

Declaração de Propriedade Intelectual

Declaramos para os devidos fins, que todo o conteúdo exposto nos slides a seguir, são únicos e exclusivamente de **Propriedade Intelectual** da **Novigi Consultoria e Treinamentos**.

Os alunos participantes do curso, '**Da Prospeção ao Pós-Venda e Fidelização de Clientes no Transporte de Carga e Logística**', estão cientes que todo o material do curso não poderá ser comercializado, reproduzido ou distribuído a terceiros em nenhuma hipótese sem a prévia autorização da NOVIGI.

MENTORIA DEDICADA DE PROSPECÇÃO



Laine Oliveira

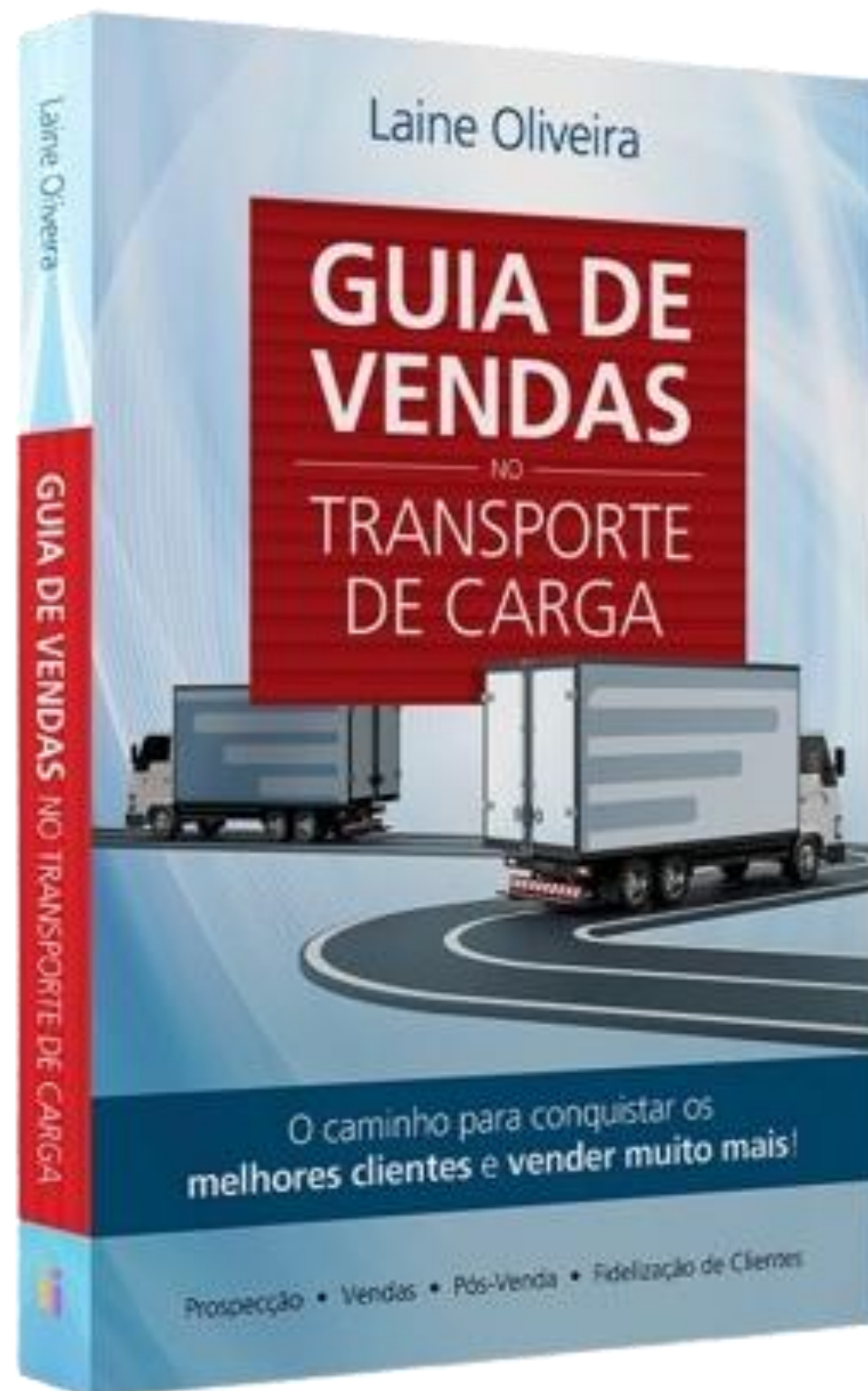
- Graduada em Comunicação Social, Pós-Graduada em Adm. de Empresas e MBA em Gestão de Projetos
- 35 anos na área comercial e no atendimento e relacionamento com o cliente
- Formação em PNL aplicada a vendas
- Estudos frequentes sobre Neurociência aplicada a vendas
- 25 anos no Transporte de Carga e Logística

- ❖ Jamef Encomendas Urgentes
- ❖ Cinco Estrelas Transportes
- ❖ Rodoair Intermodal
- ❖ DHL Express Nacional e Internacional



Novigi Consultoria e Treinamentos





novigi

Jornada do nosso curso

novigi



Nivelamento e Mercado

Identificação do cliente ideal e análise das oportunidades no mercado logístico atual.



Prospecção Ativa e Passiva

Domínio dos canais de venda e técnicas para superar objeções iniciais.



Comunicação Assertiva

Desenvolvimento de uma abordagem consultiva focada nas necessidades específicas do transportador.



Negociação e Fechamento

Gestão do ciclo de venda para converter propostas em contratos de frete.



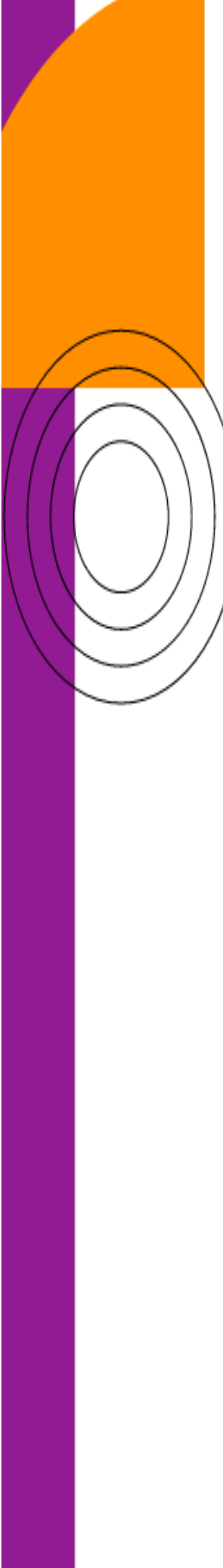
Pós-Venda Estratégico

Acompanhamento da satisfação para garantir a recorrência e confiança do cliente.



