



TIMES COMERCIAL E TÉCNICO

UNIÃO DO TIME PARA UMA VENDA BEM FEITA E CLIENTES
PROMOTORES



Democratizar conhecimento,
com objetivo de tornar a
relação com o cliente mais
profissional, transparente e
saudável/rentável.

PROPÓSITO



QUEM SOU EU?

Kátia Marim Treviso

- Jornalista
- Especializada em Marketing Estratégico
- Experiência em Gestão de Vendas
- 20 anos de experiência na líder de mercado
- 3 anos como consultora independente

- ESPECIALISTA EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL!

- Foco no desenvolvimento de habilidades comportamentais

Conversa de Elevador
SEGREDOS COMERCIAIS
 Patrocínio: **INFOLEV** Com Kátia Treviso

Conversa de Elevador
 205 inscritos

[PERSONALIZAR O CANAL](#) [GERENCIAR VÍDEOS](#)

INÍCIO VÍDEOS PLAYLISTS CANAIS SOBRE 🔍

Envios ▶ REPRODUZIR TODOS

<p>SOBRELOJA Elevador Residencial Unifamiliar - Quadro...</p> <p>46:29</p> <p>141 visualizações • há 1 dia</p>	<p><i>Conversa de Elevador</i> Episódio 24 - Seus Clientes Promovem sua Marca?</p> <p>22:19</p> <p>61 visualizações • há 6 dias</p>	<p><i>Conversa de Elevador</i> Episódio 23 - O Marketing e o Comercial</p> <p>14:48</p> <p>24 visualizações • há 2 semanas</p>	<p><i>Conversa de Elevador</i> Episódio 22 - Perfis Comerciais para as...</p> <p>29:13</p> <p>44 visualizações • há 3 semanas</p>	<p>CONVERSA DE ELEVADOR Na Cobertura - Setor de Elevadores é Lugar de...</p> <p>44:55</p> <p>185 visualizações • há 3 semanas</p>	<p>SOBRELOJA Novos quadros - Sobreloja e Na Cobertura</p> <p>2:43</p> <p>37 visualizações • há 1 mês</p>
--	--	---	--	---	--

Idealizadora,
 apresentadora
 e produtora



Agenda de hoje

1. Mitos
2. Preferências Comportamentais
3. Prospecção: onde tudo começa
4. Agendamento de preventivas: um diferencial que pode facilitar.
5. Do recado à proposta de reparos para uma proposta bem feita
6. Depois da venda: quando vai executar?
7. Equipamento parado: crise que exige um trabalho em equipe
8. Modernização: trabalho em equipe para um bom resultado



5 MITOS QUE CAUSAM CONFLITOS

1

“A equipe técnica
sempre tem razão

CRENÇAS

“ A equipe comercial
sempre tem razão

CRENÇAS DO USUÁRIO

2

3

“

É o elevador quem
demanda e define o
que é preciso

CRENÇAS

“ É o comercial
que precisa dar
conta de TODAS
AS DEMANDAS
do cliente

CRENÇAS

4

5

“ O comercial sempre escolhe o caminho mais fácil: gratuidade e desconto.

CRENÇAS



ANTES DE FALAR DO DIA A DIA

É preciso entender
preferências
comportamentais.



No passado, se acreditava que profissionais da área técnica tinham o lado esquerdo do cérebro mais ativo.

Enquanto profissionais que eram mais relacionais ou criativos desenvolviam a parte direita.

utilidade:
nome do arquivo:
data:
origem:
tipo:
fonte:
video:
formato:
tamanho:

hemisfério ESQUERDO

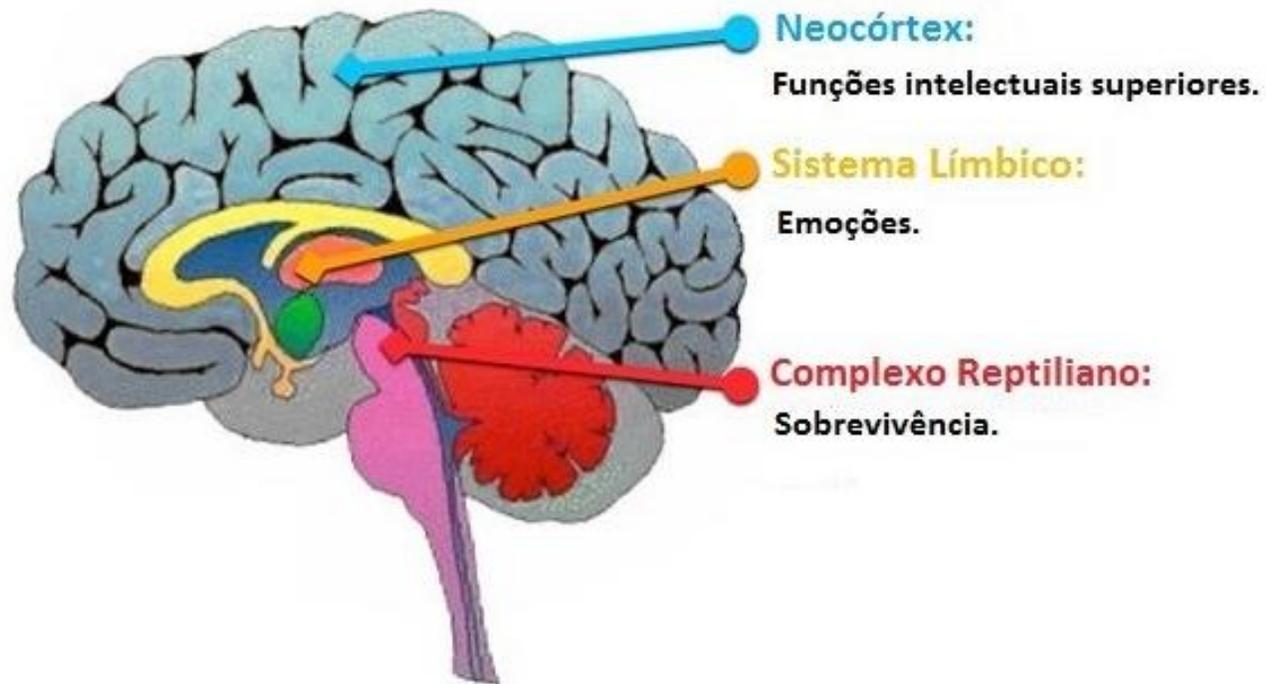
Eu sou hemisfério esquerdo. Eu sou um cientista. Um matemático. Eu amo o que reconheço. Eu classifico. Eu sou exato. Linear. Analítico. Estrategista. Sou prático. Sempre no controle. Um mestre das palavras e linguagem. Realista. Eu calculo equações e brinco com números. Eu sou a ordem. Eu sou lógico. Eu sei exatamente quem eu sou.



