

JOSÉ RINALDO CAPORAL FILHO

COMO CONQUISTAR 100% DE FECHAMENTOS

1º EDIÇÃO

SÃO PAULO
EDIÇÃO DO AUTOR
2013

Sumário

In Memoriam	05
Agradecimentos	09
Prefácio I , por Francisco Freitas Cordeiro, Presidente da CDL de Fortaleza	11
Prefácio II , por Ilídio G. dos Santos, Presidente da FENAUTO (Federação Nacional das Associações dos Revendedores de Veículos Automotores)	15
Parte I – Introdução	17
Parte II – Acreditar no Treinamento Eficiente, Faz o Bom Vendedor	23
Capítulo I – Longa Estrada	25
Capítulo II – O Desafio das Mudanças	37
Capítulo III – Os Segredos do Sucesso.....	43
Parte III – Prospecção e Captação de clientes	49
Capítulo IV – Transformando Contatos Telefônicos em Vendas Efetivas	51
Capítulo V – O Vendedor WEB 3.0.....	59
Capítulo VI – BDC, um Novo Conceito de Gestão de Leads.....	67
Parte IV – O Cliente Está no Showroom. E Agora?	97
Capítulo VII – Desenvolvendo Atividades de Vendas	99
Parte V – Negociação.....	141
Capítulo VIII – Como Conquistar 100% de Fechamentos.....	143
Capítulo IX – Como Utilizar o Plano de Negócios: “The Six Squares”	163
Capítulo X – F&I e as Vendas Adicionais	183
Parte VI – O Pós-Vendas e a Venda.....	189
Capítulo XI – Follow Up.....	191
Capítulo XII – A Pré-Venda da Próxima Venda	195
Capítulo XIII – É Fácil Aumentar as Vendas	199
Capítulo XIV – Rentabilidade no Pós-Vendas é Palavra de Ordem!	203
Capítulo XV – Redirecionando o Foco	207

Prefácio I

Caro leitor!

Pressinto, com sentimento quase premonitório, que você seja daqueles que não leem prefácios, preferindo ir direto à essência da obra.

Contudo, com igual antevisão, sei que você irá rever essa decisão precipitada e, fustigado por crescente curiosidade, no curso da leitura, vai querer saber o que tinha a dizer-lhe.

Não se penalize, confesso que esse tem sido o meu comportamento e de cem por cento de outros leitores no enfrentamento de tais aberturas.

A magnanimidade do autor me permite estrear como prefaciante, ao tempo em que me confere a oportunidade de inscrever-me no mundo fantástico da imortalidade que as obras literárias prodigalizam.

Não me surpreendeu a generosidade do autor, eu que tive, como poucos, a oportunidade de conhecer os meandros de sua essência espiritual, de seus propósitos de vida, de seus sonhos, de suas aspirações mais profundas.

Envolto em Projetos que transcendem o plano físico e metafísico, que invadem o universo da profunda reflexão, em jornadas de desafiantes confinamentos, enfrentadas somente por um restrito grupo de espíritos superiores.

Essa digressão explica-se pelo fato do convencimento que alimento de que você leitor, ao decidir conhecer o conteúdo da obra, deva saber o mínimo sobre o seu autor, seus propósitos, seu comportamento, seu caráter.

Meu amigo Caporal não me convidou para a tarefa de escrever sobre seu perfil e muito menos para tecer loas às suas qualidades e virtudes. Sei, inclusive, que se surpreenderá com esta minha manifestação e que resistirá em recepcioná-las.

Contudo, embora debutante na arte de prefaciá-lo, tenho consciência da liberdade de expressão que me assiste, preenchendo uma lacuna que, jamais, seria suplantada pelo Autor.

Caporal, há mais de trinta e sete anos, transita com desenvoltura e competência no meio automotivo, das montadoras às concessionárias/revendas, distribuindo conhecimento técnico e preparando o segmento para a competitividade e enfrentamentos que os avanços tecnológicos impõem.