Cross Selling e Up Selling

Expansão de serviços e aumento do ticket médio dentro da base existente.



**“Prospectar não é
interrogar ou fazer
propaganda
institucional.
Prospectar é sondar
e explorar.”**

**“Nem sempre
conseguiremos falar
com o decisor. Nem
sempre entraremos na
empresa por meio do
decisor.”**

**“Preço é o
argumento mais
plausível e
aceitável que o
cliente tem para
lhe dispensar.”**

**Você sabe o que é
Funil de Vendas?**



Funil de vendas para o transporte de carga e logística

Modelo **novigi**
treinamentos



**Você sabe o que é
Funil de Vendas?**

**Como está o seu
Funil de Vendas?**

novigi



Quem é o nosso cliente?



PREFERÊNCIAS

NECESSIDADES

EXPECTATIVAS

REFERÊNCIAS

MEDOS



**E CONHECE A
EMPRESA
DELE MELHOR
DO QUE VOCÊ!**

**E ainda desempenham
alguns papéis durante o
processo de venda.**



INFLUENCIADOR

Pessoa que pode
influenciar
positiva ou
negativamente



DECISOR

Pessoa que
“bate o martelo”

**Além do Sr., quem mais
participa das decisões
de compra dessa
solução?**

novigi
treinamentos



Perguntas para descobrir se o contato é decisor ou influenciador.

- Sr. João, além do Sr. Quem mais decide sobre a escolha ou contratação da transportadora? Pergunto isso para que eu possa entender melhor a configuração da sua área.

E esse cliente pode ser...



Auditivo



Visual



Cinestésico



**E precisamos
ter comunicação
assertiva na
venda ativa
consultiva.**

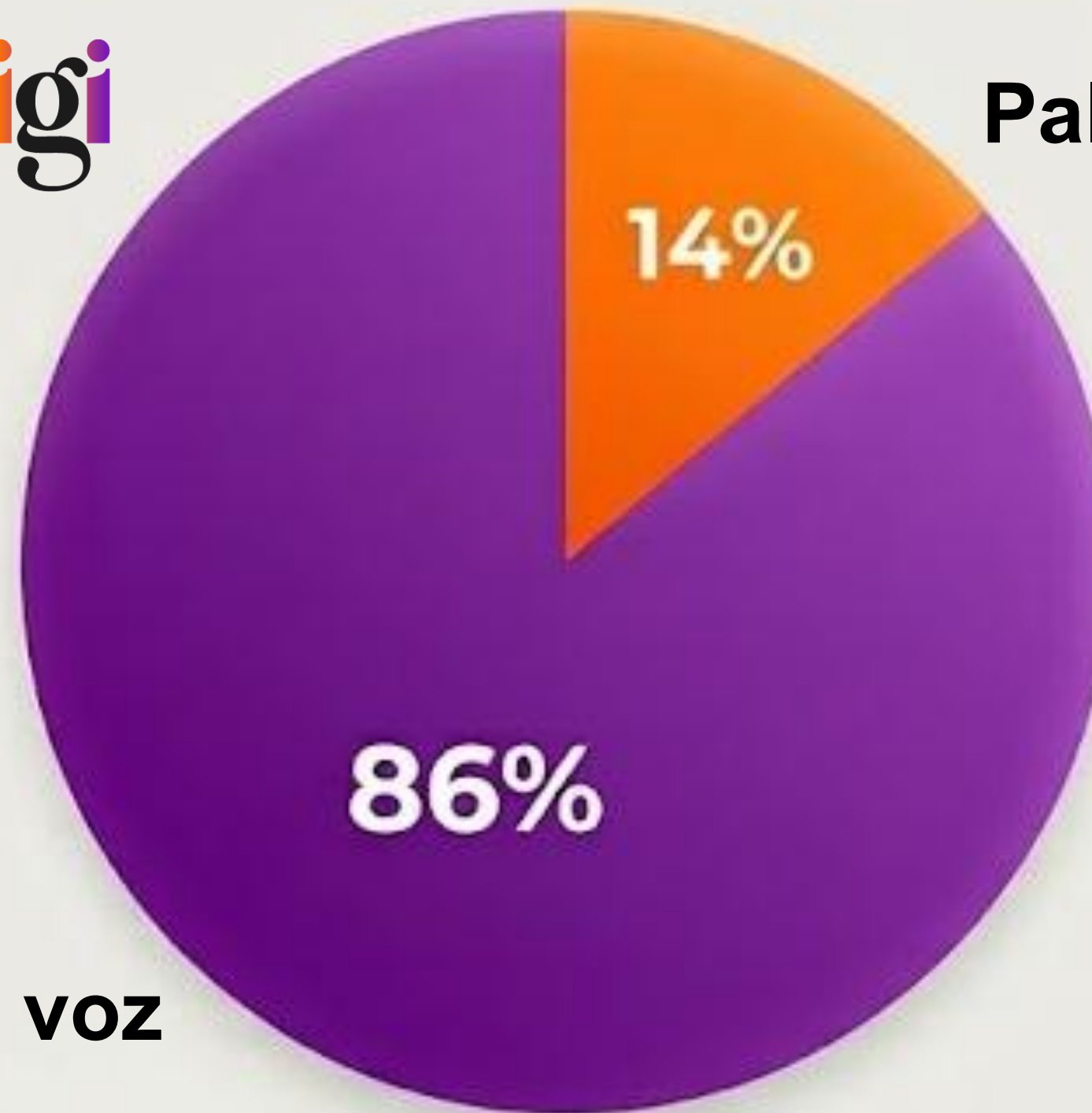
novigi

Como nos comunicamos quando **falamos** ao telefone ou **enviamos** um áudio.

novigi



Tom de voz



Palavras



O que fica evidente quando vendemos por telefone



- Naturalidade
- Agradabilidade
- Tom da voz
- Velocidade
- Entonação
- Volume
- Saber ouvir

Concorrência...

TAC — Transportador Autônomo de Cargas	769.253
ETC — Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas, incluindo equiparadas	280.036
CTC — Cooperativa de Transporte Rodoviário de Cargas	516
Total	1.049.805

treinamentos

Mercado e oportunidades...