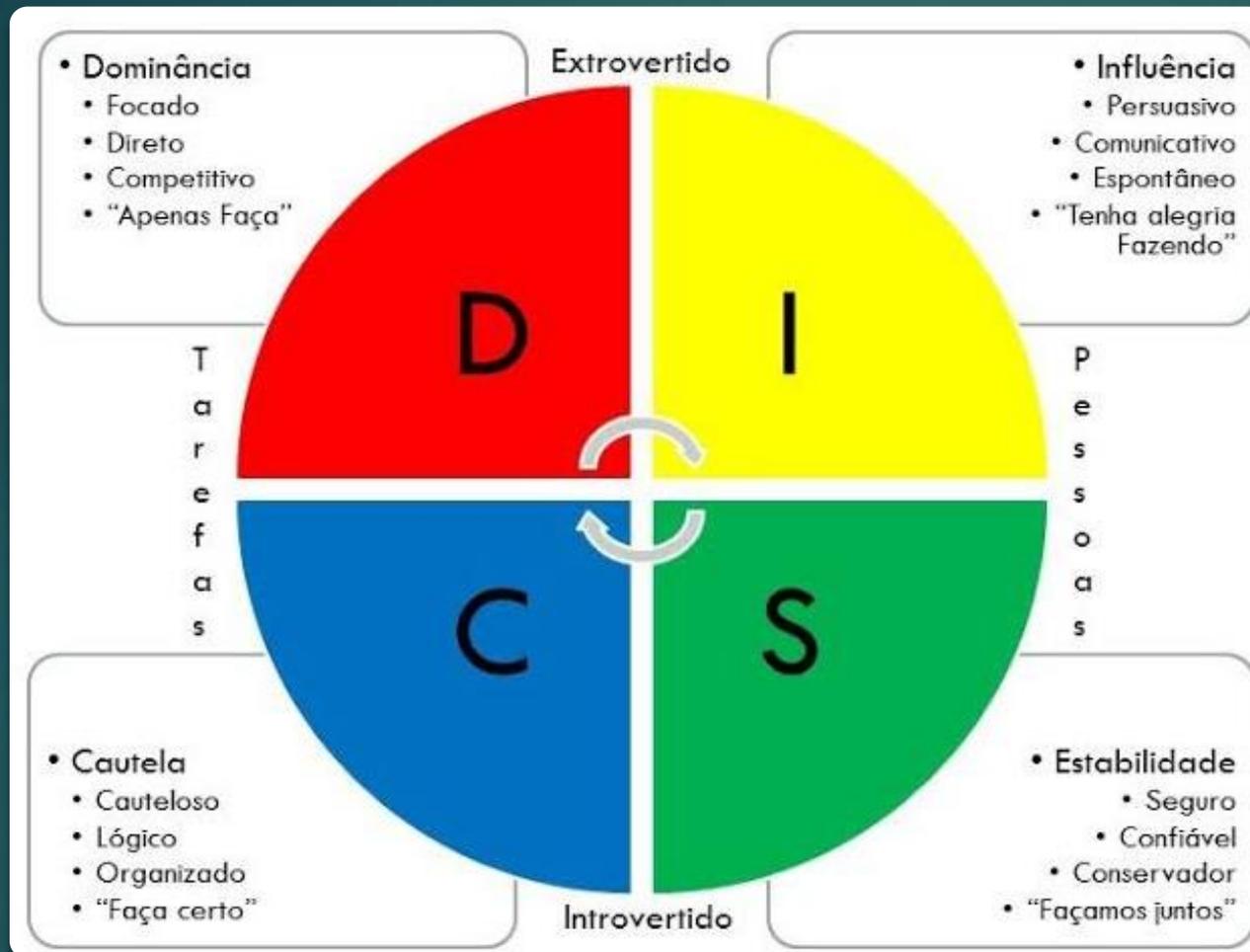
hemisfério DIREITO

Eu sou hemisfério direito. Sou a criatividade. Um espírito livre. Sou paixão. Sou saudade. Sensualidade. Eu sou o som de gargalhadas. Eu sou o gosto. A sensação da areia nos pés descalços. Sou movimento. Cores vivas. Sou o anseio de pintar a tela em branco. Sou a imaginação sem limites. Arte. Poesia. Eu percebo. Eu sinto. Eu sou tudo o que eu queria ser.



