

A VENDA COMEÇA NO OLHAR

Atendimento como arte de se relacionar

A venda começa no olhar: como a ciência da comunicação, a inteligência emocional e a arte de ouvir transformam o atendimento em relacionamento duradouro, elevando resultados comerciais e construindo, passo a passo, a fidelidade que nenhuma técnica de venda consegue forçar, mas que toda excelência humana sabe conquistar com paciência, respeito e verdadeiro interesse pelo outro, gerando crescimento mútuo.

Ainor Francisco Lotério

Engenheiro Agrônomo (UDESC), com formação complementar em Filosofia (Claretiano), Teologia (Uninter) e Mestrado em Gestão Pública (UNIVALI). Ao longo de sua trajetória como extensionista rural e comunicador, dedicou-se a traduzir conhecimento técnico em linguagem acessível, unindo Extensão Rural, Comunicação e Educação. Dessa vivência nasceu uma compreensão prática do que é vender: seja uma ideia, um produto ou um serviço, vender sempre foi, para o autor, um exercício de escuta, clareza e relacionamento humano.

O que é vender, de fato

Vender não é empurrar um produto, é reconhecer um problema real e apresentar, com clareza, aquilo que verdadeiramente o resolve. Quem não sabe explicar em poucas palavras qual necessidade atende ainda não está pronto para atender ninguém.

O que é sucesso em vendas

Sucesso não se mede apenas pelo volume fechado no mês, mas pela capacidade de transformar um primeiro contato em confiança, e a confiança em continuidade. O verdadeiro resultado comercial é aquele que se sustenta no tempo, não o que se esgota na primeira transação.

Saber definir aquilo que se vende

Antes de vender, é preciso ter clareza absoluta sobre o que se está oferecendo: não é o objeto em si, é o benefício que ele carrega, a solução que entrega, a experiência que proporciona. Definir bem o produto ou serviço é o primeiro passo para comunicá-lo com verdade.

Empatia como ferramenta de trabalho

Atender é colocar-se, por alguns minutos, no lugar de quem está do outro lado do balcão, da tela ou do telefone. A empatia não é gentileza decorativa, é ferramenta prática: permite perceber o que o cliente não disse com palavras, mas comunicou pelo tom de voz, pela hesitação, pelo silêncio.

A qualidade da linguagem no atendimento

Falar bem não significa formalidade nem vocabulário rebuscado, mas a habilidade de adaptar o discurso a quem se tem à frente, sem perder a verdade do que se quer comunicar. Ouvir com atenção e profundidade, falar devagar e o necessário, interessar-se genuinamente pelo assunto do outro e agir com calma e entusiasmo formam a base dessa comunicação eficiente.

A questão intergeracional: clientes e vendedores

Os públicos mudaram e continuam mudando. Clientes mais experientes costumam valorizar o contato direto, a paciência para esclarecer dúvidas e o reconhecimento pelo nome; clientes mais jovens esperam agilidade, autonomia e coerência entre o que a marca diz e o que pratica. O mesmo vale para quem vende: vendedores mais experientes trazem a arte do relacionamento presencial, os mais novos chegam com fluência digital e agilidade de resposta. Não existe fórmula única entre gerações, existe a disposição de escutar diferente para atender diferente, sem abandonar o que há de comum entre todos: o desejo de ser tratado com respeito e verdade.

Venda sustentável: crescer sem esgotar a relação

Não existe venda sem relacionamento: quem atende bem planta confiança, quem planta confiança colhe clientes fiéis e resultados que sustentam no tempo. Venda sustentável é entregar valor de forma constante, e não apenas no momento do fechamento; é cuidar do pós-venda com o mesmo empenho dedicado à conquista. Fidelizar custa menos do que conquistar do zero, e cada cliente bem atendido se torna, sem perceber, um promotor espontâneo do negócio.

