



## QUESTIONÁRIO DE VENDAS: Mr. Thomas Sample

01/01/0001

Privado e Confidencial

### CARACTERÍSTICAS

Bondoso, bom ouvinte, iniciativa, competitivo, assertivo, comunicativo, persuasivo, amigável, firme, resoluto, teimosamente independente, confiável, ponderado, persistente e metuculoso.

### Compatibilidade com vendas

Essa pessoa irá desempenhar-se melhor em um trabalho de atendimento aos cliente ou de vendas de baixa pressão.

Os potenciais pontos fracos na área de vendas diretas de alta mobilidade relacionam-se ao fato de que esta pessoa necessita de segurança e estrutura, podendo ter problemas ao trabalhar em situações entremeadas de variedade e mudança. Embora tendo na verdade um certo grau de ímpeto e assertividade, pode ceder face a indivíduos mais agressivos, para manter o ambiente amigável e isento de confrontação. Pode despender muito tempo com preparativos, ser inflexível, preferir entrevistas marcadas com antecedência a encontros sem combinação prévia, não estar alerta para sinais de compra ou preparada para responder a resistência. Provavelmente fará contatos iniciais de maneira razoável, mas tende a estabelecer relacionamentos sinceros e duradouros após um período de tempo. O fechamento de vendas também pode ser difícil para ela, uma vez que poderá preferir utilizar uma apresentação e seu conhecimento do produto para realizar uma venda, em vez de lutar por um pedido.

Os pontos fracos desta pessoa devem ser considerados, pois seu perfil indica que, provavelmente, irá adequar-se mais a uma função de atendimento aos clientes/venda de baixa pressão a um papel de vendas diretas de alta mobilidade. Pode sentir-se desconfortável e apresentar um mau desempenho em um trabalho agressivo de vendas.

### DICAS para a entrevista

Inicialmente, proporcione uma entrevista bem relaxada, de forma a permitir que esta pessoa sinta-se confortável. Nesse ponto analise sua comunicação geral, bem como sua capacidade de entusiasmar e persuadir os outros. Posteriormente, comece pressioná-la e avalie sua capacidade de lidar com indivíduos mais assertivos. Será que ela é capaz de lidar com agressividade ou existe a probabilidade de recuar, para evitar rejeição ou confrontação?

### PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO

Recomendamos que seja seguida a técnica de entrevistas usual, no que diz respeito a CV, educação, experiência, conhecimento e outros requisitos especiais. As questões seguintes foram selecionadas com vistas à avaliação das potenciais áreas fracas desta pessoa em relação ao tipo de função selecionado. Deve-se utilizar toda a bateria de perguntas.

Objetivo das perguntas - esta pessoa pode aparecer com idéias novas e originais a ponto de tornar-se um vencedor?

Como você contornaria um segurança que protegesse seu patrão a ponto de não permitir que você marcasse uma entrevista?

Conte-me o que você conhece sobre técnicas de marcar entrevistas por telefone.

Se você não estiver conseguindo marcar uma entrevista, em que ponto consideraria a possibilidade de enviar uma literatura?

Você acha que é sempre necessário ser assertivo ao marcar entrevistas por telefone?

Pode me explicar por que?

Observações:

Objetivo das perguntas - esta pessoa pode modificar seu comportamento para contentar os outros ? Seu desagrado à rejeição poderia prejudicar os resultados?

Como você se sente ao fazer uma venda para uma pessoa lenta e que não demonstra suas emoções?

Como você estabelece uma relação rápida com esse tipo de pessoa?

Você modifica seu estilo com esse tipo de pessoa?

Em caso afirmativo, o que você faz?

E como você se sente ao fazer uma venda para uma pessoa muito agressiva?

Você alguma vez se sentiu rejeitado?

Se afirmativo, como você superou isso?

Você já se sentiu desmotivado pelo seu patrão?

Se afirmativo, descreva o seu patrão.

Observações:

Objetivo das perguntas - Qual o grau de percepção desta pessoa e com que rapidez pode reconhecer e superar objeções?

Qual a importância, em vendas, de se fornecer todas as informações a um cliente?

Você acha que todos os clientes querem informações?

Em que etapa as informações fornecidas poderiam provocar oposições?

Para você o que significa objeções reais e objeções falsas?

Dê-me dois exemplos de quando você detectou objeções falsas.

Como você sabe que estava certo?

Observações:

Objetivo das Perguntas - esta pessoa acha que sempre tem razão ou é capaz de reconhecer que pode ter alguns pontos

fracos?

Conte-me sobre alguma vez em que tenha sido repreendido injustamente em seu trabalho.

Como você reagiu?

Você comete erros?

Dê-me alguns exemplos de erros que você tenha cometido no seu trabalho atual ou anterior.

Como seu chefe reagiu nessas ocasiões?

O que você espera de um chefe?

Você acha que eu preencheria esses requisitos?

Observações:

---

## Guia do Usuário

Deve-se observar que estas perguntas foram formuladas especificamente para o primeiro estágio da entrevista, isto é, para uma primeira apreciação. Informações adicionais sobre entrevistas iniciais estão contidas no relatório "Pontos Fortes e Limitações".

Se este candidato continuar a ser cogitado para o cargo, o relatório Perfil PPA irá fornecer detalhes adicionais, inclusive informações sobre provável comportamento sob pressão, frustrações, sobre como Esta pessoa é mais bem motivada, além do estilo ideal de seu supervisor.