CONHECIMENTOS • HABILIDADES • ATITUDES

VENDAMAIS® DIGITAL

ANO 20 | ED. DIGITAL 04 | AGOSTO/2015

COMO DAR FEEDBACK DE VERDADE PARA SUA EQUIPE DE VENDAS

EXCLUSIVO PARA ASSINANTES VENDAMAIS

ÍNDICE

1

O que é um feedback estruturado
pág. 4

2

Para quem e quando dar feedback
pág. 9

3

A lei dos três strikes
pág. 12

4

Como dar feedback para equipes grandes
pág. 16

5

Feedback é prioridade
pág. 19

6

Feedback é doação
pág. 21

Video
pág. 28

Expediente
pág. 29

EXTRA: Plano de ação para você dar feedback de verdade para sua equipe de vendas
pág. 25

INTRODUÇÃO

Sabe por que destacamos "de verdade" na capa desta edição da VendaMais digital? Pelo simples fato de que, muitas vezes, o que os líderes consideram como feedback, na verdade não é!

Sabe aquela conversa no corredor, a ligação diária e os bate-papos em reuniões gerais? Nada disso é feedback! Como Marcelo Caetano e Raul Candeloro explicam no quarto vídeo da série VendaMais Responde, "feedback é desenvolvimento". Feedback é planejamento, orientação e crescimento gerenciado.

Assista ao vídeo completo clicando aqui.

➜ ***Ainda não assistiu ao vídeo? Faça isso antes de continuar a leitura da revista. Ele está disponível aqui.***

Um dos pontos de partida do debate entre Candeloro e Caetano é uma das principais justificativas dos gestores para não dedicar um tempo só para dar feedback a seus profissionais:

"Ah, eu dou feedback, eu converso o dia inteiro com eles. Não tem por que eu sentar para ter uma conversa estruturada", dizem.

Você também pensa assim? Então, para o seu bem e do seu time de vendas, é melhor ler esta revista até o fim.

Ao longo das próximas páginas, reunimos as principais dicas e reflexões que Caetano e Candeloro proporcionaram durante o programa. Depois de ler este material, você vai entender a real importância de realizar um feedback estruturado com seus liderados, não apenas avaliando ou cobrando, mas, sim, desenvolvendo-os e fazendo a equipe evoluir. Além disso, saberá como oferecer um feedback eficiente para os seus vendedores. Suas vendas agradecem!

Boa leitura!
Equipe VendaMais
leitor@vendamais.com.br

CAPÍTULO 1

O QUE É UM FEEDBACK ESTRUTURADO

CAPÍTULO 1

Uma conversa rápida de cinco minutos não ajuda a melhorar o desempenho de sua equipe de vendas. É preciso oferecer aos seus vendedores um feedback estruturado.

Mas o que isso significa?

Simples: que sua conversa com a equipe deverá seguir um passo a passo definido, que mostre ao profissional exatamente o que está acontecendo de forma clara e objetiva, sem deixar margens para segundas interpretações e sem riscos de o vendedor ficar ofendido ou de levar seus comentários para o lado pessoal.

Segundo Raul Candeloro, o feedback realmente eficiente está fundamentado em três pilares – indicadores, ações e atitudes. Entenda melhor cada um deles:

INDICADORES:

Essa é uma parte muito importante na conversa de feedback. É o que mostra as questões objetivas, baseadas em números que indicam o problema. Estes são alguns indicadores que podem ser avaliados durante a conversa de feedback:

- Quanto o vendedor vendeu no período avaliado.
- Qual foi o índice que trabalhou (tícket médio?, recuperação de clientes inativos? prospecção?, fechamento?, etc.).
- Quantos clientes ativos tem sua carteira.
- E assim por diante.

"É importante ter números para mostrar para a conversa não ficar muito subjetiva. O vendedor precisa entender que estamos pontuando e analisando os resultados. Do contrário, parece que é uma crítica à pessoa. E não é isso. Talvez a pessoa tenha que mudar seus processos, mas tem que estar muito claro que o feedback está baseado em indicadores", analisa Candeloro.

