

PLAYBOOK
DE VENDAS

2021



Michelle Obama

É advogada norte-americana e esposa do 44.º presidente dos Estados Unidos, Barack Obama, sendo a primeira afro-descendente a ocupar o posto

"O SUCESSO NÃO TEM A VER
COM QUANTO DINHEIRO
VOCÊ GANHA, MAS COM A
DIFERENÇA QUE VOCÊ FAZ NA
VIDA DE OUTRAS PESSOAS"

Michelle Obama

Iniciaremos o nosso material com esta frase de Michelle Obama, que faz todo o sentido para o nosso negócio e a reflexão deve começar por este ponto.



VOCÊ SENTE QUE ESTE PODER DENTRO DE VOCÊ, É CAPAZ DE AJUDAR A **TRANSFORMAR ALGUÉM?**

Queremos que você levante e trabalhe todos os dias com esta paixão pelo seu trabalho, onde há transformação das pessoas através da educação internacional. Trazendo benefício para si próprio, para o Brasil e para o mundo.

Pensamento **POSITIVO**

Trabalhamos com sonhos/projetos. O seu humor e positividade farão toda a diferença para se conectar com o cliente.

O pensamento positivo libera endorfinas e adrenalina na corrente sanguínea e estas substâncias geram sensação de bem-estar e estímulo. Comece o dia com atitudes positivas e pensando e vibrando positivamente.

Como você está se sentindo hoje? Esta resposta determinará o resultado do seu dia.





PAUSAS E RE-ENERGIZAR

Sabemos que o trabalho de consultor de intercâmbio é intenso e exige muita energia, principalmente emocional. Por conta disso, tenha na sua rotina momentos de prazer para energizar a sua mente. Seja fazer uma atividade física, hobby, religião...

PLANEJAMENTO

O bom especialista não vive um dia de cada vez e sim planeja os seus dias, semanas e meses. E possui as suas metas (pequenas e maiores – longo prazo).

Uma pessoa sem objetivos é uma pessoa sem rumo, por isso escreva-os: pessoal e profissional. Trace as suas metas menores, intermediárias e grandes e deixe-as visíveis, para que lembre sempre.

AJA

Lembre-se que o seu trabalho é a força motriz para o seu sucesso. Não existe sucesso sem dedicação e trabalho. Avalie as suas atitudes.

ATITUDES PRESENTES NO DNA DO PROFISSIONAL DE VENDAS DE SUCESSO

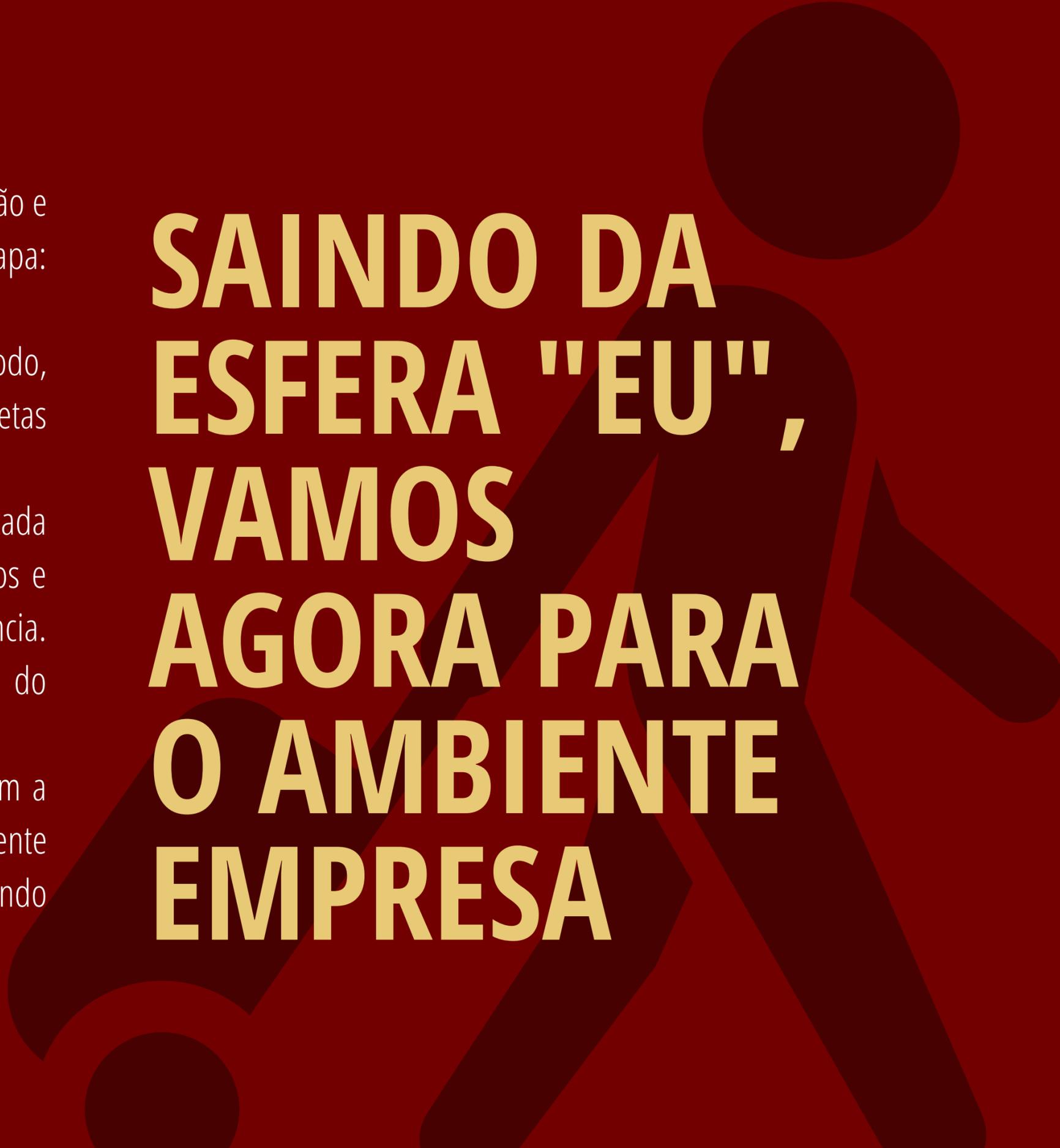
- É apaixonado pelo que faz, ama vender, estar em contato com o cliente;
- Estuda e participa de treinamentos sobre os produtos e parceiros para passar segurança ao cliente e pais e apresentar a melhor opção para o cliente.
- Está sempre atualizado sobre o seu mercado de atuação, concorrência e o mundo do intercâmbio.
- Entende que o nosso atendimento é consultivo, por conta disso o primeiro contato precisa ser feito com muita paciência e interesse em entender mais sobre o cliente. Conectando com o cliente para criar um vínculo com ele, afinal uma relação de confiança é fundamental para o sucesso do intercâmbio.
- Atualiza diariamente seus clientes no CRM
- É proativo e otimista a todo momento
- Não tem medo do NÃO, e o encara como aprendizado para melhoria contínua
- Conhece as políticas de pagamento
- Realiza uma gestão eficaz da sua carteira de clientes, pois sabe da importância desta atividade para o sucesso de vendas recorrentes
- Conhece as características e benefícios tanto dos produtos que vende, quanto da ETC
- Conhece e pratica a metodologia de vendas da ETC