Agroindústria



Tecnologia



Moda



Automotivo



Metalúrgicas



Alimentos e bebidas



Telecomunicações



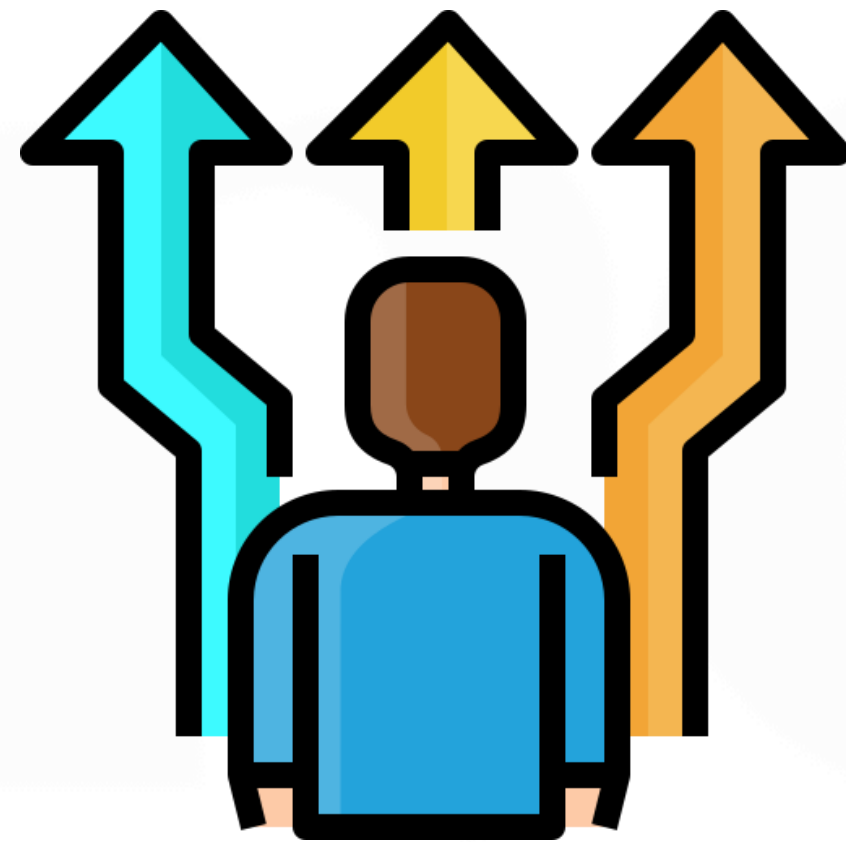
Construção





- Automação industrial
 - Cosméticos (indústrias)
 - **Editoras**
 - Elétrico e eletrônico
 - Energia e água
 - **Entretenimento**
 - **Emissoras de TV**
 - Farmacêutico
 - Financeiro e investimento
 - **Igrejas e centros religiosos**
 - Máquinas e equipamentos
 - Metalurgia e siderurgia
 - **Minério**
 - Papel e celulose
 - Plásticos
 - Produtos hospitalares
 - Químico
 - Siderúrgicas
- Outros nichos de mercado**

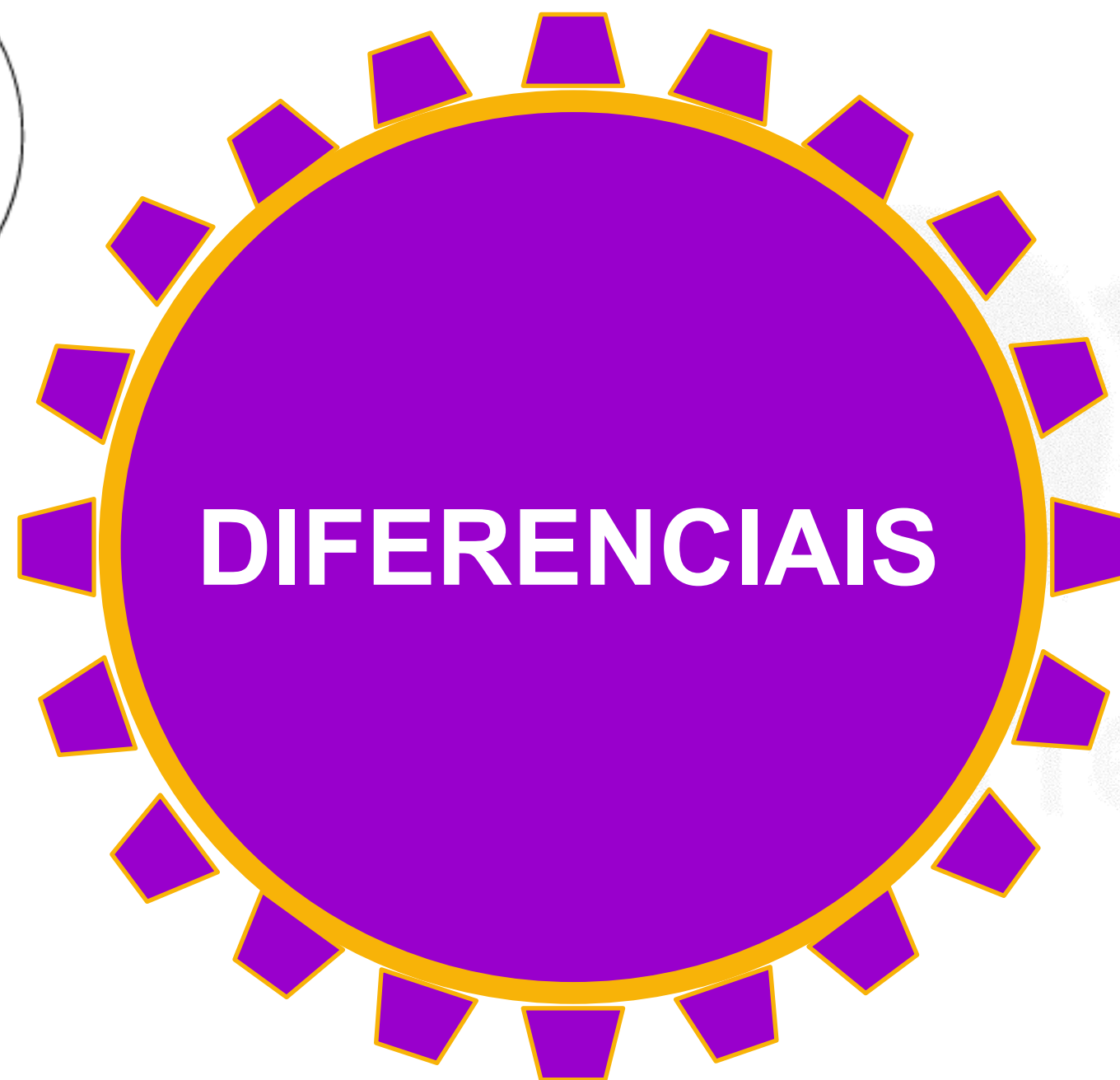
Onde encontrar os clientes no transporte de carga



novigi

- Pesquisar associações comerciais
- Pesquisar sindicatos patronais
- Pesquisar sites de Câmaras de Comércio
- Pesquisar site de organizadores de eventos
- Cadastrar a transportadora em sites de pesquisa
- Visitar feiras
- Clientes inativos e perdidos
- Contratar banco de dados pago

Quais são os DIFERENCIAIS da sua transportadora?



Diferencial é aquilo
que **eu tenho** e que
meu concorrente
não tem.

