

 TREINAMENTO ONLINE

# Metas e Objetivos **COMERCIAIS:**

## CRIE UMA ROTINA DE RESULTADOS

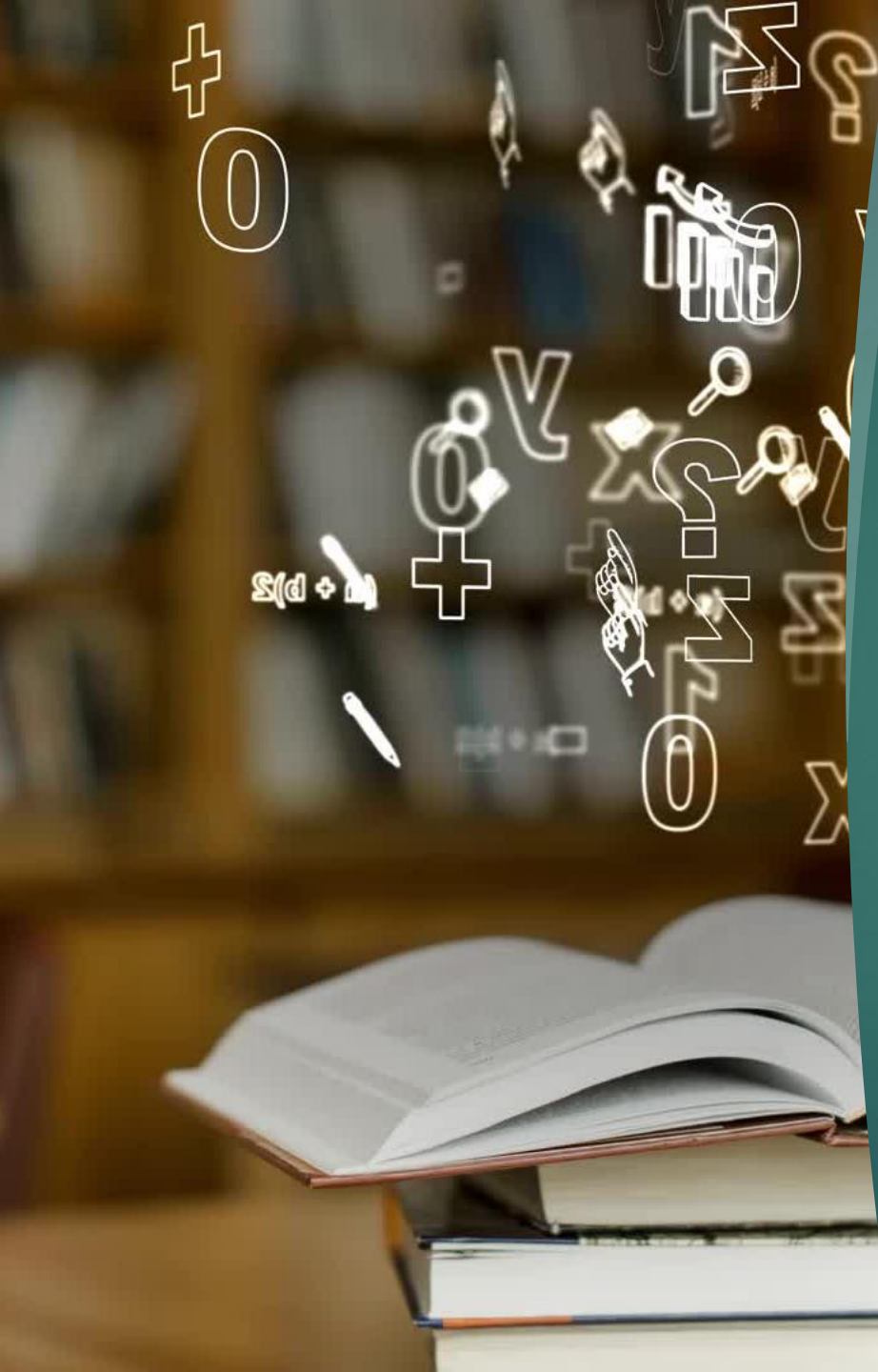
- Rotinas que geram resultados;
- Para cada equipe , um modelo;
- Acompanhamento de métricas e indicadores;
- Foque nos hábitos: A teoria do 1%.