O Autor, nesta obra, como é da essência do seu ser, é magnânimo na distribuição do conhecimento acumulado durante todo esse trajeto de vida. Posso lhe assegurar, leitor, com a chancela do “professor”, que você, ao final da leitura, já não será mais um “ simples vendedor de carros”, com todo o respeito aos integrantes dessa categoria, e, sim um “autêntico consultor de compras”, onde a ação do intermediador ultrapassa a fase do toma lá, dá cá e invade a área do relacionamento pessoal, com foco na satisfação total do consumidor, indo da compra, ao uso, preparando campo propício para a futura renovação.

Registro, por fim, minha imensa alegria em poder apresentar este presente que meu amigo Caporal ofe-

rece aos que militam no fantástico universo das relações comerciais do setor automotivo.

Alegria que se reveste de maior intensidade quando o Autor me surpreendeu ao dedicar “Como Conquistar 100% de Fechamentos” in memoriam, além de seu pai, ao meu estimado filho André Pimenta Freitas, oferecendo-me a possibilidade, de unidos, desfrutarmos da imortalidade que o “Livro” oferece.

Obrigado, meu amigo!

Francisco Freitas Cordeiro
Presidente da CDL de Fortaleza - CE

Prefácio II

Eu comecei a trabalhar com automóveis em fevereiro de 1971. Dois anos depois eu tive o prazer de conhecer José Rinaldo Caporal, o pai, que era diretor do maior grupo de concessionárias/revendas do Brasil, com quem comecei a fazer negócios desde então. Tenho do Caporal pai as melhores lembranças, envolvido com o mercado de veículos e já preocupado com o relacionamento profissional com clientes.

Eu acompanho também com satisfação a trajetória profissional de J. R. Caporal Filho e suas importantes contribuições para o mercado de compra e venda de veículos. Elas têm se concretizado em diversos formatos, todos eles ricos em conteúdos.

Refiro-me tanto ao empreendedorismo de quem acredita nos resultados proporcionados através dos frutos do mercado advindos do trabalho criativo e incessante, como pela frequente realização de atividades que trazem em seu cerne uma legítima preocupação de trocar conhecimentos para a profissionalização, com qualidade, de todos os envolvidos com esse fascinante negócio.

Ao longo dos anos, Caporal proferiu palestras, conduziu cursos, participou de Congressos e de Associações nacionais e internacionais e fez publicar artigos de sua autoria na mídia especializada com o indissolúvel objetivo de trocar conhecimentos com to-

dos nós para o aprimoramento do mercado brasileiro de comercialização de veículos, incluindo os seminovos e usados. Destaco o fundamental apoio para que a Revista Revenda da FENAUTO se tornasse realidade e a participação no Congresso da NIADA – National Independent Automobile Dealers Association com quem participei no último ano em Las Vegas (EUA).

E agora Caporal nos brinda com esta obra que traz em suas páginas uma mistura energética para a profissão de Vendedor. O leitor experimentará uma inestimável experiência prática de décadas de refino aliada a uma sólida teoria e, tudo isso, somado ao mais especial ingrediente: uma linguagem simples e direta. Tudo isso compõe um coquetel irresistível, de fácil degustação e efeito residual dos mais interessantes: ensinar o Vendedor a encontrar as melhores técnicas de Venda. Ganham com isso: o lojista, o mercado, o próprio Vendedor e, sobretudo, o cliente final.

Caporal consolida na viagem proporcionada por estas páginas a restauração da fé no bom treinamento, propõe mudanças, desvenda segredos, revela oportunidades, detalha técnicas, revisita conceitos, propõe passos e reinventa o relacionamento com os clientes. E tudo isso como se estivéssemos conversando descontraidamente, frente a frente. Não se propõe a esgotar os assuntos, mas muito mais modestamente, a ampliar a percepção, e com isso nos proporciona uma contribuição inestimável.

Concluo então expressando a satisfação de agradecer-lhe, e desde já cobrar-lhe o próximo título. E para você leitor, está dada a missão de aproveitar esta boa leitura!