Experiência e benefício: o que realmente fica na memória

Vender bem é entregar experiência, não apenas produto. É o cuidado antes, durante e depois da compra que decide se aquele cliente volta, indica e confia. Quando o profissional entende que seu papel é servir com excelência, e não apenas convencer, a venda deixa de ser transação isolada e passa a ser consequência natural de um vínculo bem cuidado.

Ainor Francisco Lotério

Trabalhos, cursos e palestras relacionados (Portal Ainor Lotério)

<https://loterio.com.br/■-como-melhorar-o-atendimento-e-aumentar-as-vendas/>

<https://loterio.com.br/vendas/>

<https://loterio.com.br/curso-de-vendas-atendimento-e-palestra-motivacional-cotrijuc/>

<https://loterio.com.br/palestra-de-motivacao-e-vendas/>

<https://loterio.com.br/curso-excelencia-no-atendimento/>

<https://loterio.com.br/■-workshop-linguagem-e-comunicacao-para-o-atendimento-lages-sc/>

<https://loterio.com.br/■-linguagem-e-comunicacao-para-o-atendimento-cdl-vitor-meireles-sc/>

<https://loterio.com.br/linguagem-e-comunicacao-para-o-atendimento-vargem-bonita-sc/>

<https://loterio.com.br/linguagem-comunicacao-e-oratoria-lontras-sc/>

<https://loterio.com.br/curso-trabalho-em-equipe-e-comunicacao/>

<https://loterio.com.br/■-saiba-como-lidar-com-obstaculos-profissionais/>

<https://loterio.com.br/palestra-motivacional-despertar-motivos-para-acao-humana/>

<https://loterio.com.br/palestra-em-pinhazinho/>

<https://loterio.com.br/quem-e-ainor-loterio-atuacao-origens-formacao-e-experiencias/>

<https://loterio.com.br/curso-empatia-excelencia-no-atendimento/>

<https://loterio.com.br/motivacao-profissional-e-atendimento-especial-camboriu-sc/>

<https://loterio.com.br/linguagem-e-comunicacao-para-o-atendimento-joacaba-sc/>

<https://loterio.com.br/alteridade-e-espirito-voluntario-gerando-valor-no-atendimento-sindical-porto-alegre-rs/>
<https://loterio.com.br/virtude-do-bem-comum-e-o-atendimento-de-qualidade-sta-cecilia-do-sul-rs/>
<https://loterio.com.br/relacoes-interpessoais-e-qualidade-no-atendimento-joinville-sc/>
<https://loterio.com.br/qualidade-com-bom-humor-atendimento-com-amor-nao-me-toque-rs/>
<https://loterio.com.br/motivacao-para-qualidade-no-atendimento-sindical-santa-maria-rs/>
<https://loterio.com.br/motivacao-para-humanizacao-e-qualidade-do-atendimento-ituporanga-sc/>
<https://loterio.com.br/palestra-em-sao-domingos/>
<https://loterio.com.br/palestra-para-professores-em-benjamim-constant-do-sul-rs/>
<https://loterio.com.br/excelencia-no-relacionamento-e-atendimento-ao-cliente-crediaucaia/>
<https://loterio.com.br/workshop-e-curso-de-linguagem-comunicacao-e-oratoria/>
<https://loterio.com.br/linguagem-comunicacao-e-oratoria-cdl-fraiburgo-sc/>
<https://loterio.com.br/encontro-de-vendas-ggbplast-sao-paulo-sp/>
<https://loterio.com.br/palestras-para-o-compromisso-com-o-conhecimento-e-resultados-sustentados/>
<https://loterio.com.br/espirito-empresendedor-associativo-convencao-2018-agas-capao-da-canoa-rs/>
<https://loterio.com.br/a-diversidade-humana-e-a-confianca-nos-outros-equipe-de-vendas-embriosemen/>

Bibliografia de apoio

CARNEGIE, Dale. **Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas**. Rio de Janeiro: Companhia Editora Nacional, 1936 (edição atualizada em circulação).

TRACY, Brian. **A Psicologia da Venda** (The Psychology of Selling). São Paulo: Sextante / Best Seller, 1985 (edição atualizada em circulação).