# METAS E OBJETIVOS COMERCIAIS

COMO CRIAR UMA ROTINA PARA  
MELHORES RESULTADOS



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
- 4 anos como consultora independente
- ESPECIALISTA EM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL!
- Foco no desenvolvimento de habilidades comportamentais

# CONVERSA DE ELEVADOR



## Conversa de Elevador

@conversadeelevador2022

535 inscritos • 232 vídeos

Nesse canal você encontra informações e conteúdos sobre  
SEGREDOS COMERCIAIS das empresas conservadoras de ele... >

Primeiro e único canal que desvende os segredos  
comerciais das empresas de transporte vertical.



Inscriva-se!



## Agenda de hoje

1. Metas e Objetivos Comerciais
2. Plano de Ação
3. Rotinas que Geram Resultados
4. Equipes Diferentes, Modelos Diferentes
5. Acompanhamento de Indicadores
6. A Teoria do 1%





# 1. METAS E OBJETIVOS

# OBJETIVO

- ▶ O objetivo é o ponto em que a empresa ou a área quer chegar.
- ▶ Precisa ser específico:
  - ▶ porque, quanto, quando e onde.





# METAS

- ▶ As metas são pontos intermediários que levarão a equipe a contribuir para alcançar O OBJETIVO.
- ▶ Precisa ser específico:
  - ▶ Como, quem e quando.







OS OBJETIVOS E METAS DEVEM  
SER CASCATEADOS,  
CONSIDERANDO CADA ÁREA  
E CADA EQUIPE.



# EXEMPLO

## OBJETIVO DA EMPRESA:

Dobrar o faturamento da empresa, em 12 meses.

## METAS DA EMPRESA:

- Crescer xx% em equipamento;
- Reduzir perdas em XX%;
- Reduzir custos em XX%;
- Crescer venda de Modernização em XX%;
- Vender XX em peças e reparos.



# EXEMPLO

## OBJETIVO DA EQUIPE DE PROSPECÇÃO:

Crescer a carteira, trazendo XX novos clientes em 12 meses.

## METAS TRIMESTRAIS DA EQUIPE:

- Visitar XX clientes por trimestre;
- Fazer XX laudos de vistoria por trimestre;
- Assinar XX contratos por trimestre.





# EXEMPLO

## OBJETIVO DA EQUIPE DE CARTEIRA:

Reduzir as perdas de clientes em XX%.

## METAS TRIMESTRAIS DA EQUIPE:

- Visitar XX clientes por trimestre;
- Contactar 100% dos clientes que deram notas detratoras nas pesquisa de satisfação;
- Contactar clientes que tiveram mais de uma chamada no mês.





# ERRO COMUM

ACREDITAR QUE A EQUIPE ENTENDEU O PORQUÊ DAS METAS



# DICA DA KÁ:

“A definição dos OBJETIVOS e das METAS da empresa deve ser feita pela Diretoria/Gerência.

Mas o cascadeamento, para ter engajamento, deve ter a contribuição da equipe.”



# ROTINA PARA RESULTADOS

## 1. Objetivo e Metas: específicos e claros



DEFINIR QUAL SERÁ O OBJETIVO  
COMUM PARA O ANO



CASCATEAR O OBJETIVO EM  
CADA ÁREA



DEFINIR METAS TRIMESTRAIS POR  
ÁREA





## 2. PLANO DE AÇÃO POR ÁREA

# PLANO DE AÇÃO

Para que as metas sejam alcançadas, elas devem ser específicas e portanto, devem ter um plano de ação para atingimento.





# EXEMPLO

## OBJETIVO DA EQUIPE DE PROSPECÇÃO:

Crescer a carteira, trazendo XX novos clientes em 12 meses.