AÇÕES:

Além dos números, no feedback é preciso também mostrar as ações que resultaram nos indicadores que foram mostrados. Ou seja: quais são os comportamentos e os processos que o vendedor está realizando e que estão fazendo com que o resultado dele esteja abaixo do previsto. O que está sendo feito ou deixou de ser feito para que se chegasse a esse quadro. E, claro, é preciso apresentar maneiras como reverter essa situação.

"Não basta simplesmente dizer 'Você não vendeu. Vá vender mais'. Um bom processo de feedback diz: 'olha, não atingimos a meta que tínhamos definido. O que aconteceu? O que vamos fazer?'. Dessa forma, a pessoa começa a entender qual caminho deve traçar, não simplesmente sabe que está indo mal", explica o diretor do Instituto VendaMais.

Ele ressalta ainda que, nesse momento, mais do que nunca, é possível perceber a importância do acompanhamento do líder. Se você não tem a mínima ideia do que sua equipe está fazendo, não tem nem como cobrar ou ajudar. "O problema de quando o gestor deixa os profissionais soltos e diz 'Vá vender, você que se vire, traga resultados', é que, quando a equipe não traz o resultado, o líder, na verdade, nem sabe como participar", salienta. Ou seja, não dá para largar e esperar retorno. É preciso acompanhar, dar feedback e ajudar. Os resultados serão muito melhores assim.

ATITUDES:

A terceira base do feedback eficiente está nas atitudes que os vendedores têm em relação ao seu trabalho. Ou seja, qual seu posicionamento diante das tarefas que precisa executar. Ele é proativo? É criativo? Tem vontade de fazer? Se preocupa em pedir ajuda quando não entende um determinado processo?

Candeloro destaca que isso influencia diretamente no desempenho do profissional e, consequentemente, nos resultados que ele conquista. "Eu tenho que dar feedback não só sobre os resultados que o vendedor está construindo e sobre o que está sendo feito, mas também sobre a forma como ele está trabalhando. Ele está focado? Está motivado? Está tendo inteligência emocional? Ele está procurando se desenvolver?", questiona.

O sócio da VendaMais explica ainda que, quando o feedback é direcionado dessa forma, baseando-se nesses três itens, uma conversa que poderia ser tensa e negativa, acaba sendo uma conversa positiva, porque é sempre de desenvolvimento.

Mas ele salienta que uma das fases mais importantes do feedback é o final da conversa, em que deve ser passada uma lista de tarefas ao profissional que está sendo avaliado. "É preciso terminar essa reunião de feedback com a pessoa se comprometendo a uma série de passos que ela vai tomar até o próximo encontro. Essas metas consolidam o feedback e o profissional sente que há realmente um processo de melhoria acontecendo. Se não, parece que o vendedor só tomou bronca ou só recebeu elogios, mas, de verdade, de concreto, não fica muito para ele trabalhar e evoluir", explica.

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:
Termine o feedback sempre com uma lista de tarefas para o vendedor.

- Quais serão os passos que ele deverá seguir?
- Qual índice ele vai trabalhar?
- Quais resultados ele deverá trazer na próxima conversa?

Será a partir das ações e atitudes do vendedor em relação a essas tarefas que o líder poderá avaliar melhor seu desempenho ao longo dos meses seguintes e na próxima reunião de feedback.

GAMIFICATION

O conceito de *Gamification*, uso de mecânicas e pensamentos de jogos em treinamentos corporativos, está conquistando o mercado global.

VENDÓPOLIS

CONTRATE AGORA MESMO.

LEVE **VENDÓPOLIS** PARA SUA EQUIPE DE VENDAS.