Razões para o insucesso do vendedor na prospecção e vendas no transporte de carga:

- Ansiedade
- Falta de preparo antecipado
- Querer vender tudo num único contato
- Desconhecer a concorrência
- Falta de segurança ao falar sobre a transportadora
- Não saber ouvir
- Desconhecimento sobre o potencial do mercado e oportunidades
- **Ausência de comunicação assertiva**

Prospecção Ativa

Quando a transportadora vai **em busca** do cliente

Linked **in**



WhatsApp

- Ligações
- E-mails
- LinkedIn
- WhatsApp



Canais de prospecção

Prospecção ativa

Linked in



WhatsApp

Checklist - antes de fazer contato com um cliente



- O que eu já sei sobre o contato para quem vou ligar
- O que eu já sei sobre a empresa dele
- Tem realmente o perfil para minha transportadora
- O que eu sei sobre o mercado do cliente
- O que eu sei sobre minha transportadora

Quais são as áreas que contratam serviços de transporte de carga?



- Compras
- Logística
- Distribuição
- Marketing
- Comércio exterior
- Garantia

novigi
treinamentos

Como pedir para falar com as áreas?



- Me transfira, **por gentileza**, para a pessoa responsável pela logística de distribuição de vocês?
- **Gentileza** me transferir para o responsável pela contratação de transportes de carga?
- Quem é a pessoa na área de logística responsável pelos transportes da sua empresa? Poderia me transferir **por gentileza**?
- Posso contar **com sua ajuda e atenção**? Poderia me passar com a área responsável pelas cotações de fretes?

6 formas de se apresentar no início do contato

"Meu nome é Laine Oliveira e sou a responsável aqui na Novigi pelo **desenvolvimento de novos negócios...**"

"Me chamo Laine Oliveira da Novigi Consultoria e Treinamentos, **e gestora de contas do segmento hospitalar.**"

"Aqui na Novigi Transportes sou Executiva Comercial e **responsável pela expansão dos nossos negócios no segmento automobilístico...**"

"Na Novigi Transportes faço parte da **equipe de Inteligência de Mercado** cujo objetivo..."

"Sou a **profissional de pesquisa e sondagem** sobre as necessidades de empresas do seu segmento, para soluções como as nossas e estou em contato..."

6 formas de se apresentar no início do contato

"Meu nome é Laine Oliveira da Novigi Transportes e sou a vendedora **responsável pelo atendimento aos clientes do seu segmento**, e estou em contato...

Nunca comece uma prospecção com pergunta fechada

- Você utiliza serviços de transportes (transportadora)?
- Você paga frete?
- Para onde você transporta?
- Quantos envios você tem por mês?

Sempre comece uma prospecção com pergunta aberta

- Como vocês realizam a distribuição das suas mercadorias?
- Como vocês escolhem as parcerias para os transportes dedicados das cargas sensíveis de vocês?
 - Como é o processo interno para contratação de um novo transportador?
 - Atualmente, como vocês fazem a contratação de transportes para suas cargas sensíveis?

VAMOS CONFERIR UM SCRIPT INICIAL?



Prospectando **ativamente** por telefone...

- O segredo é a abordagem inicial

***A telefonista não me transfere e
não informa os dados do contato***



novigi



Dicas

No momento da prospecção por telefone deixe o site do cliente aberto.



Resistências e objeções comuns do cliente no momento da abordagem

Objecções e resistências comuns...

Me envie sua apresentação por e-mail e-mail e se eu precisar entro em contato.

1 - Claro, Sr. João, posso enviar sim. O que o Sr. gostaria de ver em nossa apresentação?

2 – Claro, posso enviar! A propósito, enviando agora por e-mail, vamos marcar então para eu ligar para o Sr. amanhã às 14h para saber o que o Sr. achou sobre a nossa apresentação?

3 - Claro, Claudia, posso enviar sim. Você disse que irá nos procurar quando precisar. Em quais situações normalmente você procura transportadoras?

Objecções e resistências comuns...



Eu já tenho uma transportadora que me atende...

Laine, eu já imaginava que teria uma transportadora, porque no seu site vi que vocês vendem para diversas localidades, inclusive regiões que atendemos também. Como posso abrir uma possibilidade com vocês de termos nossa empresa também como sua parceira de transportes?

treinamentos

Resistências DECLARADAS...

Não posso falar agora.

Entendo João. Podemos falar amanhã às 10h, o que acha?

É rápido ou vai demorar?

Sr. Cliente, vou ser sincera com o Sr. Se for um contato rápido não será possível mostrar como temos contribuído com XX% de melhoria na distribuição das entregas de diversos clientes do seu segmento. O Sr. prefere que eu ligue outro dia desta semana em que você tenha um tempo maior, ou podemos conversar agora?

Objecções e resistências comuns...

Não tenho interesse...

*“Claudia, entendo a sua falta de interesse, porque os serviços de transportes são aparentemente muito parecidos. É por isso que gostaria de ouvir de você... o que a faria despertar interesse por outra transportadora? Essa sua informação **vai me ajudar muito a entender como seu segmento tem priorizado as transportadoras.***

“Claudia, me permita uma pergunta? Qual seria a razão do seu não interesse? Pergunto, porque sua resposta vai nos ajudar a sermos mais estratégicos em nossos serviços e diferenciais.”

Objecções e resistências comuns...

Eu já tenho hoje um agente de carga que me atende no norte e nordeste.

1 – Laine, imagino que esteja sendo atendida em 100% da sua necessidade no transporte das suas cargas dedicadas, mas talvez seja interessante lhe informar que hoje atuamos nessas duas regiões, ou seja, sedes própria com operação segura para cargas sensíveis. .

Objecções e resistências comuns...



Eu já tenho contrato com outra transportadora.

É mesmo Silvia! Interessante. Não é tão comum as empresas terem contratos firmados, porque costumam testar várias transportadoras. No seu caso específico Silvia, como você procede quando precisa de algum serviço quando seu contrato não cobre?

treinamentos

Objecções e resistências comuns...

Atualmente trabalhamos com carro próprio...

1º Entendo Laine. E como vocês fazem quando seu carro próprio não atende uma determinada região?

2º E seu carro próprio atende quais regiões atualmente?

Objecções e resistências comuns...

Eu já tenho hoje uma parceria com uma empresa que me atende a nível nacional.

1º Ahh eu até já imagina que teria. E como essas empresas estão trabalhando atualmente com você em termos de prazos?

2º Considerando que eu também atendo todo o Brasil, como podemos iniciar de forma talvez tímida uma aproximação com vocês para que possam conhecer nosso trabalho, prazos, operação?

Dicas

**Crie o hábito
de usar a
palavra
parceria e
parceiros**

**Sempre
mencione o
nome do
cliente.**

Primeira impressão...

Você só tem
10 segundos
para causar
uma boa
primeira
impressão.