## METAS TRIMESTRAIS DA EQUIPE:

- Visitar XX clientes por trimestre;
- Fazer XX laudos de vistoria por trimestre;
- Assinar XX contratos por trimestre.

O Plano de Ação deve ser definido em conjunto com a equipe, com definição:

1. Das atividades
2. Dos responsáveis
3. Dos prazos de acompanhamento;
4. Dos prazos de entrega
5. Recursos necessários



# ERRO COMUM

DEFINIR O OBJETIVO DA EMPRESA E APENAS COMUNICAR PARA EQUIPE



# DICA DA KÁ:

“O Plano de Ação é a principal ferramenta para dar tranquilidade ao gestor e a equipe!

Com métricas claras, o acompanhamento substituirá as cobranças diárias e inúteis.”



# ROTINA PARA RESULTADOS

## 2. Plano de Ação criado pela equipe



REUNIR A EQUIPE  
PARA COMPARTILHAR  
A META



PERMITIR QUE CADA  
UM CONTRIBUA COM  
O PLANO

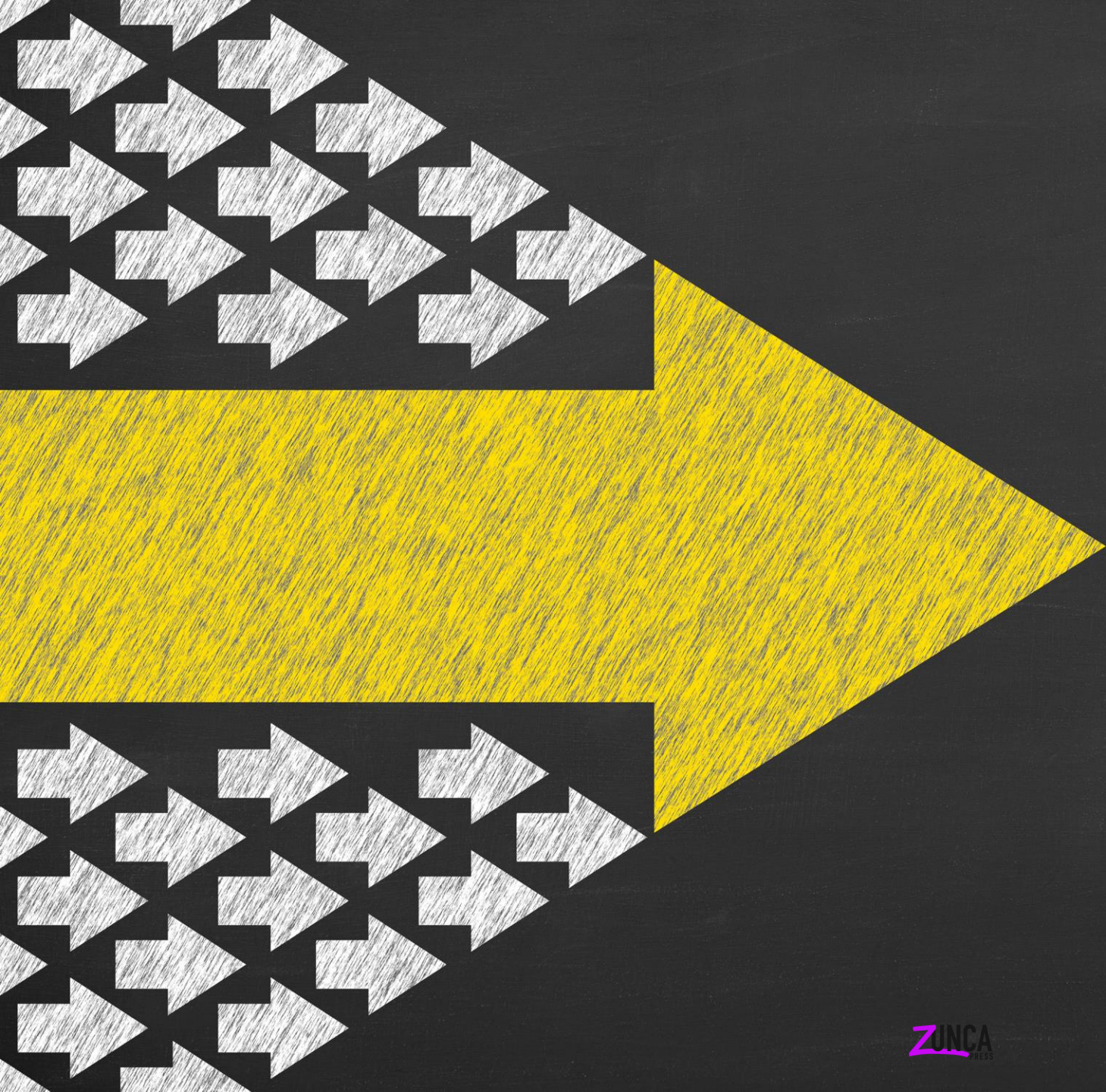


ACORDAR PRAZOS E  
FORMAS DE  
ACOMPANHAMENTO



COMPARTILHAR O  
PLANO COM CADA  
UM





3. ROTINA  
QUE GERA  
RESULTADO



# Rotina de Resultado

- ▶ Quais suas metas pessoais para 2024?
- ▶ Quantas delas é a repetição das metas de 2023?
- ▶ Por que será que não conseguiu realiza-las?



# DICA DA KÁ:

“Porque o que traz resultados é a rotina, o método, o plano!”