5 vantagens de usar games para treinar sua equipe de vendas:

1. A competição motiva, pois instiga o sentido natural da concorrência
2. A competição promove o autodesenvolvimento
3. Jogos contribuem para a integração da equipe
4. Na aplicação é fácil detectar potenciais líderes de equipe
5. Aprendizado de alto nível em um ambiente descontraído

ENERGIA

VENDAMAIS Treinamentos

Entre em contato: 0800-647-6247 • grupo@editoraquantum.com.br

www.editoraquantum.com.br

CAPÍTULO 2

PARA QUEM E QUANDO DAR FEEDBACK

CAPÍTULO 2

PARA QUEM

Feedback não é sinônimo de "bronca", como muitos líderes e profissionais pensam. Feedback é desenvolvimento, e deve ser dado para quem está mal, mas também para quem está bem. É importante dar feedback para todos os profissionais de sua equipe.

Para os profissionais que estão com mau desempenho, fica mais fácil identificar os pontos que precisam ser trabalhados nessas reuniões, certo? Já para aqueles vendedores de alta performance, Candeloro e Caetano explicam que é preciso ir a fundo nos detalhes para avaliar o que pode ser desenvolvido.

Pode ser, por exemplo, que os indicadores de um vendedor estejam ótimos (ele tem batido as metas de venda, conseguiu aumentar o tícket médio dos clientes que compram mensalmente, prospectou vários novos clientes no mês anterior e assim por diante), mas que ele precise evoluir no trabalho em equipe para colaborar mais no desempenho do grupo como um todo.

Então, é isso que o líder precisa destacar na reunião de feedback. Como explica Caetano, o motivo para cuidar de quem faz um bom trabalho, mas pode evoluir ainda mais, é simples:

"Você tem que desenvolver pessoas que estão bem, para que elas fiquem cada vez melhores. Se não, elas vão estagnar dentro da sua estrutura. Todo mundo tem o que melhorar. Você vai trabalhar com ele no detalhe da melhoria, dessa forma, o seu feedback para quem está mal também vai ficar melhor", aponta.

QUANDO

Candeloro explica que a definição da periodicidade do feedback depende muito das características de cada negócio, mas que em geral as reuniões devem acontecer a cada mês ou, no máximo, a cada trimestre. "Se

você tem um ciclo rápido de venda, o feedback também deve acontecer em períodos mais curtos. Se a venda é mais longa, você precisa dar mais tempo para que o vendedor coloque as ações em prática e mostre resultados", orienta.

Caetano acrescenta que é o gestor que deve definir se suas reuniões de feedback serão mensais, bimensais ou trimestrais. "Leve em consideração a maneira como você fica mais confortável com sua equipe. Depende da proximidade que você tem com seus colaboradores. Se você estiver desenvolvendo uma pessoa nova, por exemplo, nós sempre recomendamos que a reunião de feedback seja mensal, porque você está formando uma cultura", destaca.

Mas ele enfatiza que, uma vez definido, o compromisso deve ser seguido sempre. "Então, se você fala 'darei feedback todos os meses', todos os meses você deve se reunir com seus vendedores, tenham eles bom desempenho ou mau desempenho".

Por último, o consultor ressalta que, ao seguir o compromisso que assumiu, o gestor manda uma mensagem de disciplina e de credibilidade à equipe. Dessa forma, os vendedores saberão que, a cada mês, ou cada dois ou três meses, eles terão a oportunidade de sentar e conversar com o líder, e isso faz com que busquem se preparar para esse encontro dia após dia.

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:

- Feedback é para todos – inclusive para os vendedores de alta performance.
- A periodicidade deve ser definida por você levando em consideração as características do seu negócio e do relacionamento que você tem com seus colaboradores. Uma vez definida a periodicidade, leve-a muito a sério!

CAPÍTULO 3

A LEI DOS TRÊS STRIKES

CAPÍTULO 3

É comum encontrarmos alguns profissionais de vendas dizendo que não sabem ao certo por que foram demitidos. Caetano e Candeloro explicam que isso é muito ruim em vários níveis. Primeiro, porque o profissional sai da empresa angustiado e magoado, o que, além de poder prejudicar a imagem da organização, pode até ocasionar, no futuro, um processo trabalhista.

