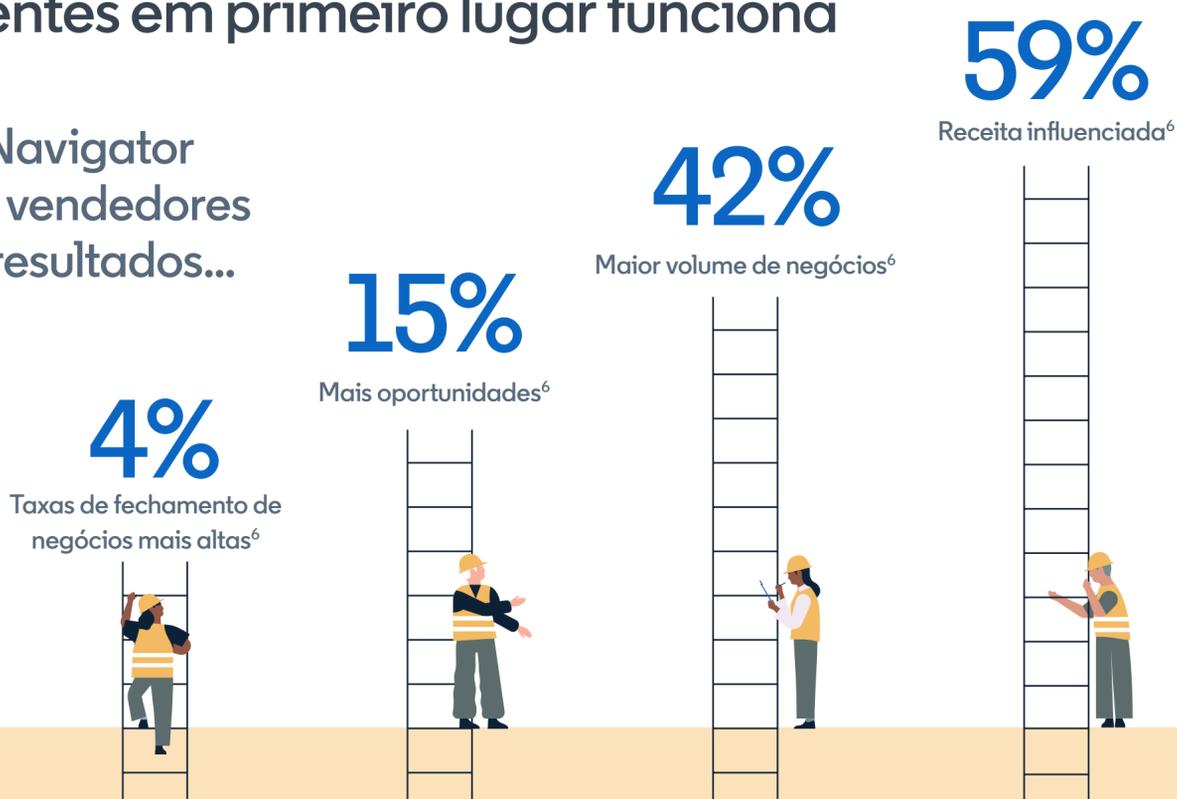
As vendas virtuais só acontecem quando colocamos os clientes em primeiro lugar.

## Use o LinkedIn para colocar os clientes em primeiro lugar



## Colocar os clientes em primeiro lugar funciona

O LinkedIn Sales Navigator sempre ajudou os vendedores a obter melhores resultados...



<sup>6</sup>Estudo do LinkedIn sobre valores comparativos de ROI em CRMs

# +352%

de aumento no interesse pelo Sales Navigator<sup>7</sup>

...e nossa capacidade de criar e manter relacionamentos por meios digitais nunca foi tão importante.

Acesse [lnkd.in/clientes-em-primeiro-lugar](https://lnkd.in/c/clientes-em-primeiro-lugar) para mais conteúdo e recursos sobre como colocar os clientes em primeiro lugar.

<sup>7</sup>John Koetsier, "Social Distancing Software", *Forbes*, 4 de abril de 2020