As metas sem método é apenas uma lista de começo de ano.”



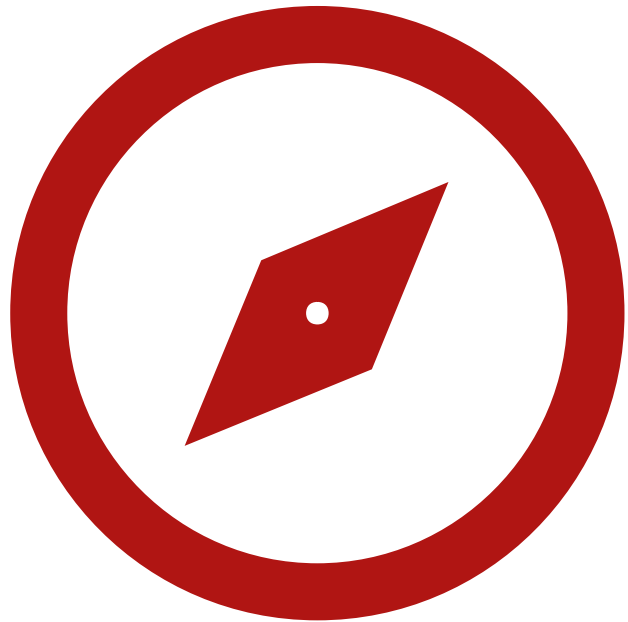


# ROTINA É O COMO FAZER:

Para conseguir chegar na melhor rotina é preciso ouvir a equipe sobre **COMO ALCANÇAR A META:**

- ▶ Como podemos vender mais reparos, sem perder o cliente?
- ▶ Como podemos reter mais clientes? Será um problema exclusivo do comercial?
- ▶ Como podemos vender mais modernização?
- ▶ Como atrair novos clientes.





Transforme o COMO FAZER em método e oriente a equipe sobre a melhor forma de aplicar na rotina.

# EXEMPLO

## OBJETIVO DA EQUIPE DE PROSPECÇÃO:

Crescer a carteira, trazendo XX novos clientes em 12 meses.

## METAS TRIMESTRAIS DA EQUIPE:

- Visitar XX clientes por trimestre;
- Fazer XX laudos de vistoria por trimestre;
- Assinar XX contratos por trimestre.

Trabalhe no método de prospecção da sua empresa e defina uma rotina semanal com a equipe:

1. Segunda: alinhamento e organização
2. Terça: vistorias
3. Quarta: relatórios e follow up
4. Quinta: prospecção rua
5. Sexta: follow up e fechamento semana



E OS  
IMPREVISTOS?



“Uma boa rotina, que traga resultados, tem flexibilidade suficiente para ser mantida!