Além disso, quando um funcionário sai e ninguém sabe o motivo, começam as especulações por parte de quem fica. Ninguém sabe ao certo o que ele fez de errado para que a empresa o desligasse. Fica aquela sensação de que qualquer um pode ser demitido a qualquer hora, sabe-se lá por qual motivo.

Para evitar que isso aconteça na sua empresa, Candeloro e Caetano aconselham você a utilizar a "Lei dos três strikes", apresentada no livro *Jack Definitivo*, de Jack Welch. Welch recomenda que o líder faça três reuniões de feedback antes de demitir uma pessoa – sempre seguindo o modelo de estrutura citado no capítulo 1 – e que isso esteja bem claro para todos.

Assim, o vendedor consegue entender ao longo do caminho exatamente no que precisa melhorar e, se não conseguir, vai sair da empresa ciente do que aconteceu e de que todos tentaram resolver a questão. Funciona desta forma:

- **STRIKE 1**
  Nessa primeira conversa, o líder apresenta a situação ao vendedor, explicando quais são os erros que ele está cometendo e quais são os problemas que esses erros estão ocasionando. Juntos, os dois definem as ações que devem ser realizadas para reverter esse cenário e as metas a serem alcançadas até o próximo encontro dos dois – que deve ser definido neste momento.

- **STRIKE 2**
  Na segunda conversa, o líder, que durante o tempo que se passou desde a primeira reunião deve ter acompanhado a evolução da situação do vendedor, vai verificar se as ações e metas estabelecidas no encontro anterior foram levadas adiante. O que foi feito? Como está o desempenho do vendedor?

Neste momento, já é possível perceber se houve uma evolução e, se não houve, é preciso, mais uma vez, reforçar a importância do alcance desses objetivos.

A terceira reunião deve ser agendada ali e as metas, reforçadas. O líder deve orientar o colaborador sobre o que ele deve fazer para resolver logo os problemas que podem levá-lo à demissão.

STRIKE 3

Depois do segundo feedback, o líder deve acompanhar ainda mais de perto as ações e o desempenho do vendedor que está avaliando. Se verificar que não houve melhora no desempenho nesse tempo todo, aí sim o chama para uma terceira conversa, já com o intuito de fazer o desligamento.

Esse processo é importante porque o vendedor não tem dúvidas sobre o que está ocasionando a saída dela da empresa. O feedback dessa forma ajuda não só no desenvolvimento do profissional, como também contribui para que o relacionamento entre líder e liderado seja transparente e construtivo. Com essas conversas, o vendedor percebe que o gestor está tentando ajudá-lo – bem diferente de quando alguém sai sem saber por quê, achando que foi injustiçado.

"Muitas vezes, os profissionais se demitem antes mesmo de chegar à terceira conversa. Está tão claro o jogo, e está tão claro o objetivo ali, que a pessoa mesmo opta por sair. Então, se você pode fazer esse processo na demissão, imagine se fizer durante o período que a pessoa está com bom desempenho dentro da empresa", reflete Caetano.

Candeloro complementa dizendo que, muitas vezes, quando você faz isso, mesmo quando tem uma reunião de demissão, a pessoa sai, lhe abraça e lhe agradece, porque você realmente tentou ajudá-la a melhorar. "Ela passou pelo processo e ela diz 'Eu que não estou conseguindo. Não é a empresa que não me deu chance, nem meu chefe que foi injusto. Não é nada disso'. Esse é o sinal de que o processo de feedback foi feito corretamente", assegura.

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:
Tem um vendedor na sua equipe que não está rendendo bem? Antes de demiti-lo, tente reverter a situação. Para isso, passe-o pela lei dos três strikes. Faça duas reuniões de feedback, orientando-o no processo de melhoria e, se depois dessas duas reuniões, ele ainda assim estiver apresentando resultados ruins, demita-o. Você saberá que terá feito o que estava ao seu alcance para ajudá-lo e ele saberá o que ocasionou a demissão. Para todo mundo é melhor que seja assim!