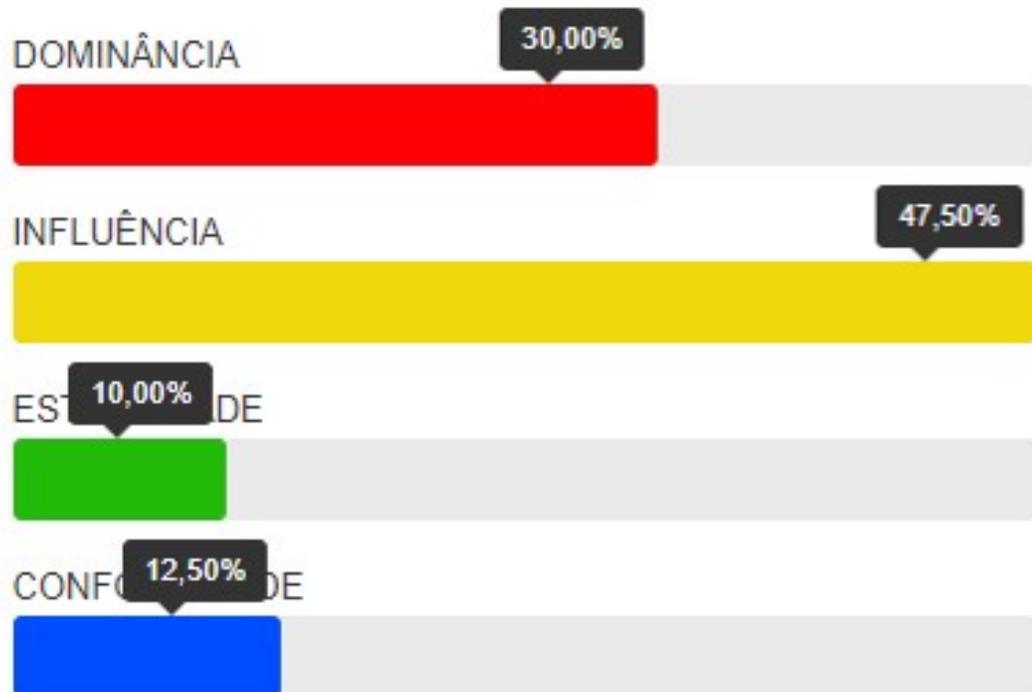


É a combinação de preferências que irá direcionar o comportamento dependendo da situação.

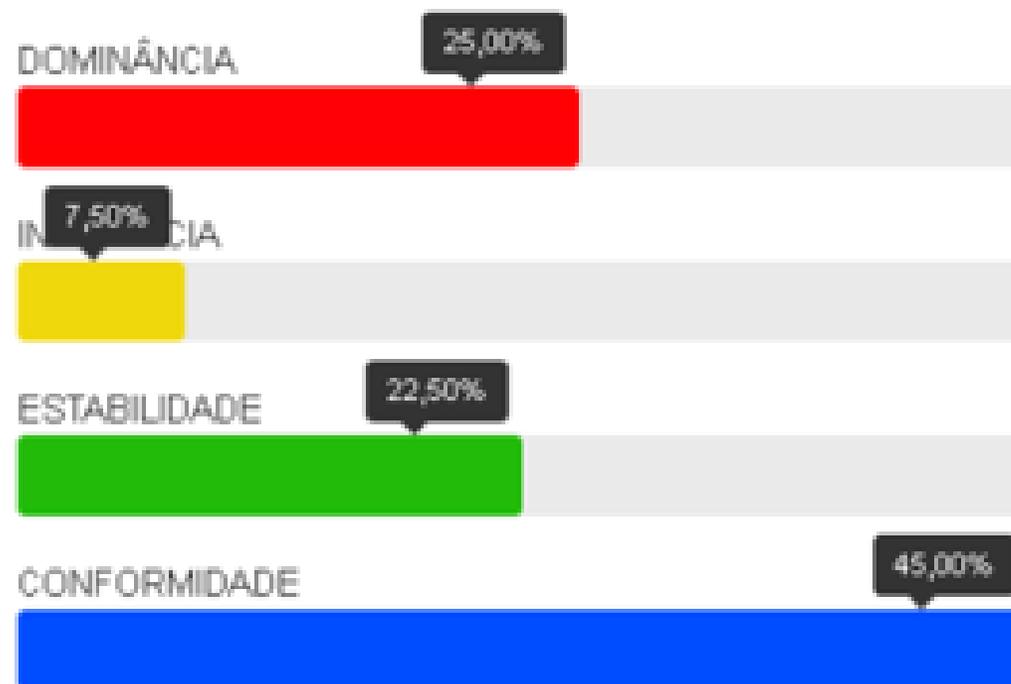


Preferências
comportamentais

Consultor Comercial



Coordenador Técnico



QUEM É QUEM

TÉCNICA

- ▶ Coordenador técnico;
- ▶ Técnicos de manutenção;
- ▶ Técnicos de chamados;
- ▶ Técnicos de reparos;
- ▶ Equipe terceirizada;
- ▶ Almoxarifado.

COMERCIAL

- ▶ Coordenador comercial;
- ▶ Consultor de Prospecção;
- ▶ Consultor de Carteira;
- ▶ Televendas (backoffice);
- ▶ Consultor de Reversão;
- ▶ Consultor de Modernização.