Se ela é muito rígida, não trará engajamento.

Se é muito flexível, não é uma rotina ”



# ROTINA PARA RESULTADOS

## 3. Estabeleça seu método



Crie uma rotina semanal de acompanhamento



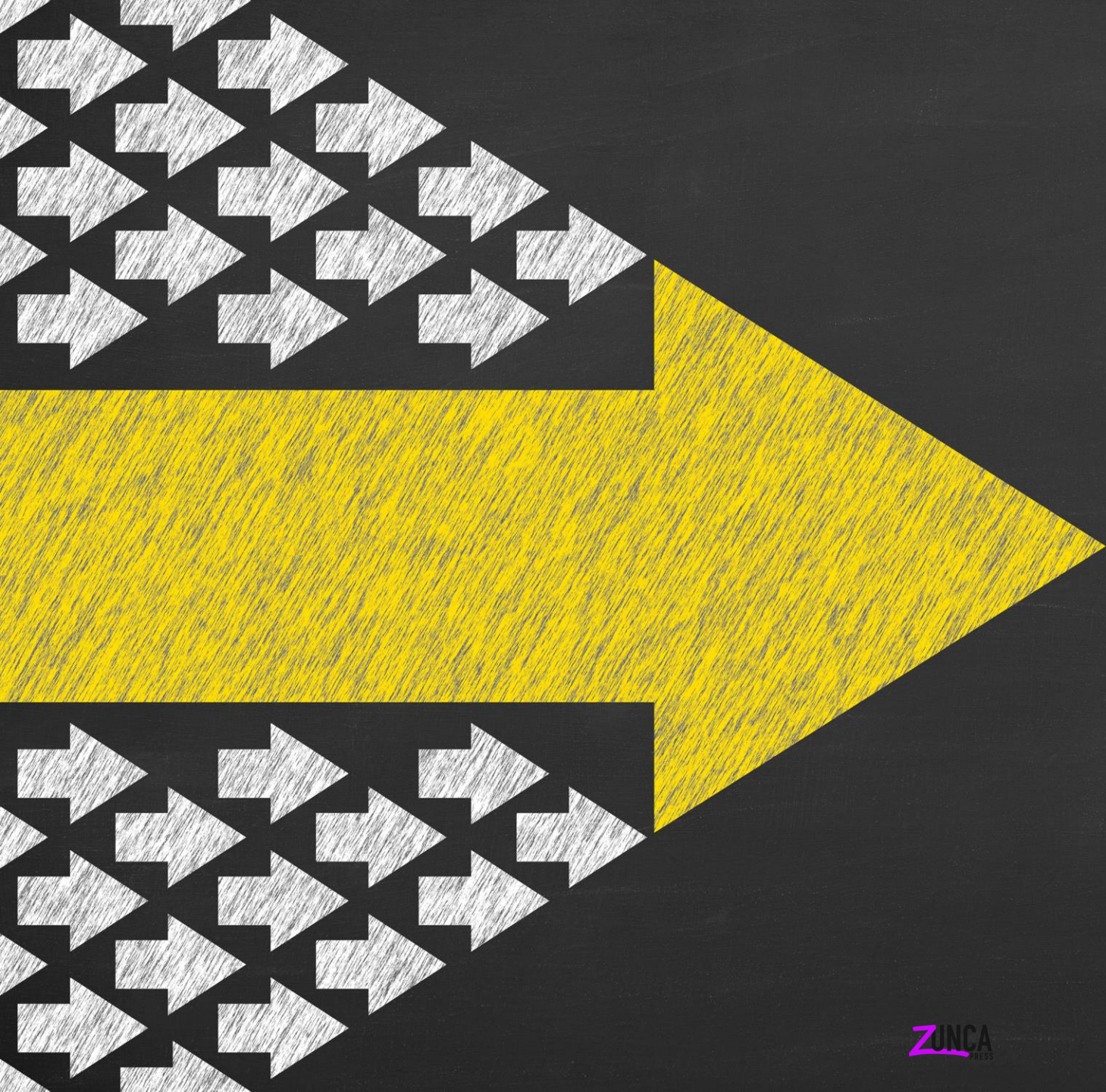
Defina as tarefas que são inegociáveis e aquelas flexíveis



Deixe espaços para imprevistos



Faça uma revisão do seu método a cada trimestre



4. EQUIPES  
DIFERENTES,  
MODELOS  
DIFERENTES





# MODELOS DIFERENTES

Cada equipe tem suas preferências comportamentais e isso exige que o líder tenha modelos de atuação adaptáveis.