Ilídio G. dos Santos

Presidente da FENAUTO

*Federação Nacional das Associações dos Revendedores
de Veículos Automotores.*

Parte I

Introdução

Introdução

Prezado leitor, se você nunca foi Vendedor de carros, este livro é um verdadeiro manual para que inicie bem os seus passos nesta cativante profissão. Se você já é um experiente profissional de vendas, este livro será um amigo que o ajudará a reforçar seus pontos positivos, rever suas dificuldades, e aprender novas técnicas para turbinar seus negócios de uma forma que jamais sonhou. Vou colocar a sua disposição toda a minha experiência e conhecimento.

Você é um Vendedor, e será o melhor. Mas aos olhos dos clientes, desde já eu o destituo do cargo de Vendedor e o promovo a Consultor de Compras. Parabéns, só de ter lido o primeiro parágrafo, você já está promovido. Apesar da brincadeira, sim, isso faz toda a diferença. Eu explico. O Consultor de Compras não trabalha somente para a Concessionária revenda multi marcas. Ele é um profissional que trabalha, também e, sobretudo, para o cidadão que quer comprar um carro. Ele não quer apenas vender carros em grande quantidade e a bons preços para conquistar gordas comissões. Isso tudo é muito bom, mas fica ainda melhor quando vamos além da boa venda, provocando uma sensação de prazer no cliente em consequência dele acreditar que fez um excelente negócio. E assim ele fará, repetidas vezes, indicando você para familiares e amigos. Você, meu caro, aprenderá a ser visto pelo cliente como o seu particular e pessoal Consultor de Compras mesmo se tiver saído

da revenda em que trabalha hoje ou até não estiver mais no negócio de veículos.

Sem titubear, vamos continuar nosso diálogo compreendendo o título desta obra: "Como Conquistar 100% de Fechamentos!".

Podemos entender esta afirmação com uma interpretação livre da Lei dos Rendimentos Decrescentes que seria que quanto mais perto você chegar da perfeição maior será a dificuldade de alcançá-la. No entanto, tê-la como meta o fará estar sempre em progresso.

100%. Este deve ser o seu lema, um compromisso consigo mesmo, um norte, uma meta a seguir que o colocará no caminho de alcançar a sua maior eficiência no dia a dia. Vou disponibilizar para você uma gama de conhecimentos que o fará aproveitar 100% do seu potencial.

E não estamos falando apenas de Vendas para novos clientes. Qual a diferença entre um Vendedor que tem dez anos de experiência para aquele que está começando sua carreira agora? Necessariamente, o Vendedor que atua há dez anos, vende dez vezes mais que o novato?

Não?

E por que isso não acontece?

O Vendedor não conhece pessoas novas todos os meses e algumas delas não se tornam clientes comprando veículos dele?

Então, ao longo de dez anos de relacionamento, ele deveria estar, pelo menos, vendendo muitas vezes mais que um Vendedor que está começando agora.

Mas, por que não acontece isso?

Porque ele, profissional experiente, acaba perdendo clientes ao longo do tempo na mesma proporção em que realiza novas vendas para recém-conhecidos. Ele não retém os novos clientes em sua carteira.

E se o Vendedor conseguisse reter seus clientes desde a venda do primeiro carro até o mais recente? Vamos fazer um exercício de raciocínio com números hipotéticos. Vamos supor que uma pessoa comece a comprar um carro a cada dois anos, desde os seus vinte anos até os seus setenta anos. Então ela trocaria de carro 25 vezes nesse período. Imaginem o potencial de venda que esse raciocínio revela, não apenas referente ao número de carros comercializados nesse período para um cliente, mas também pela quantidade de amigos e conhecidos que seriam indicadas por ele ao longo dos anos, cada um oferecendo as mesmas possibilidades de negócios.

É, portanto, necessário reter os atuais clientes. E isso é tão importante quanto conquistar novos compradores.

De acordo com números da National Automobile Dealers Association (N.A.D.A.), o índice de êxito nas vendas para brasileiros é de 9 a 12%, enquanto que nos Estados Unidos é de 18 a 20%. Vamos ter a meta de 100% para melhorar muito esses números.

Parte II

Acreditar no Treinamento Eficiente, Faz o Bom Vendedor