NA PROSPECÇÃO

ELEVADOR PRECISA ESTAR ZERO X PRECISAMOS TRAZER CLIENTE

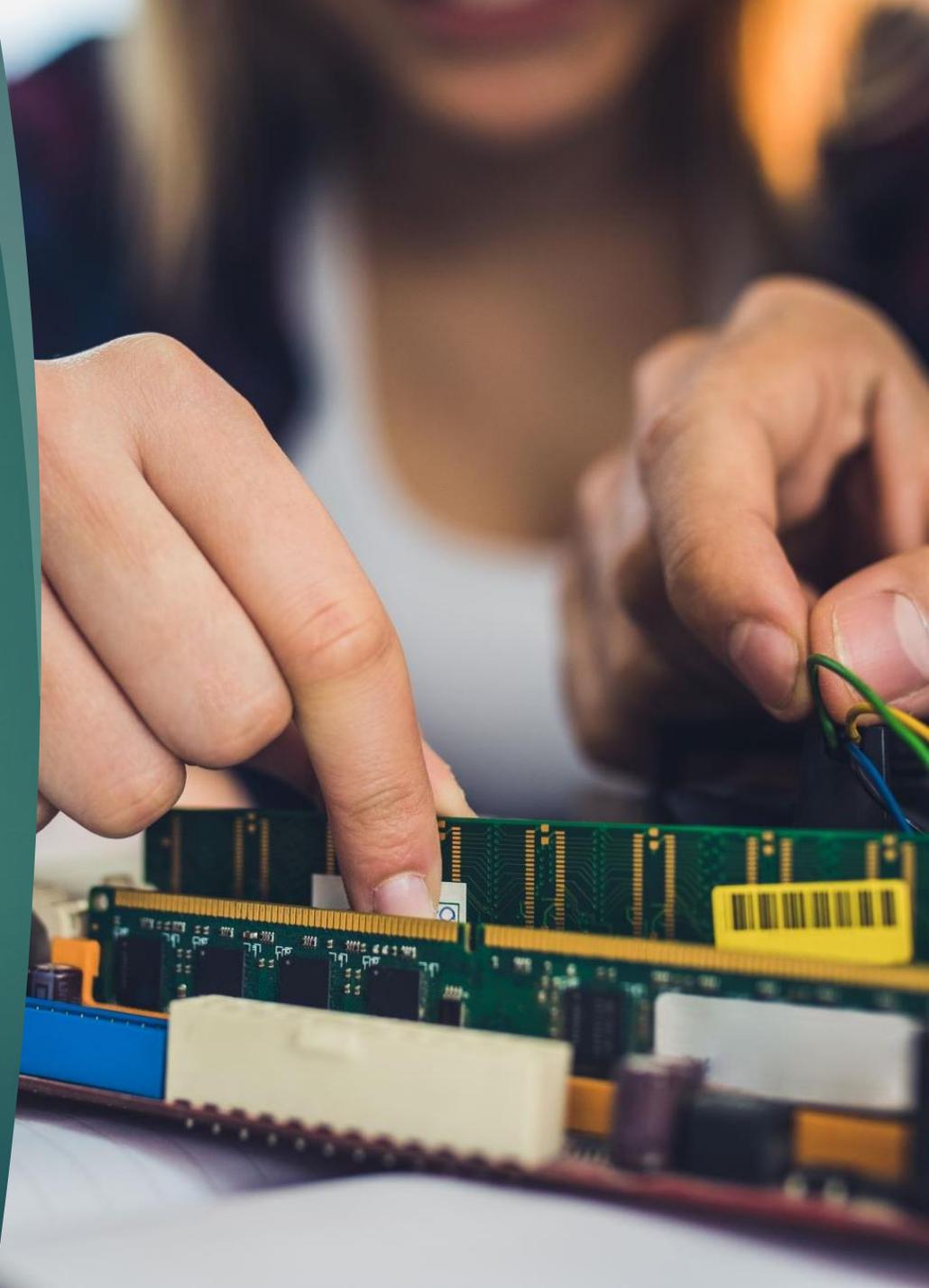
MISSÃO COMERCIAL:

Aumentar a carteira, trazendo equipamentos com potencial para reparos e modernização.



MISSÃO TÉCNICA:

- ▶ Garantir que os elevadores funcionem bem, sem aumentar a quantidade de chamados.



ATIVIDADES:

- ▶ Abertura de portas;
- ▶ Criação de relatório com vistoria visual;
- ▶ Vistoria técnica mais apurada;
- ▶ Proposta comercial, com definição do que será feito “antes” da aceitação do equipamento na carteira.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Definição clara das regras da empresa;
- ▶ Alinhamento constante sobre “desvios das regras”;
- ▶ Clareza sobre responsabilidades de cada área.





PLANEJAMENTO DE PREVENTIVAS

A PREVENTIVA É A CHAVE DO SUCESSO

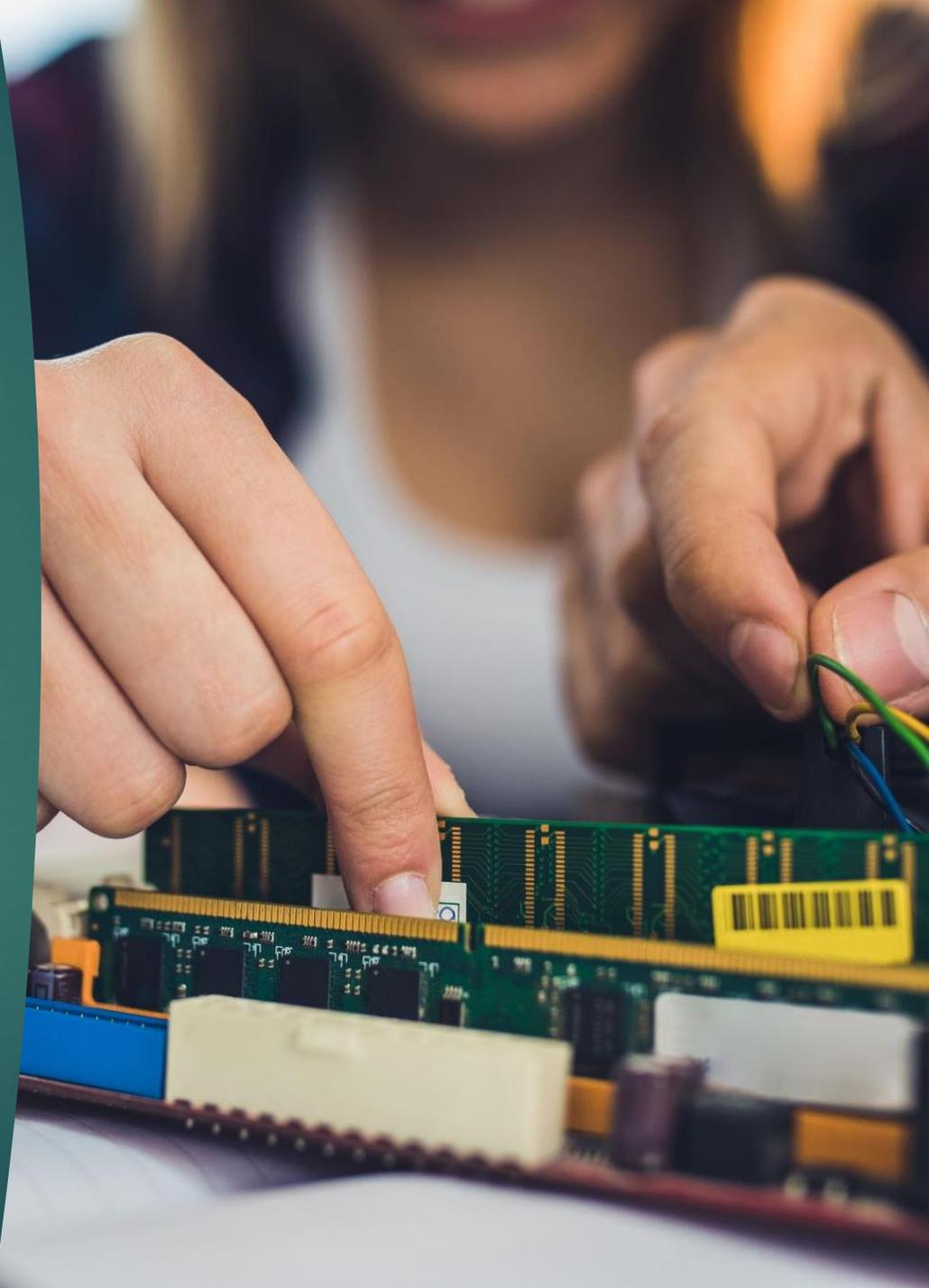
MISSÃO COMERCIAL:

Convencer o cliente que a manutenção preventiva da empresa garante o bom funcionamento do equipamento, oferecendo segurança aos usuários e mobilidade fácil no condomínio.



MISSÃO TÉCNICA:

Garantir que todos os equipamentos recebam uma boa manutenção preventiva, mensalmente, considerando o parque multimarcas.



ATIVIDADES:

- ▶ Planejamento das preventivas;
- ▶ Encaixe da melhor mão-de-obra aos equipamentos (parque multimarca);
- ▶ Garantir que o descolamento não “roube” tempo disponível dos técnicos;
- ▶ Cumprimento do roteiro de preventiva que garanta redução de chamados.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Criação de roteiro de manutenção;
- ▶ Rigidez no cumprimento do roteiro da manutenção;
- ▶ Conhecimento do Comercial sobre o roteiro da manutenção;
- ▶ Planejamento antecipado das visitas mensais;
- ▶ Definição de rotas (demográfico ou por equipamento).





NA MANUTENÇÃO

A FORÇA DO RECADO BEM ESCRITO

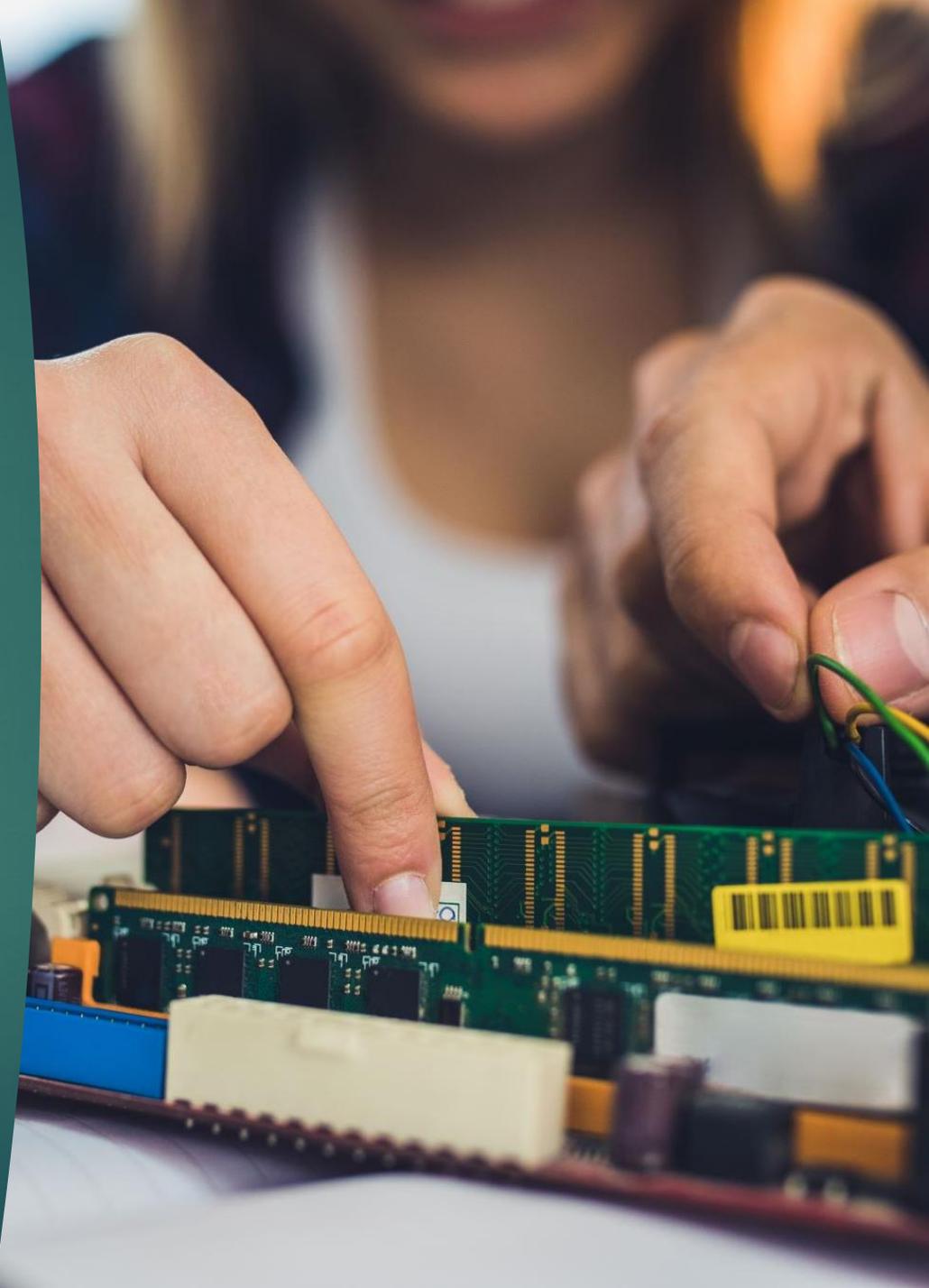
MISSÃO COMERCIAL:

Comunicar o cliente sobre a necessidade de um serviço, pago ou coberto, para o bom funcionamento do equipamento.