Após ter certeza que você se sente confortável com você nesta função e no nosso ambiente empresarial, vamos para a próxima etapa: entender o objetivo deste Playbook.

O objetivo de todo este trabalho desenvolvido é oferecer um método, ou seja, um conjunto de ações necessárias para alcançarmos as metas alcançadas de vendas.

A venda é uma sequência de ações. Executando corretamente cada uma delas, os argumentos de vendas se tornam mais persuasivos e aumentam as chances do fechamento do negócio com excelência. Além de conseguirmos entender melhor onde está o gargalo do processo e agir de forma mais rápida.

Este material servirá de esqueleto para que cada consultor, e com a sua essência, consigam realizar o seu trabalho da forma mais eficiente possível. Buscamos as melhores práticas e novidades do mundo moderno, pois a empresa e consultores precisam estar atualizados.



**SAINDO DA
ESFERA "EU",
VAMOS
AGORA PARA
O AMBIENTE
EMPRESA**

NOSSO PRODUTO / SERVIÇO

A ETC oferece através do seu serviço de consultoria a experiência de intercâmbio de estudo, dependendo do país, a permissão de trabalho.

O aluno sairá do Brasil para o destino escolhido com o objetivo de viver um período, inserido em uma nova cultura e idioma. Momento de muito aprendizado e troca.

O nosso público alvo são pessoas que tenham condições financeiras e psicológicas para deixar de lado a sua rotina no Brasil (zona de conforto) para viver algo novo e desafiador.

O valor do investimento não é baixo, e por conta disso lidamos com pessoas mais esclarecidas. As vendas variam de R\$ 5.000 a R\$ 500.000, de acordo com a duração, país e programa. Onde o cliente pode pagar parcelado, desde que quite o valor até 30 dias antes do embarque.

A ETC ajuda pessoas a planejarem o seu intercâmbio, priorizando a customização e acompanhamento através de um atendimento humanizado com profissionais apaixonados com o que fazem e experientes de intercâmbio.

Com isso, os clientes não perdem tempo procurando a melhor opção para ele e conseguem aproveitar ao máximo a sua experiência inesquecível de vida.

Concorrentes diretos: Agências de intercâmbio, Agências de turismo ou escola de idiomas que vendem intercâmbio, Escolas no exterior (venda direta).

Concorrentes indiretos: Escolas de idiomas no Brasil e Mochilão.





NOMENCLATURAS IMPORTANTES

LEAD

Pessoa que demonstrou interesse: ligando, preenchendo formulário, chamando no Whats, comentando publicação.