10



CUIDADO

**Mais de 60% das
abordagens dos **vendedores**
não avançam, porque falam
de preço na primeira ligação
ou reunião com o
prospectado.**

Bom dia Sr. João,
Tudo bem com o Sr. ?



Meu nome é Laine Oliveira, da NOVIGI Transportes e Logística

Estou em contato com o Sr. porque vi no seu site que vocês realizam entregas em todo o Brasil e quero muito colocar nossa empresa à sua disposição, **já que também realizamos transporte porta a porta para várias regiões do país.**

Por essa razão gostaria de saber **como vocês contratam serviços logísticos de entregas para sua distribuição?**





Bom dia Sr. João,
Tudo bem com o Sr. ?

Meu nome é Laine Oliveira, da NOVIGI Transportes e Logística e agradeço desde já por me ouvir.

Achei interessante lhe contatar, porque temos carros realizando coleta diariamente perto do seu endereço e por isso podemos ser uma ótima opção de transporte para sua empresa.

Por ser muito oportuno, gostaria de saber como vocês distribuem suas mercadorias atualmente?



novigi



Bom dia Sr. João,
Tudo bem com o Sr. ?

Meu nome é Laine Oliveira e sou da NOVIGI Transportes e Logística.
Estou em contato com o Sr. porque nossa empresa é muito atuante com entregas no segmento que vocês atuam.

A propósito, estou com seu site aberto e vi que vocês vendem para o nordeste, região que atendemos com filiais e carros próprios, uma oportunidade muito boa para atendê-los também.

Como vocês escolhem as parcerias de transportes de carga para essa região?



Outros exemplos de perguntas abertas de exploração/sondagem...

- Quando o assunto é logística de distribuição, o que é primordial para escolha da empresa parceira?
- Me fale um pouco sobre os principais desafios que o Sr. tem com a sua operação atualmente.
- Como vocês escolhem os provedores/parceiros de transportes de carga atualmente?
- Como está estruturada sua operação de distribuição/entregas atualmente?

Vendedores internos
podem e devem sugerir
reuniões virtuais para
realizar suas vendas.

*Prospectando **ativamente** pelo LinkedIn – social selling*



- O LinkedIn é uma plataforma de networking
- Pessoas bloqueiam vendedores invasivos
- Para prospectar pelo LinkedIn é necessário estratégia
- Comece adicionando pessoas de empresas que são seu alvo
- Curta e comente os posts dessas pessoas
- Faça postagem sobre sua transportadora



Como escrever uma Mensagem de prospecção no LinkedIn e E-mail

- A mensagem deve ter início, meio e fim
- Não mais do que três parágrafos
- Deve-se ter cuidado com os erros de português
- Deve mencionar o nome do cliente
- Deve ter o objetivo do seu contato e como tomou conhecimento da empresa
- Deve mostrar que você fez a lição de casa
- Deve sempre encerrar com uma pergunta aberta

Olá Carla, tudo bem?

Faço parte da sua rede aqui no LinkedIn e tenho acompanhado seus posts sobre suas placas solares e tenho gostado bastante, principalmente o ultimo sobre a inauguração da nova fábrica. Parabéns!

Achei o post oportuno porque transportamos muito para esse segmento para todo o Brasil. Minha empresa é a Novigi Transportes.

Como podemos falar mais sobre nossa logística para esse segmento?

Olá João, tudo bem?

Estamos conectados aqui no LinkedIn e tenho acompanhado a página da sua empresa na plataforma porque transportamos muito para seu segmento.

Em razão disso, gostaria de pedir sua **opinião e gentileza**. Qual seria a melhor forma de eu iniciar uma aproximação com sua área logística e distribuição? Sua opinião ou sugestão vai me ajudar muito.

Bom dia Sra. Laine! Tudo bem?

Sou Andreia da empresa Novigi Transportes e estou em contato porque trabalhamos na mesma área (logística) e vejo muita proximidade entre nossos negócios. Nós transportamos muito autopeças para todo o Brasil.

Gostaria muito de conversar contigo sobre nossa atuação e colocar nossa empresa à sua disposição.

O que me sugere para que possamos viabilizar essa conversa/contato?



Prospectando **ativamente** pelo E-mail...

- O assunto do e-mail é a chave para abertura da sua mensagem.
- O texto do e-mail é a porta de entrada.



Assuntos de e-mails que devemos evitar...

- Apresentação
- Transportadora XXXXXX
- Carta apresentação



Sugestões de assuntos de e-mails



Assunto: Sua entrega no Rio de Janeiro realizada...

Assunto: Você vende, nós entregamos...

Assunto: Seus clientes merecem entregas pontuais

Assunto: Sua logística reversa com quem entende...

Assunto: Nós cuidamos dos seus equipamentos medicos

Assunto: Que prazo de entrega você precisa?

Assunto: Equipamentos hospitalares entregues com segurança...

Assunto: A transportadora mais preparada

Assunto: Sua carga dedicada para todo o Brasil

Assunto: Parceira das industrias hospitalares

Assunto: Por que é difícil encontrar uma boa transportadora?

Assunto: Seus equipamentos antes da concorrência...

Assunto: Entregamos em todo o Brasil

novigi

Assunto – Transportamos cargas sensíveis...



“Prezado João,
Bom dia! Tudo bem? Sou Mario, Executivo de Vendas da Novigi Transportes.

Fui informado que você é a pessoa responsável pela contratação de transportes de carga. É isso mesmo?

Escrevo, porque temos transportado para diversas empresas do segmento material hospitalar, cuja principal razão por nos procurarem é nossa agilidade e operação bem planejada para o transporte de cargas sensíveis como os da *(nome da empresa do cliente)*.

Pensando nisso, João, queremos muito tê-lo como nosso cliente!
Como podemos conversar sobre sua operação e apresentar nossa empresa?

Atenciosamente,



Assunto – Sua remessa chegou?



Olá João,
Bom dia! Tudo bem? Sou Laine Oliveira da Novigi Transportes e Logística.
Desde já agradeço pela sua atenção.

Tomei conhecimento sobre sua empresa por meio do Sindipeças, onde há também alguns dos nossos clientes.

Estou em contato porque atuamos muito no seu segmento por meio das nossas soluções logísticas de entrega. Por essa razão, adoraria conversar com você para conhecer os desafios da sua operação e falar um pouco sobre nossa atuação no Brasil porta a porta.

Ficarei muito grata se eu puder ter uma oportunidade.

Como posso contatá-lo?



***Quem sou + como + razão + referência =
abordagem adequada***

Abordagem adequada...

Olá Laine! Boa tarde! Tudo bem?

Sou a Regiane da **(TRANSPORTADORA)** e consegui seu contato ao ligar na sua empresa. Fui informada que você é a pessoa responsável pela contratação de transporte de carga. É isso mesmo?