CAPÍTULO 4

COMO DAR FEEDBACK PARA EQUIPES GRANDES

CAPÍTULO 4

Se você é um líder com uma equipe de 20 ou 30 pessoas, deve estar achando que colocar em prática tudo o que estamos falando aqui é impossível, certo? Porém, quanto maior a equipe, maior a necessidade de feedback.

Caetano frisa que, se você tem tantos vendedores assim sob sua liderança, você já tem uma equipe maior do que sua capacidade de gestão. Então, se negligenciar a importância do feedback, as coisas só tendem a ficar ainda mais fora de controle.

Os sócios da VendaMais revelam que dividir uma equipe grande em três grupos é uma das melhores formas de definir como e para quem dar feedback:

- ***Grupo A – vendedores de alto desempenho.***
- ***Grupo B – vendedores com desempenho bom/regular.***
- ***Grupo C – vendedores com desempenho ruim.***

A partir daí, você deve priorizar o feedback para aqueles vendedores que precisam melhorar. Ou seja, verifique, dentro desses grupos, quais são os profissionais que tiveram uma queda no desempenho nos últimos meses para que você possa fazer um acompanhamento mais de perto – com menor intervalor de tempo.

Porém, Candeloro alerta que o foco deve ser sempre na melhoria, e que é preciso tomar cuidado para não dar feedback apenas para quem está mal e esquecer dos seus melhores vendedores. “Não dá para focar só no grupo C e deixar de dar a atenção adequada para os vendedores dos grupos A e B, que, provavelmente, respondem a 80% do seu faturamento”, sublinha.

Caetano complementa dizendo que, “às vezes, o mesmo trabalho de feedback realizado com uma pessoa de baixo desempenho, pode lhe dar o dobro de retorno se feito com alguém de alto desempenho”, conclui.

Portanto, por mais difícil que possa parecer dar feedback para uma equipe grande, organize-se, defina os parâmetros que vão orientar suas reuniões de feedback e esforce-se para fazê-las acontecer como o planejado.

CAPÍTULO 4

"Se você tem 30 pessoas na equipe e tem 20 dias úteis do mês, não vai conseguir, em um mês, dedicar uma hora por dia para cada um dos profissionais, certo? Então, você pode aumentar a periodicidade do feedback para a cada três meses. Não é o ideal, mas é melhor do que nada", afirma Caetano. Ficaria mais ou menos assim:

- ***Grupo A – reuniões de feedback em janeiro, abril, julho e outubro***
- ***Grupo B – reuniões de feedback em fevereiro, maio, agosto e novembro***
- ***Grupo C – reuniões de feedback em março, junho, setembro e dezembro***

O importante é seguir esse calendário, fazer as reuniões de feedback oficiais, estar presente e próximo no dia a dia da sua equipe de vendas e levar esse processo a sério. Você vai ver como vai valer a pena!

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:

- Equipes grandes também precisam de feedback!
- Dividir sua equipe em grupos pode ser uma ótima forma de organizar seu tempo para dar feedback a todos os vendedores.
- Vendedores de alto desempenho também precisam de feedback. Por isso, não foque sua atenção apenas nos vendedores que têm resultados ruins.
- Leve sua programação de reuniões de feedback a sério. Faz bem para a sua credibilidade, mas, principalmente, faz bem para as suas vendas.

CAPÍTULO 5

FEEDBACK É PRIORIDADE

Dedique tempo a essa tarefa e deixe de ser tão atarefado

CAPÍTULO 5

Se mesmo depois de tudo que falamos até aqui, você ainda está no grupo de líderes que dizem "Eu não tenho tempo para dar feedback", temos uma notícia para você: talvez sua falta de tempo tenha origem justamente na sua falta de feedback. Você já vai entender por quê.

O fato é o seguinte: se você separar quinze minutos da manhã para planejar seu dia, todas as outras horas serão muito mais produtivas. A mesma coisa vale para o tempo que você dedica ao feedback aos seus colaboradores. Se você dedicar 15 minutos por semana para falar com os profissionais que precisam da sua atenção, as vendas deles serão muito melhores! Os resultados da sua empresa serão muito melhores!