Ferramentas que ajudam nessa definição:

- ▶ Preferências comportamentais;
- ▶ Perfil comercial;
- ▶ Função e atribuições;
- ▶ Maturidade profissional.



# Por exemplo:

- ▶ Em uma equipe inexperiente, é necessário investir em uma rotina de treinamento das atividades.
- ▶ Em uma equipe mais madura, o maior investimento deverá ser nos controles de resultados.
- ▶ Em equipes MISSÃO DADA MISSÃO CUMPRIDA, o foco deverá ser na revisão das atividade para reduzir erros.
- ▶ Em equipes muito técnicas, o investimento deverá ser no compartilhamento de informações.



# DICA DA KÁ:

“A cobrança da meta é ineficaz.

O cumprimento da meta é consequência de uma rotina de acompanhamento eficaz. E cada equipe exige um acompanhamento diferenciado.”



# ROTINA PARA RESULTADOS

## 4. Métodos diferentes



Conheça o perfil da equipe (DISC, Perfil Comercial etc)



Defina quais serão os pontos de checagem de cumprimento do método

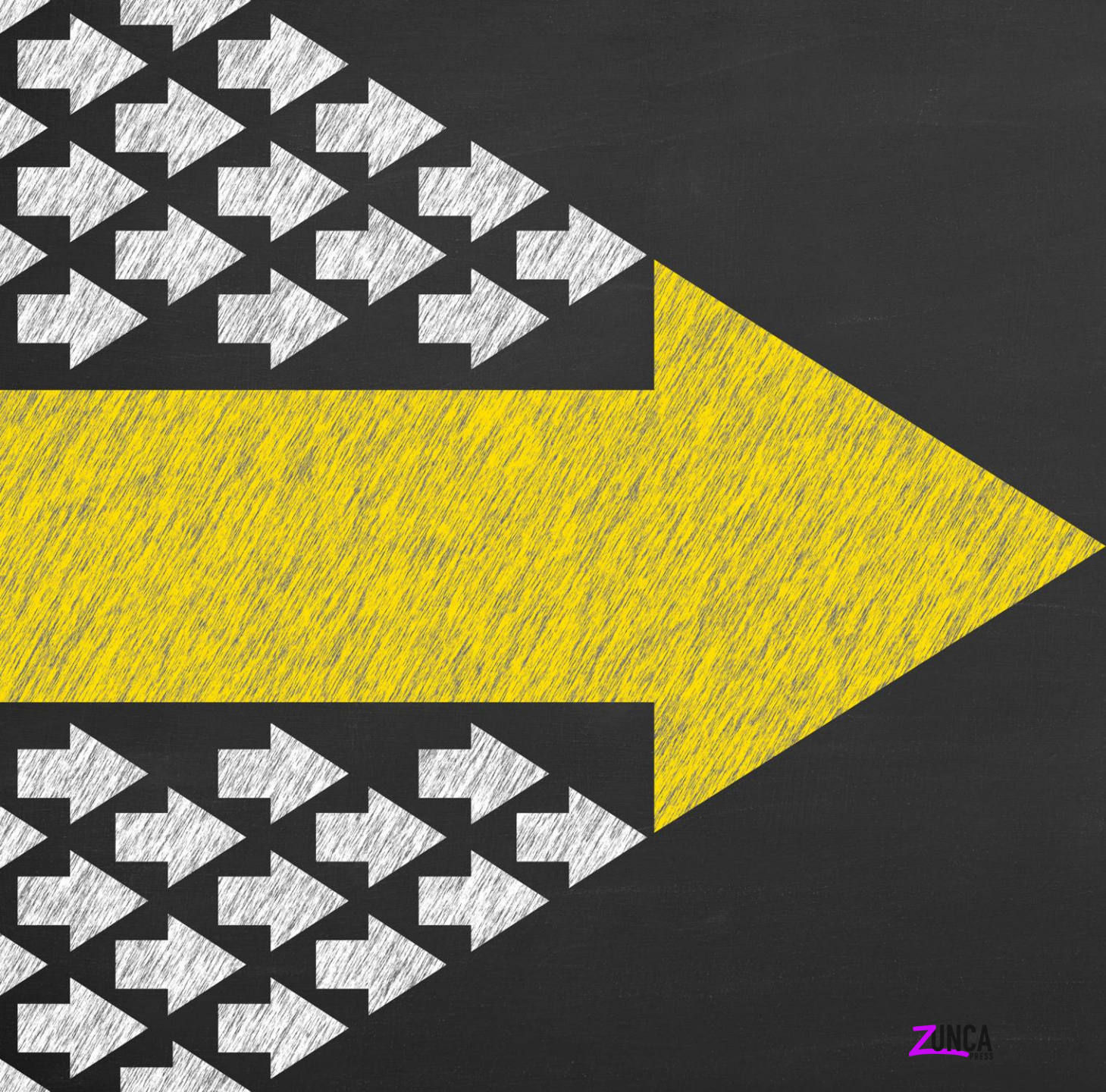


Tenha pontos de checagem da equipe e individual



Ofereça feedback usando a comunicação assertiva





## 5. ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES









# INDICADORES

- ▶ Os indicadores são como bússolas para orientar se a equipe está no caminho certo ou se é preciso alguma correção.
- ▶ Em empresas, os indicadores são números absolutos e muito vagos.



Um bom exemplo de indicador:

Prospecção	Real	Previsão	Saldo	
Leads	15	18	-3	
Visitas	9	7	2	
Relatórios	5	5	0	
Reunião	3	5	-2	
Cl. Novos	3	3	0	
Eq. Novos	9	6	3	

# DICA DA KÁ:

“Invista tempo na definição dos indicadores que ajudarão a alcançar as metas.