MISSÃO TÉCNICA:

Garantir que os elevadores funcionem bem, realizando aplicação de peças ou realizando corretivas, evitando que o equipamento gere chamados.



ATIVIDADES:

- ▶ Durante a manutenção preventiva ou corretiva, gerar o recado (papel ou pelo Field Service);
- ▶ Receber o recado e transformar em comunicação ao cliente;
- ▶ Avaliar se a solução exige uma venda ou realização de serviço coberto pelo contrato;
- ▶ Comunicar a necessidade ao serviço, comunicando como, onde e quando.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Alinhamento constante das equipes;
- ▶ Comunicação entre áreas;
- ▶ Inteligência emocional para tratar com os clientes;
- ▶ Técnicas comerciais para negociar com clientes.





NA EXECUÇÃO DE REPAROS

A IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO ENTRE EQUIPES

MISSÃO COMERCIAL:

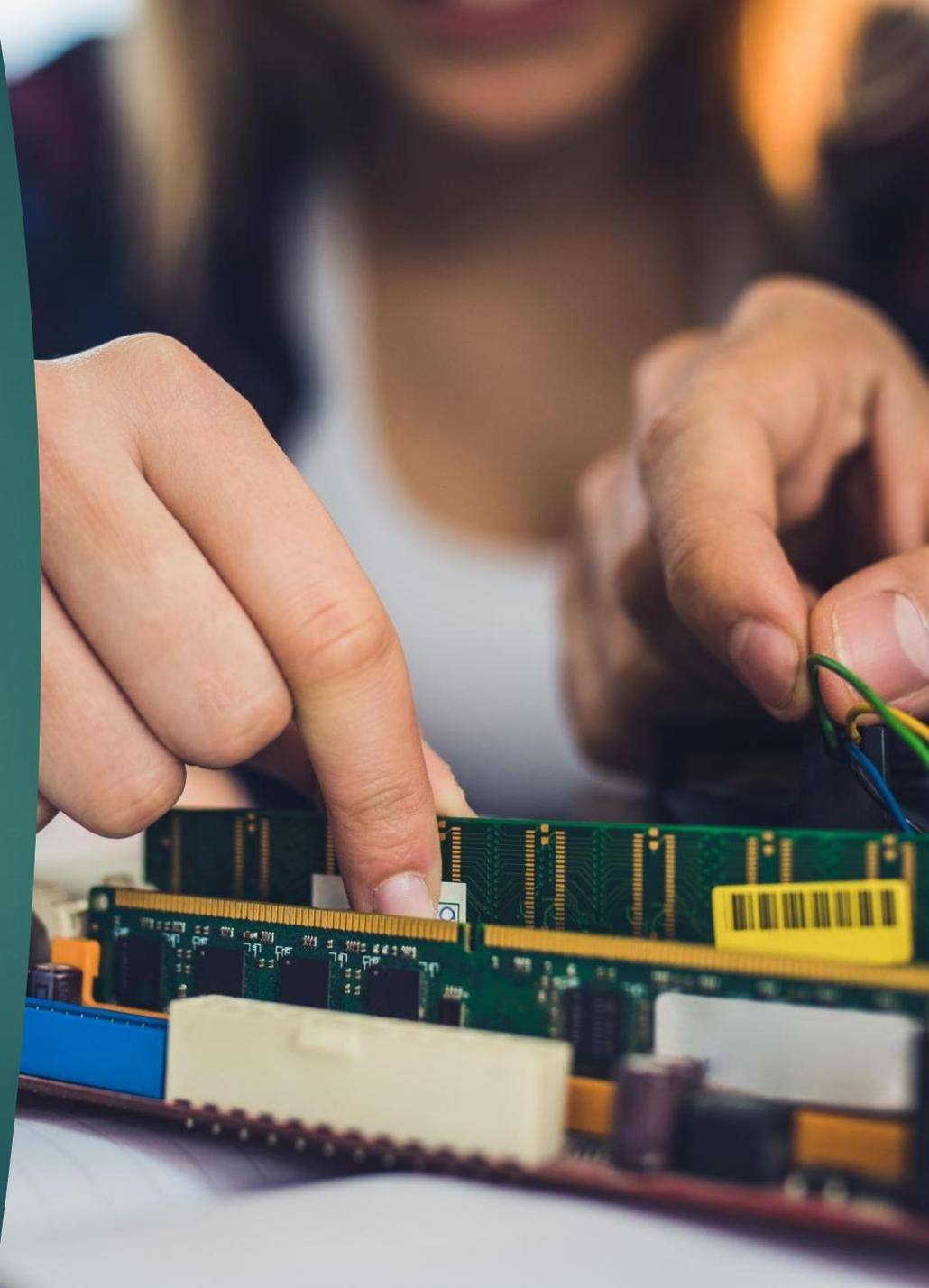
Comunicar o cliente sobre quando a execução do serviço será realizada e por quem.

Em alguns casos, comprar os componentes necessários, administrando o prazo de retirada do componente.



MISSÃO TÉCNICA:

Encaixar as execuções dos serviços de reparos, incluindo equipes terceirizadas, calculando tempos médios, mesmo sem o controle total das variáveis.