"O líder que não dá feedback tem um monte de problemas, fica todo confuso, tem que ficar apagando incêndio e aí diz que não tem tempo para dar feedback. Mas na verdade tudo começou justamente porque ele deixou o feedback de lado", analisa Raul Candeloro.

Marcelo Caetano afirma ainda que o líder que não tem uma hora por dia para dar feedback para sua equipe, provavelmente está investindo o seu tempo em coisas erradas, está gastando seu tempo para consertar os problemas que a equipe tem justamente por falta de feedback.

Os sócios da VendaMais alertam que o feedback deve ser tratado como prioridade pelo líder porque esse processo permite que ele economize tempo – melhora o rendimento dos vendedores e faz com que a equipe comece a andar sozinha e não dependa tanto do gestor.

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:

"O feedback é uma das tarefas prioritárias para qualquer gestor. Você, líder, quando for dar um feedback, tem que entender que isso é prioridade. E prioridade não é algo que você encaixa na sua agenda na hora que sobra um momento. Isso não é prioridade. Prioridade você impõe: eu vou fazer isso aqui, vou dar tempo para isso, não vou fazer de maneira apressada." **– Raul Candeloro**

CAPÍTULO 6

FEEDBACK É DOAÇÃO

CAPÍTULO 6

No capítulo anterior falamos sobre a importância de tratar o feedback como prioridade em sua gestão, pois ele é uma excelente ferramenta de desenvolvimento de sua equipe. Ao entender que o feedback é mais do que apenas uma conversa, e sim uma ferramenta de desenvolvimento, o líder consegue aplicá-lo de forma mais efetiva.

No entanto, Raul Candeloro revela que líderes inseguros não conseguem dar feedback corretamente. "Esses líderes querem que sua equipe dependa dele para tudo, pois assim sentem-se úteis e superiores. Mas, na verdade, a função do líder deveria ser cortar a dependência a ele que seus vendedores têm. E isso, um bom processo de feedback garante. Mas não é o que os líderes inseguros buscam. Eles não desenvolvem a equipe, para não se sentirem sozinhos depois", analisa.

Por isso, é importante que, ao dar o feedback, o gestor esteja seguro quanto à sua posição e consciente da importância desse momento. Candeloro destaca ainda que o gestor deve tratar cada conversa como algo especial, porque, para aquela pessoa que está recebendo suas orientações, aquele é um momento especial. "É quando o profissional tem a sua atenção, que, às vezes, é tão rara de ter, por mais de uma hora. Então, desligue o celular, dê atenção e esteja 100% presente. Isso é muito importante para quem está ali com você – e também é importante para você", pontua.

Caetano acredita que o feedback é um momento de doação. Ele frisa que quando o gestor se doa para desenvolver seu liderado, é o momento mais mágico que ele tem em sua profissão. "Quando você senta na frente de uma pessoa e fala 'Eu vou doar todo o meu conhecimento, vou doar toda a minha experiência para fazer essa pessoa ser melhor, porque isso vai impactar na vida dela, na vida da família dela, vai impactar na carreira dela dentro da minha empresa ou daqui para frente', vai ver que alguma coisa mágica vai acontecer com você. E vai descobrir que dar feedback e desenvolver pessoas é realmente a principal função do líder, como a gente insiste tanto na VendaMais", reflete.

CAPÍTULO 6

ENTÃO, NÃO ESQUEÇA:
Você quer, de verdade, fazer sua equipe evoluir e melhorar a vida dos profissionais que lidera? Então, use o feedback como forma de desenvolvimento e também de fortalecer o relacionamento com seus liderados. Os resultados valerão a pena para você, para os seus colaboradores e para a sua empresa!

[PAP]

Princípios da Alta Performance

O NOVO CURSO DE RAUL CANDELORO COM OS 10 PRINCÍPIOS DA ALTA PERFORMANCE PARA MELHORAR SEUS RESULTADOS EM TODAS AS ÁREAS DA VIDA!