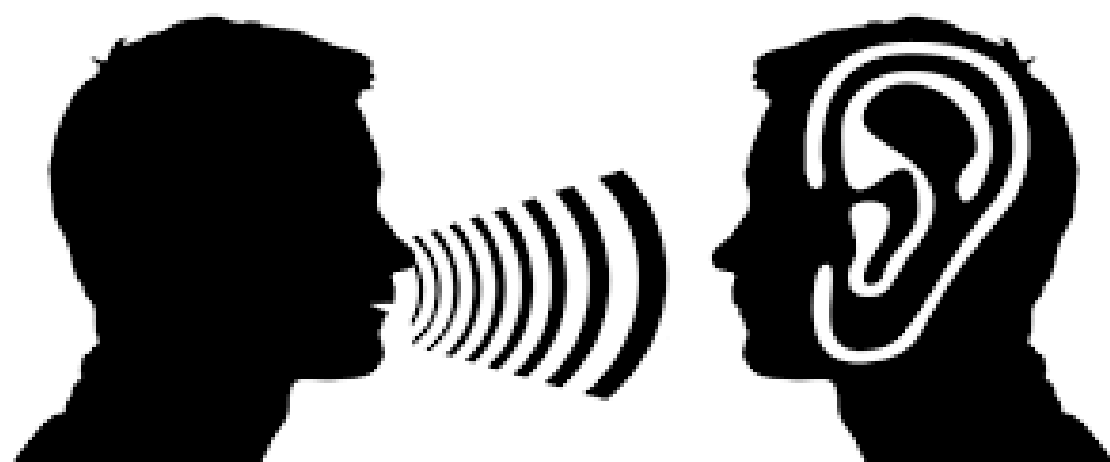
Vi no seu site que vocês vendem para a região sul do país, onde atuamos com transporte rodoviário de cargas fracionadas para seu segmento. Uma ótima oportunidade para atendê-los também.

Como podemos falar um pouco mais sobre esse assunto? 😊

23:17 ✓✓

Etapa I
Pesquisa /
Sondagem

Escuta **Ativa**



novigi

Deixe o cliente falar, sem interromper...

Faça anotações dos pontos importantes da fala do cliente...

Esteja 100% conectado com o cliente

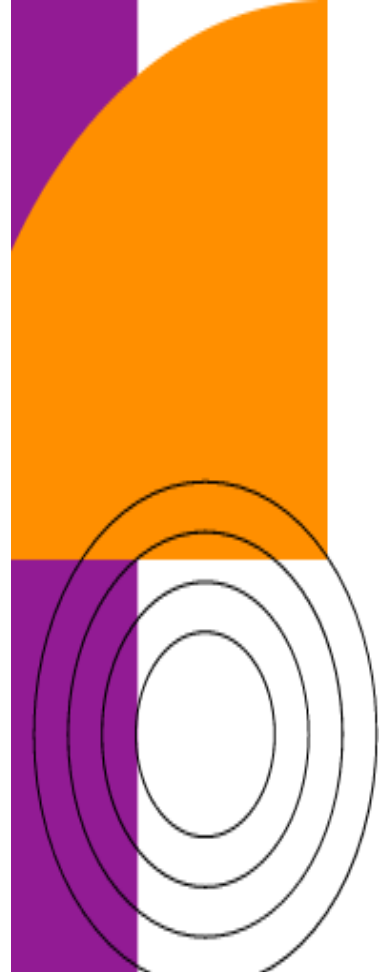
Evite qualquer forma de distração.



**Como percorrer uma
abordagem de vendas
do início ao fim?**

Ciclo da abordagem de vendas





Perguntas *para fechamento* ao final da reunião/ligação...

“Agora que eu pude entender seu cenário e desafios e expliquei um pouco sobre nosso trabalho, o Sr. está aberto a realizar um teste conosco para duas regiões da nossa malha operacional?”

“O que o Sr. acha de realizar um teste/piloto conosco para duas regiões nos modais aéreo e rodoviário durante um mês, para que possa conhecer nosso trabalho?”

Gatilhos **investigativos**

Como?

Por que?

Onde?

Quem?

Quando?

Qual?

Com que?

Cliente...

***“Seu preço ficou muito fora do que eu tenho.
Eu tenho tarifas de frete melhor.”***

“A proposta que eu tenho **é melhor** do que a sua.”

“Tenho uma proposta melhor.”

Como responder essa objeção do cliente por WhatsApp?



“Cliente, o que você chama de proposta melhor?”



“O que está incluído em termos de serviços nessa proposta que está comparando com a nossa?”



“Que diferenciais você está levando em consideração para sua análise, além do preço?”



“O que está sendo determinante para sua análise de “proposta melhor”?”



“O que está faltando na nossa proposta para que ela seja também uma “melhor proposta”?”



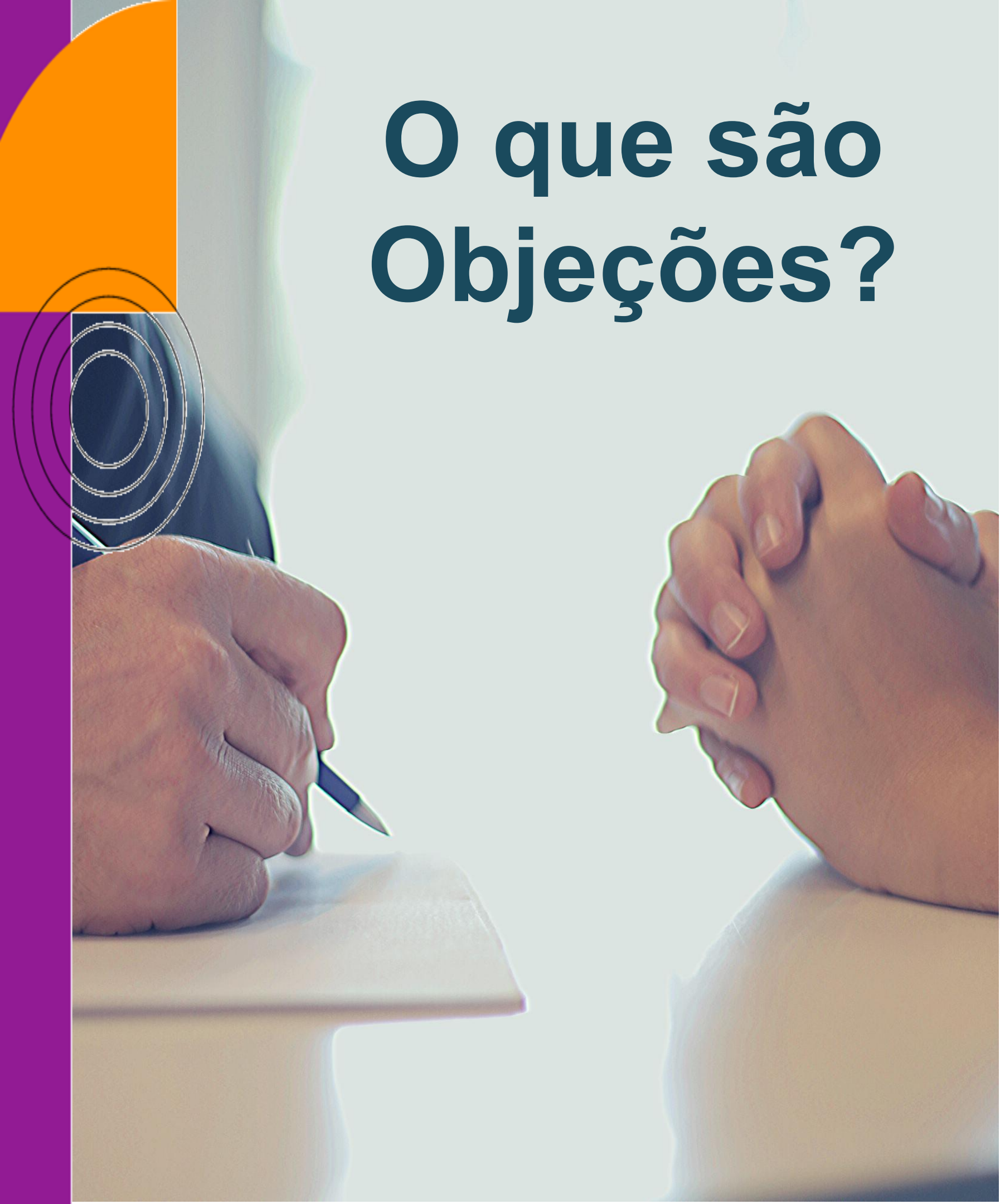
“Vou te ligar para entender melhor sobre sua análise da nossa proposta... tudo bem?”