ATIVIDADES:

- ▶ Garantir que o componente estará disponível;
- ▶ Garantir que a mão-de-obra estará disponível na data negociada com o cliente;
- ▶ Garantir que a mão-de-obra saiba “como” executar o serviço (multimarcas têm uma infinidade de variáveis);
- ▶ Encaixar o tempo de execução no planejamento da empresa.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Boa definição de fornecedores (de peças, componentes e terceiros);
- ▶ Clareza sobre responsabilidades de Compras, Almoxarifado, Coordenador Técnico;
- ▶ Alinhamento constante das equipes.





EQUIPAMENTO PARADO

EVENTO QUE DEVE SER VISTO COMO CRISE

MISSÃO COMERCIAL:

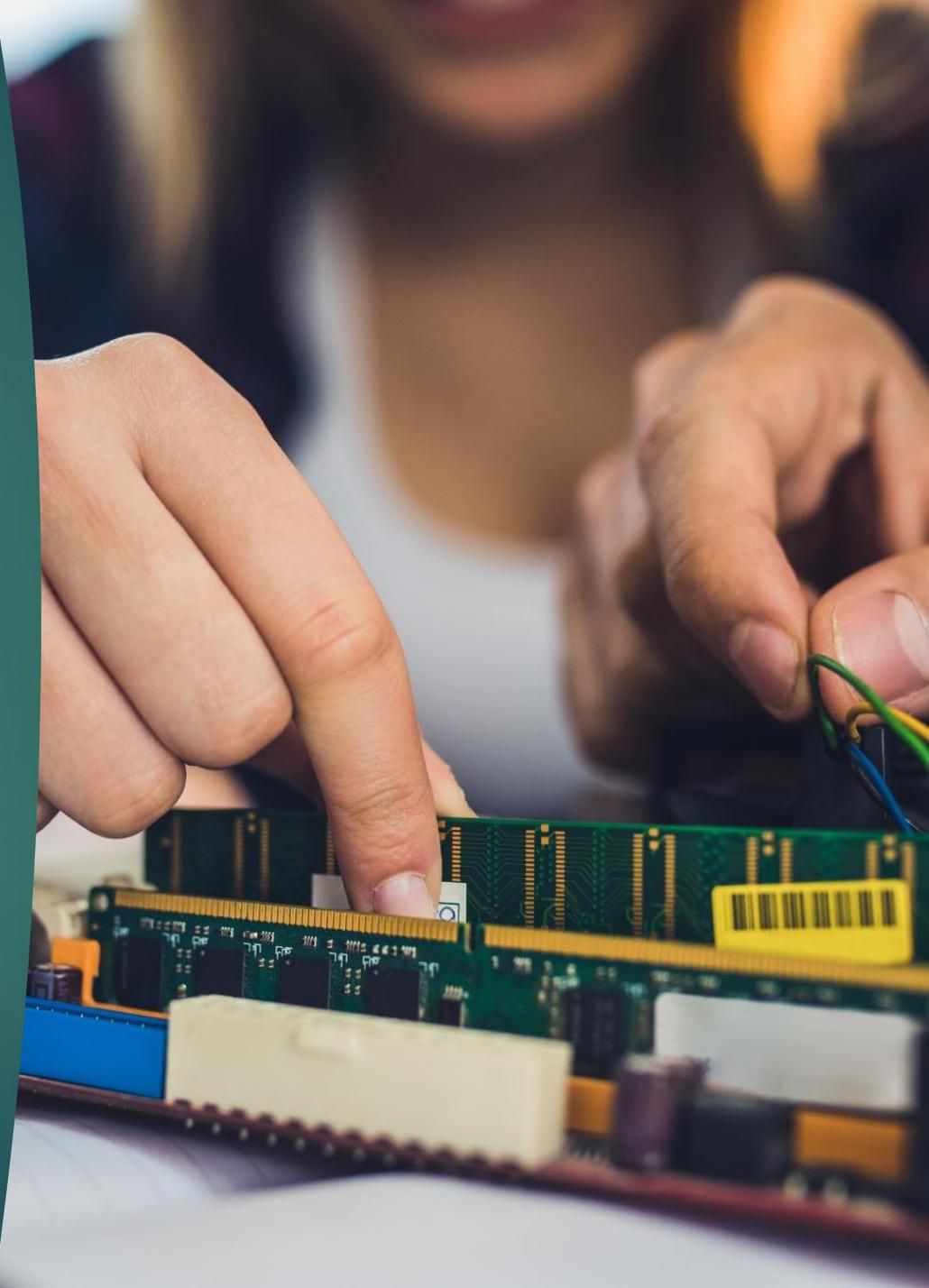
- Comunicar o cliente sobre o porquê do equipamento parado;
- Alinhar um plano de resolução com o cliente;
- Avaliar se a solução será “vendida” ou está coberta pelo contrato;
- Negociar o plano que encaixa no bolso do cliente.



MISSÃO TÉCNICA:

Colocar o equipamento para funcionar o mais rápido possível.

Se houver passageiro preso, atuar para que o resgate seja feito de forma segura – física e mentalmente.



ATIVIDADES:

- ▶ Atender o chamado dentro dos prazos pré-definidos (cuidado com cláusulas de TMA);
- ▶ Resgatar passageiros presos, se for o caso;
- ▶ Atuar para colocar o equipamento para funcionar o mais rápido possível, considerando necessidade de execução de outros serviços;
- ▶ Negociar com o cliente o plano de execução, incluindo valores e prazos.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Alinhamento constante das equipes;
- ▶ Comunicação não violenta entre as áreas;
- ▶ Inteligência emocional para tratar com passageiros presos;
- ▶ Inteligência emocional para tratar com os clientes;
- ▶ Técnicas comerciais para atuar em situação de estresse.