INSTITUTO VENDAMAIS

Acesse já www.institutovendamais.com

10 SEMANAS

MÓDULO 1
METAS

MÓDULO 2
REASON WHY

MÓDULO 3
PLANO B

MÓDULO 4
HÁBITOS DE SUCESSO

MÓDULO 5
OTIMISMO REALISTA

MÓDULO 6
KAISEN

MÓDULO 7
RECEPTIVIDADE AO FEEDBACK

MÓDULO 8
DISCIPLINA

MÓDULO 9
FOCO NO POSITIVO

MÓDULO 10
GRATIDÃO

Tenha sucesso financeiro, melhore seus relacionamentos, seja um exemplo de sucesso, esteja sempre motivado e crie o seu "melhor você"!

INÍCIO
01/10
2015

EXTRAS

PLANO DE AÇÃO PARA VOCÊ DAR FEEDBACK *DE VERDADE* PARA SUA EQUIPE DE VENDAS

EXTRAS

Convencido a dar feedback de verdade para sua equipe de vendas? Então, antes de sair dizendo o que você pensa para os colaboradores da sua equipe, saiba como deve ser o passo a passo que você deve seguir para colocar isso em prática da maneira correta:

1. Antes de fazer uma reunião de feedback com um de seus vendedores, analise os indicadores de performance desse profissional (com destaque para os que estão ruim), as ações que ele tomou para chegar a esse ponto e as atitudes que ele tem no dia a dia e que podem contribuir para o seu mau desempenho.

2. Antes de demitir alguém, siga a "lei dos três strikes": a primeira conversa deve avaliar o que está errado e o que deve melhorar, a segunda precisa verificar o andamento e o que está sendo feito e, se nada mudar, aí então a terceira conversa deve ser de desligamento.

3. Defina um cronograma para as reuniões de feedback e leve-o a sério. Se você estabelecer que terá uma conversa mensal com cada um de seus vendedores, faça isso – essa atitude ajuda-o a manter o controle da situação e dá exemplo aos seus liderados.

4. Sua equipe é muito grande? Isso não é motivo para você deixar o feedback de lado. Pelo contrário. Equipes grandes necessitam ainda mais de atenção! Por isso, divida seu time em grupos e organize os feedbacks levando diferentes padrões de desempenho em consideração.

5. Dê feedback para todo mundo! Não são só os vendedores com desempenho ruim que precisam da sua atenção. Bons vendedores também merecem saber no que podem melhorar e o que precisam fazer para conseguir isso. Afinal, sempre há o que melhorar. E sem feedback, um bom profissional pode estagnar dentro da estrutura e deixar de se destacar.

6. Dar o feedback correto para quem está saindo da empresa é importante para manter o bom relacionamento com o profissional que está sendo desligado e também para evitar especulações e dúvidas por parte da equipe que fica.

7. Termine a reunião de feedback apresentando uma lista de tarefas com ações e metas estabelecidas que serão verificadas no próximo encontro. Assim, é possível sentir o processo de melhoria acontecendo.

NÃO SE ESQUEÇA:

- O feedback é uma das tarefas prioritárias para qualquer líder. Não é algo para fazer quando sobra um espaço na agenda. Invista seu tempo no desenvolvimento de seus profissionais – esse é seu principal papel como gestor.
- Não dê feedback com pressa. Faça com calma e esteja 100% presente. Para aquela pessoa que está recebendo seu retorno, aquele é um momento muito importante, em que ela pode conseguir sua atenção e orientação.
- Quando a equipe é muito grande, você pode escolher dar feedback com mais urgência para aqueles que tiveram uma queda de desempenho e precisam melhorar. Mas sempre com foco na melhoria.
- Cuidado para não ficar muito focado no feedback daqueles profissionais com piores desempenhos e esquecer dos seus melhores vendedores. Um feedback com alguém de alto desempenho pode render o dobro de resultado do que uma pessoa de baixo desempenho.
- Se você não tem uma hora por dia para dar feedback para sua equipe, deve estar investindo o seu tempo em coisas erradas. Provavelmente está tendo que consertar os problemas que sua equipe tem, justamente por falta de feedback.
- O feedback permite que você economize tempo, ele melhora o rendimento dos vendedores e faz com que a equipe comece a andar sozinha e não dependa tanto de você.
- Feedback é um processo de doação. Quando você se doa para desenvolver uma pessoa, é o momento mais mágico que você pode ter em sua profissão, você vai passar a ser diferente como líder.