O que são Objeções?

**Obstáculos criados
para evitar uma compra,
mesmo quando há interesse**

- É uma reação humana normal – portanto, prepare-se!



O que são Objeções?



“Contornar a objeção do cliente não é defender sua solução ou produto.”

Laine Oliveira | @novigiconsultoria

Objeção de preço (PERGUNTAS)

- O que o Sr. chama de proposta melhor?
- O que é preciso para que nossa proposta seja “a melhor” na sua análise?
- Por que você acha que nosso frete está alto?
- Se não fosse o valor, você fecharia conosco?
- Alto em que nível de comparação?
- Quando o Sr. diz muito alto, qual é a diferença?
- Na sua avaliação, o que o Sr. tem levado em consideração, além do preço?

NEGOCIAÇÃO

sales

novigi
consultoria

EXERCÍCIO

- O cliente pede 10% de desconto para fechar a cotação com você. Você dá os 10% de desconto para ganhar o cliente.
- O cliente pede 10% de desconto para fechar a cotação com você. Você diz que não pode dar 10%, mas pode conceder 5%. O cliente aceita.



Negociar é trocar
variáveis.

- Prazo de entrega
- Prazo de coleta
- Coleta no mesmo dia
- Prazo de faturamento
- Horário de entrega ou coleta
- Volumetria
- Pagamento via PIX
- Entrega no armazém
- Retirada no armazém

**MEU
FRETE**

**BARGANHA
DO CLIENTE**

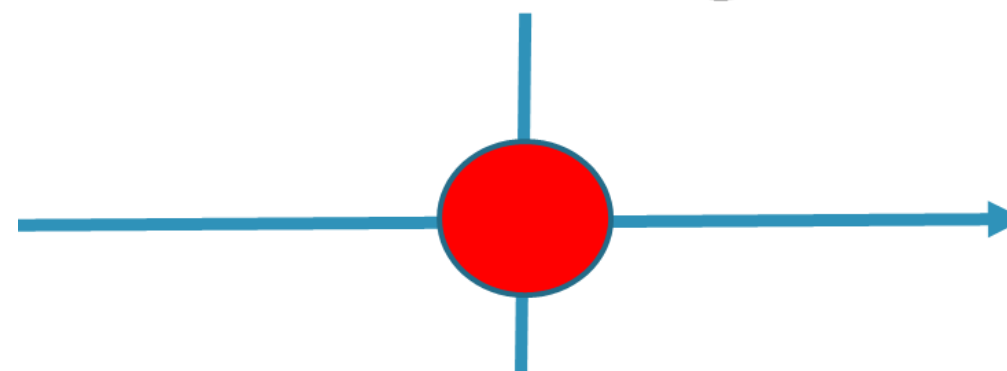
R\$ 750,00

variáveis

R\$ 430,00

Jornada da Curso

Pós-venda Fidelização



Atendimento
Satisfação
Acompanhamento
Novos serviços
Cross selling
Up selling

Gestão do Cliente e das Oportunidades



Ações de Pós-Venda



- Acompanhe o andamento do trabalho de operações e do SAC
- Confira os valores dos fretes antes do cliente receber a fatura
- Aja proativamente na iminência de algum contratempo
- Obtenha feedback do cliente sobre o nível de satisfação da operação em andamento
- Programe visitas ou ligações constantes nos primeiros meses da operação
- Saia um dia com a operação para fazer coleta neste cliente novo
- Apresente relatórios de performance, gráficos, cenários antes e depois da atuação da sua transportadora
- Observe se há algo mais que possa melhorar no atendimento a esse cliente

Fidelização de clientes



Crossselling

A 3D-style icon of a right-pointing arrow with a textured, metallic appearance.

Upselling

A 3D-style icon of a right-pointing arrow with a textured, metallic appearance.