FOLLOW UP

É um acompanhamento para manter o lead interessado e fazer com que ele avance no processo. Sempre escolher a forma que o cliente preferir: por telefone/Whats/ligação/e-mail.

OPORTUNIDADE

Pessoa que demonstrou MUITO interesse e avançou no processo. Ex: compareceu a uma reunião. Chamou pelo WhatsApp.

CLIENTE

Intercambista e/ou quem pagou pelo produto/serviço. Que deve virar um embaixador da empresa por si próprio. Continua sendo cliente mesmo após o fim do seu intercâmbio.

NOMENCLATURAS IMPORTANTES

ESPECIALISTA

O papel do especialista é de fato ser um consultor. Que vai primeiro ouvir, depois diagnosticar a real necessidade do aluno e apresentar algo mais próximo possível com o seu desejo e necessidade, exatamente por ser um especialista no assunto. É quem de fato tem a capacidade de dar todo o suporte necessário para ter sucesso no seu processo de intercâmbio.

EXPERIÊNCIAS

Quando um cliente fecha com a ETC, ele não está apenas fechando o seu curso no exterior, mas sim, toda uma experiência de sair da sua zona de conforto, ir para um lugar totalmente diferente, conhecer e viver em meio a uma nova cultura.

O termo foi escolhido para nos diferenciar das outras agências. Intercâmbio, qualquer outro pode vender, mas uma experiência completa, com o atendimento personalizado que temos, só na ETC.



O SETOR DE VENDAS

Área da empresa que traz, de forma direta, dinheiro para a organização. Área que precisa de pessoas versáteis, resilientes, proativas, auto motivadas e auto gerenciáveis. Área altamente dependente do profissionalismo dos outros setores da empresa, pois para que aja a venda é muito importante que o cliente se sinta seguro com a empresa como todo.

**ESTRUTURA
DE VENDAS**

- »» **GERENTE COMERCIAL**
- »» **DIRETOR DA FRANQUIA**
- »» **ESPECIALISTA ETC**





ROTINA DE VENDAS

- Checar e-mail diariamente;
- Estar atualizado sobre as escolas/programas;
- Responder com prontidão o cliente;
- Participar de treinamentos organizados pela equipe do HO;
- Atender o lead em até 24h do recebimento do cadastro;
- Cuidar do cliente independente da etapa que ele se encontra;
- Lançar todos os dados no sistema oficial da ETC;
- Organizar todos os documentos para o aluno embarcar seguro;
- Realizar reunião de pré-embarque com cada aluno;
- De forma proativa acompanhar o aluno ao viajar.

CANAIS DE AQUISIÇÃO

- Site institucional
- Landing Pages;
- Whatsapp
- Instagram
- Indicação de clientes boca a boca;
- Materiais impressos;
- Google Ads;
- Canais de parceiros;
- Blog;
- Youtube;
- Parcerias (ETC Club).

FUNIL DE VENDAS

Essa é uma das partes mais importantes do Playbook: A descrição das etapas do funil. Pois para que toda a jornada do cliente funcione da forma correta, será necessário que cada setor atue precisamente para que não tenhamos problemas nos momentos de transições.

O funil de vendas mostra as diferentes etapas que o lead deve percorrer no processo comercial. Cada uma dessas etapas possuem atividades específicas a serem executadas para atingirmos os objetivos.



MOTIVOS DE PERDA

É muito importante para o controle do processo de vendas ter os Motivos de perda padronizados para todo o time, assim é possível fazer análises mais aprofundadas sobre o perfil do lead, problemas na prospecção e outros.

Exemplos:

- Não consegui contato;
- Lead não retornou;
- Lead não tinha interesse no produto/serviço;
- Lead preferiu o concorrente;
- Sem orçamento;
- Já é cliente;
- Lead não tinha o perfil, etc.

BOAS PRÁTICAS PARA ABORDAGEM DE LEADS

Após ter definido todas as etapas do seu funil, seguem algumas dicas e boas práticas para o consultor levar em consideração nos diversos momentos de contato com um cliente potencial.

- Fluxograma de ligação: Preparação para a abordagem, Identificação da dor do cliente, Geração de Valor e Passagem.
- Modelos de e-mails de contato (Utilize os copies oficiais)
- Utilizar os Checklists de atendimentos para garantir a qualidade no atendimento.
- Utilizar os vídeos explicativos para suporte.
- Documentar todo o processo no CRM.

RESPONSABILIDADES DO SETOR DE MARKETING

Planejar: Criar estratégia com base nas necessidades trazidas pelo comercial. Decidir como, onde e quando (campanhas). Fortalecer a imagem da empresa. Criar e manter relacionamento com clientes e possíveis clientes. Atrair oportunidades de clientes.

Executar: Com o planejamento em mãos, estruturar a execução. Parte visual, técnica e textual.

Entrega: A partir da execução, entregar leads para unidades.

Analisar: Análise de dados (campanhas pagas e orgânicas). Por meio de feedbacks de consultores, métricas e pesquisas.



PLAYBOOK DE VENDAS

2 0 2 1