MODERNIZAÇÃO

EM BUSCA DA SOLUÇÃO MAIS ADEQUADA

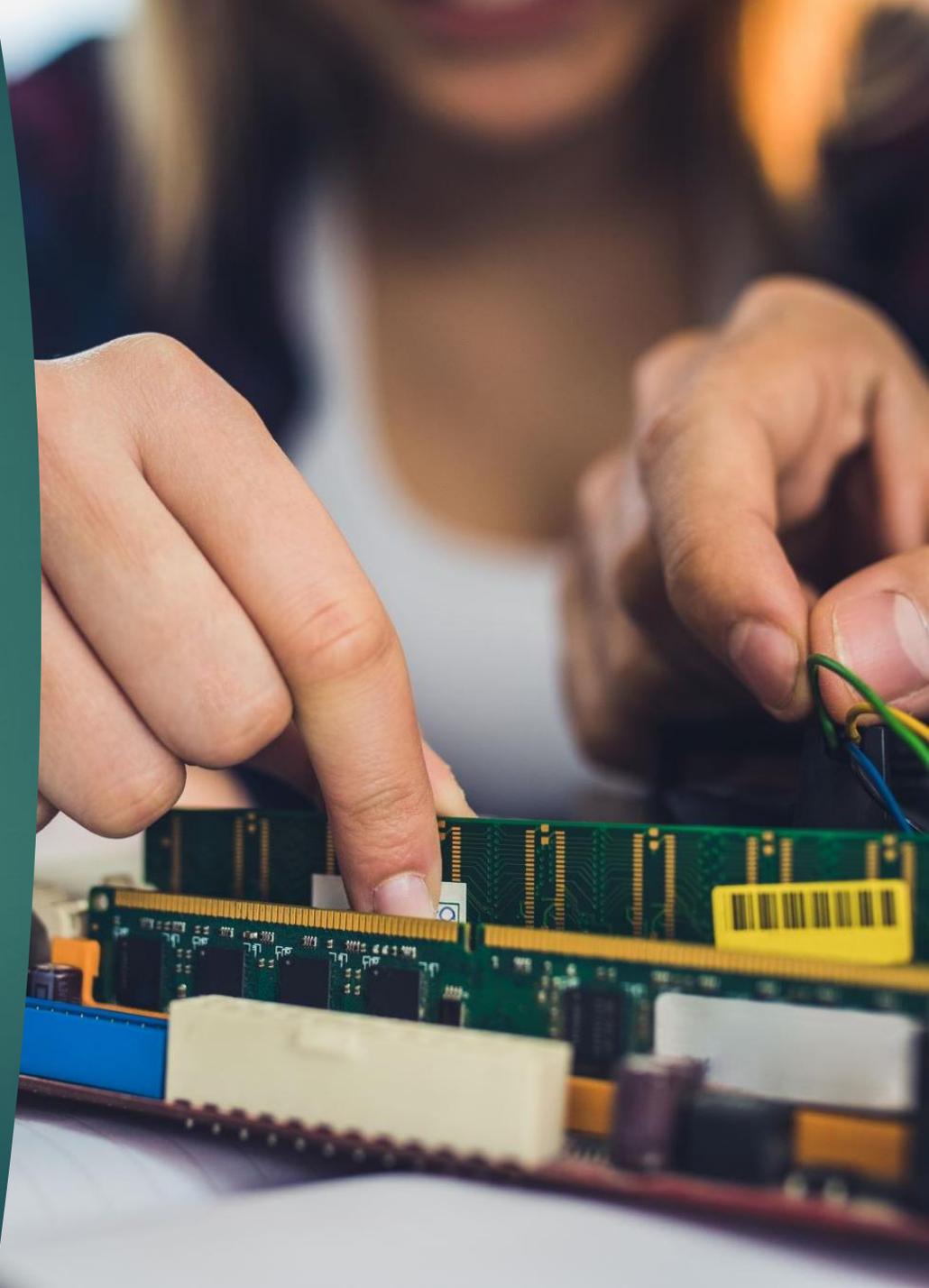
MISSÃO COMERCIAL:

- Influenciar o cliente sobre a necessidade de modernização;
- Entender a necessidade técnica;
- Traduzir a necessidade técnica para uma linguagem comercial;
- Adaptar a necessidade técnica para se que se encaixe no potencial financeiro;
- Esclarecer sobre as soluções práticas que cada escopo técnico irá atender.



MISSÃO TÉCNICA:

- Buscar o escopo técnico que atenda às principais reclamações do cliente;
- Oferecer solução que garanta segurança para os usuários, mas também para os técnicos;
- Encontrar argumentos técnicos que justifiquem o NÃO atendimento às exigências do cliente



ATIVIDADES:

- ▶ Identificar equipamentos potenciais para Modernização;
- ▶ Avaliar se o condomínio tem capacidade financeira para assumir o projeto;
- ▶ Encontrar o melhor escopo técnico tanto para o equipamento quanto para o cliente;
- ▶ Negociar o escopo, o contrato, a execução;
- ▶ Contratar os terceiros e os insumos;
- ▶ Garantir o cumprimento do cronograma e dos custos;
- ▶ Fazer a entrega formal da modernização (Aceite de Entrega) para atender as garantias.



REDUÇÃO DE RUÍDOS:

- ▶ Avaliação técnica em conjunto com a comercial;
- ▶ Entendimento que nem sempre a melhor solução técnica atende às necessidades financeiras do cliente;
- ▶ Alinhar que durante todo o processo de Modernização o Comercial estará em contato com o cliente;
- ▶ Atrasos, dificuldades e problemas serão comunicados internamente primeiro e o Plano de Ação será acordado antes de falar com o cliente;
- ▶ Técnica e Comercial farão a entrega da Modernização para o condomínio.



Obrigada

Para mais informações:

- ▶ katiatreviso@zuncapress.com
- ▶ 11 9 8999-4641
- ▶ Instagram e LinkedIn: @katiatreviso



Canais Oficiais da Infolev:

- ▶ Youtube:
<https://www.youtube.com/c/InfolevElevadoresInformáticaLtda>
- ▶ Site: <https://infolev.com.br/>
- ▶ IVA: 11 99268-5948
- ▶ Email: infolev@infolev.com.br