Curitiba

**Porto
Alegre**

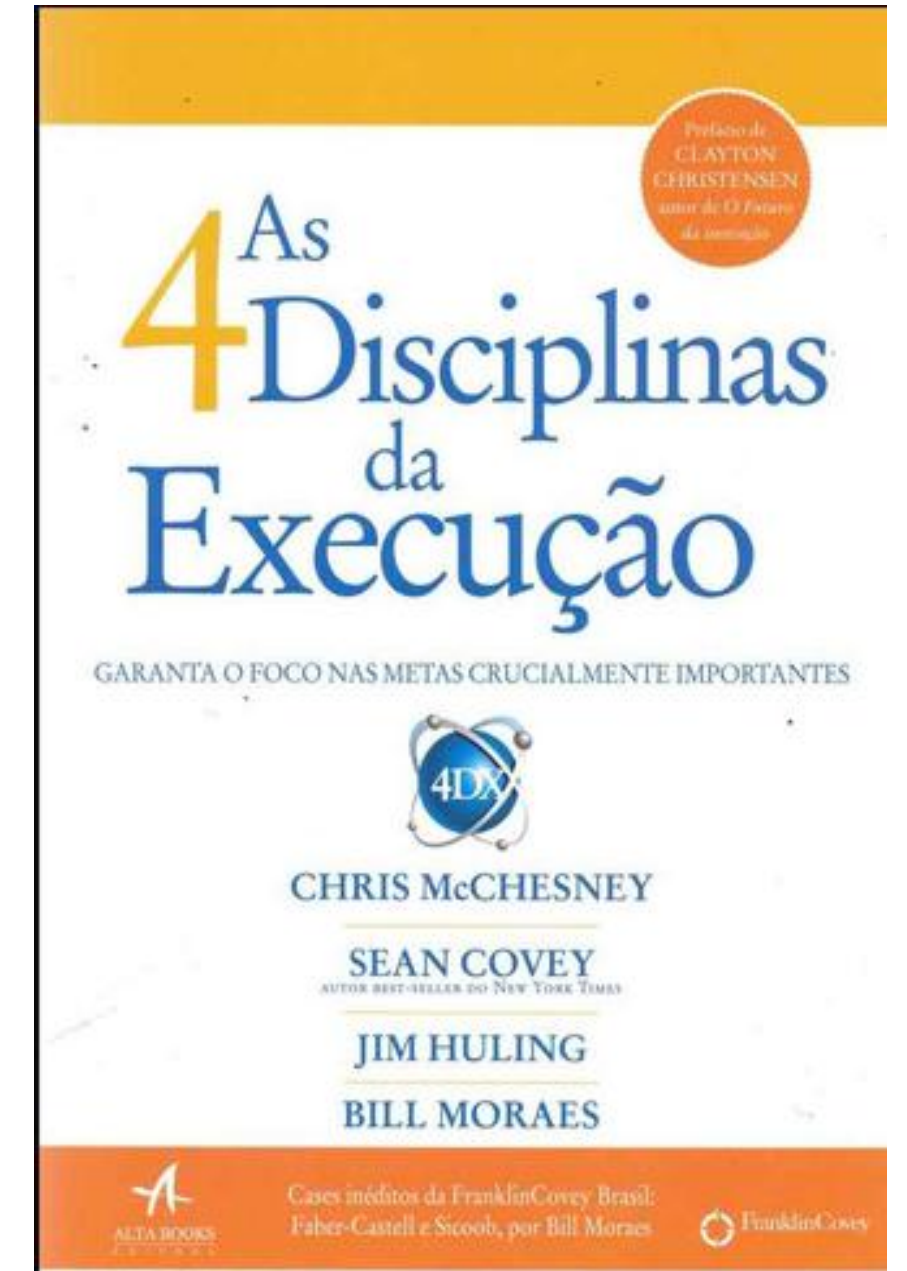
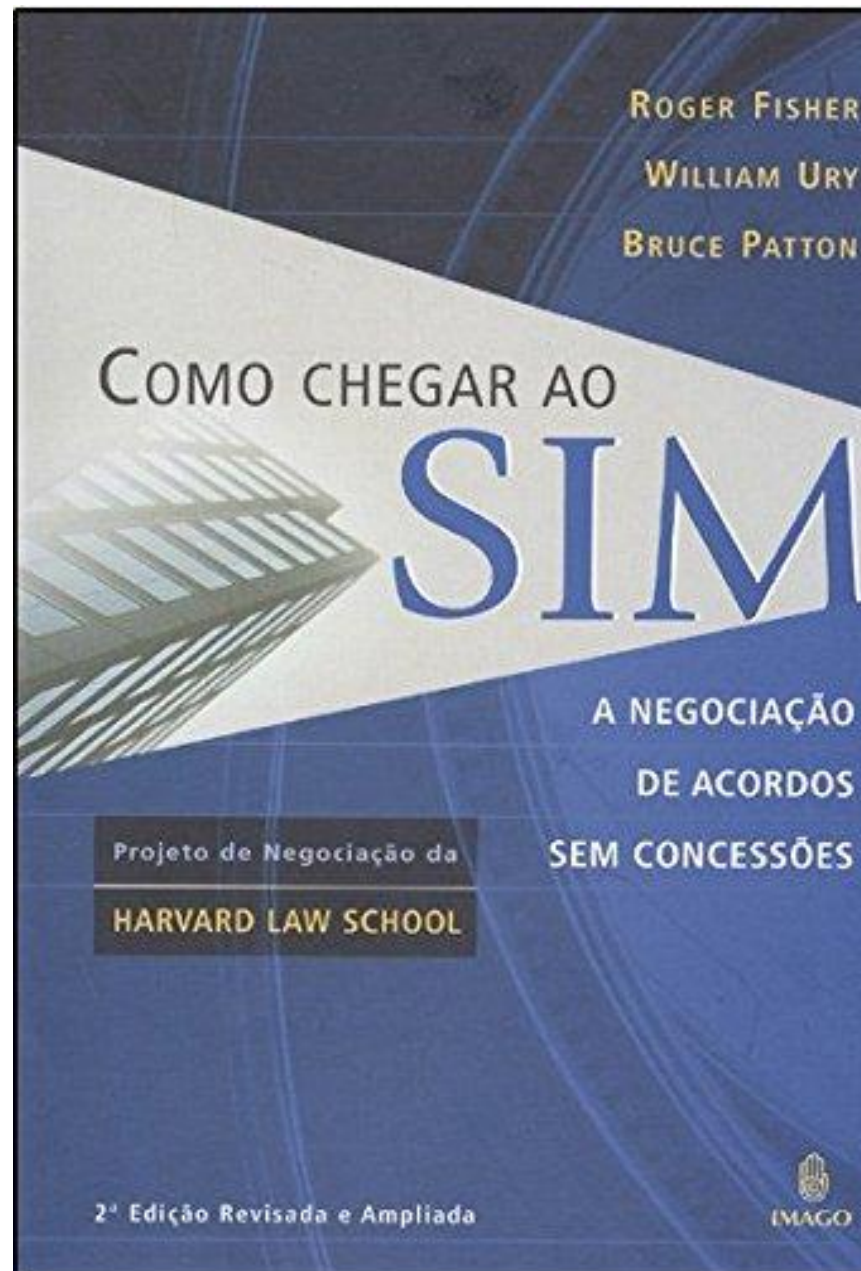
Salvador

**São
Paulo**



Comemore as conquistas de vendas...





novigi

Laine Oliveira

Novigi Consultoria e Treinamentos

www.novigiconsultoria.com.br

Instagram - @nvigiconsultoria



novigi

Obrigada!

Declaração de Propriedade Intelectual

Declaramos para os devidos fins, que todo o conteúdo exposto nos slides a seguir, são únicos e exclusivamente de **Propriedade Intelectual** da **Novigi Consultoria e Treinamentos**.

Os alunos participantes do curso, '**Da Prospeção ao Pós-Venda e Fidelização de Clientes no Transporte de Carga e Logística**', estão cientes que todo o material do curso não poderá ser comercializado, reproduzido ou distribuído a terceiros em nenhuma hipótese sem a prévia autorização da NOVIGI.