É mais eficaz acompanhá-los do que cobrar a meta. ”





# ROTINA PARA RESULTADOS

## 5. Implante indicadores



Para cada meta, tenha indicadores fáceis de acompanhar



Torne os indicadores visuais



Crie uma rotina de acompanhamento dos indicadores com equipe



Para indicadores com resultados ruins, promova discussões de como melhorar



# 5. A TEORIA DO 1%





# FAÇA 1%

Mudanças muito radicais na rotina costumam não funcionar.

Se você quer resultados eficazes, faça pequenas mudanças que possam ser repetidas e entrem na rotina.





# EXEMPLO

Está com sobrepeso e precisa emagrecer. Decide então:

- ▶ Fazer jejum intermitente;
- ▶ Cortar doces e carboidratos;
- ▶ Fazer atividade física todos os dias;
- ▶ Controlar o peso diariamente.





Essa nova rotina tem muito para não ser sustentável, porque é muito radical.

Na equipe é a mesma coisa. Implantar pequenas mudanças, usando métodos de tornar parte da rotina é mais eficaz.

# DICA DA KÁ:

“Inclua reuniões semanais rápidas de acompanhamento dos indicadores.

Quando virar rotina, faça mais uma pequena mudança. Invista na Teoria do 1%”





# ROTINA PARA RESULTADOS

## 6. Teoria do 1%



Faça pequenas mudanças,  
que possam se transformar em  
rotina



Reuniões semanais de  
acompanhamento de  
indicadores é um bom começo



Quando virar um hábito, passe  
para a próxima mudança



Acompanhamento traz sempre  
mais resultados do que  
cobranças

# Obrigada

▶ Para mais informações:

▶ [katiatreviso@zunca.com](mailto:katiatreviso@zunca.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](mailto:infolev@infolev.com.br)