E aí, vai começar a oferecer feedback estruturado aos seus vendedores?

Sucesso!

VÍDEO

Gostou do que leu aqui? Ainda tem mais.

Clique aqui para ver o vídeo que serviu como base para esta edição da VendaMais digital. Esse material é exclusivo para assinantes.

ASSISTA

EXPEDIENTE

ESTA EDIÇÃO DA VENDAMAIS DIGITAL FOI PRODUZIDA POR:

Francine Pereira

Marcelo Caetano

Natasha Schiebel

Raul Candeloro

ARTE E DIAGRAMAÇÃO POR:

Bolívar Escobar

JORNALISTA RESPONSÁVEL:

Natasha Schiebel

natasha@vendamais.com.br

MTB 0008336/PR

Gostou do que leu aqui e quer dar sua opinião sobre o tema, fazer perguntas, contar histórias? Basta clicar nos ícones abaixo e dizer o que pensa. Sua opinião é muito importante para nós!

ATENDIMENTO:

0800-647-6247

CONHEÇA OS PRODUTOS

VENDAMAIS®

www.editoraquantum.com.br

Agenda VendaMais 2015

Uma ferramenta de vendas desenvolvida com base nos Passos da Venda para ajudar a melhorar o desempenho do vendedor, garantindo melhores vendas e maiores lucros. A Agenda VendaMais 2015 traz dicas práticas, exercícios e check-list para que você alcance a Alta Performance em vendas.

Enciclopédia VendaMais

Na Enciclopédia VendaMais você terá acesso há mais de 20 anos de conteúdo em vendas. Através do site *www.assinantes.vendamais.com.br* você tem acesso a mais de 240 edições, você pode usar o conteúdo para treinar sua equipe e se desenvolver como profissional de vendas!

A VendaMais é muito mais do que uma revista.

É uma ferramenta completa para você treinar sua equipe e se desenvolver como profissional de vendas!

VendaMais digital + VendaMais Responde:

A cada bimestre o assinante recebe uma versão da VendaMais temática em formato digital como essa que você está lendo agora acompanhada por um vídeo exclusivo com Raul Candeloro e Marcelo Caetano.

VENDAMAIS® SOLUÇÕES

A Revista Venda Mais, a mais conceituada Revista de Vendas do Brasil, uniu-se a Solução Comercial, consultoria com experiência em mais de 80 empresas, para criar a **Soluções VendaMais**.

A fusão da experiência em consultoria com a maior base de informação em vendas do Brasil estão agora a disposição da sua empresa em um trabalho de consultoria totalmente focado em vendas.

Vendópolis - O Jogo das Vendas

Como gerenciar sua carteira de clientes e vender mais!

Seja bem-vindo a Vendópolis! Essa é a única cidade dedicada ao mundo das vendas. Nela, vendedores aprendem as melhores maneiras de obter mais resultados rapidamente. Veja como você e sua equipe também podem viajar para Vendópolis e ter um treinamento em vendas diferente e produtivo.

Cursos On-Line

www.institutovendamais.com.br

APV – Como garantir seu sucesso do Planejamento ao Pós-venda em apenas 10 semanas!

PAP – 10 princípios que podem levá-lo a ter alta performance. São ferramentas, dicas e estratégias práticas para você aplicar imediatamente na sua vida e colher os resultados já no primeiro dia de curso.

GEC – Uma imersão nas melhores práticas e ferramentas para uma gestão eficiente da equipe comercial!