

## Artigo de Opinião

As opiniões expressas neste artigo são da exclusiva responsabilidade do seu autor e não representam necessariamente a opinião da ICF Portugal.

---

### Coaching em Vendas

Jorge Bicho

*Trate as pessoas como se elas fossem o que poderiam ser e as ajudará a tornarem-se aquilo que elas são capazes de ser.*

*Johan Wolfgang Von Goethe*

Em geral, as equipas de vendas, utilizam bastante tempo em treino e formação. Mas muitas vezes os resultados não mudam, cometendo-se erradamente a repetição de modelos e formatos que são vistos pelos próprios profissionais como “mais do mesmo”.

A função crítica das vendas é serem um veículo de promoção e venda de produtos e serviços duma companhia, e, portanto, é estranho quando os mesmos se fecham sobre eles próprios e as suas circunstâncias.

De muitos anos de experiência, pude observar quantas vezes os comerciais, estão mais focados nas mensagens (método, processo, etc.) que no impacto e no estabelecimento duma relação com os seus clientes, i.e., nas ferramentas e competências de comunicação das quais podem obter ou não os seus resultados.

De uma vez por todas haverá que mudar estes parâmetros, tornar mais real a forma como fazem o diagnóstico, como estão genuinamente interessados nas necessidades dos clientes e como usam ou não as suas competências de vendas e conhecimentos ao serviço dos seus potenciais clientes.

Para que isto aconteça, as companhias necessitam mudar a forma como preparam as suas equipas de vendas para as suas funções. Na maioria das vezes vemos uma enorme preocupação com os conteúdos, mas demasiadamente esquecidos com a estrutura que suporta as ações de vendas.

#### **O que pode o Coaching fazer pelas Equipas e Pessoas das Vendas?**

Um componente chave na gestão das pessoas, é ajudá-las a formar as suas capacidades e desenvolver as suas potencialidades.

Lembremos que o Coaching é a arte de assistir as pessoas para que alcancem os seus objetivos, superando as suas limitações e potenciando as suas forças.

Durante um processo de coaching, o Coach ajuda o seu coachee a identificar a sua situação atual e o lugar a que deseja chegar e juntos estabelecem objetivos e refletem sobre o plano de acção mais adequado para o conseguir. Durante o processo, o Coach escuta e observa o seu coachee, fá-lo refletir acerca das suas acções, pensamentos, opiniões, etc.

O coaching gera uma aprendizagem transformacional porque tem a capacidade de produzir mudanças profundas nas pessoas, de forma muito eficaz e de maneira relativamente sensível. O Coach não ensina, dirige não aconselha, já que atua melhor como um facilitador dos processos de reflexão e tomada de decisões do seu coachee.

***Para realizarmos determinadas tarefas, quanto melhor soubermos como somos, melhor as podemos executar.***

Assim, trabalhando no terreno, conseguimos alcançar com naturalidade, um processo focado no Comercial e melhorando uma série de aspetos, trazendo benefícios consideráveis, quer ao indivíduo quer à organização como um todo.

Estes benefícios incluem:

- ✓ Eficiência - usar o trabalho diário como veículo de aprendizagem.
- ✓ Flexibilidade - pode ser desenhado para encontrar necessidades individuais. O progresso pode ser monitorizado de perto e o 'Coaching' adaptado onde necessário.
- ✓ Produtividade - podem continuar a produzir e aprender.

Desta forma o impacto no desempenho é consistentemente diferente, já que torna os programas de treino mais eficazes - o Coaching pode ser usado como follow-up do dia-a-dia reforçando a aprendizagem.

Atinge-se com maior facilidade uma melhoria das performances - os problemas são identificados mais cedo e tomadas acções. E estando centrado em cada pessoa individualmente e nos seus desafios, torna-se também um Instrumento de auto - motivação.

O Coaching serve igualmente para fazer crescer os indivíduos, fomentando a criatividade e geração de ideias, motivando um aumento da confiança e um ambiente pró-ativo. É também bastante mais motivador na resolução de problemas com maior eficácia, no uso de recursos, através de uma maior consciência das capacidades individuais, e assim tornando a alocação de recursos mais eficaz, bem como os próprios programas de treino e aprendizagem, já que são antecipadamente identificados e é mais fácil priorizar as acções de melhoria de performance.

***O Coaching é mais eficaz porque foca no que as pessoas são capazes de fazer em vez do que não conseguem.***

Esta forma de tornar o Coaching poderoso na performance de cada pessoa, prende-se exatamente com o poder que entrega aos profissionais, já que lhes entrega o sentido do seu próprio poder. Cada vendedor lida com as suas necessidades de aprendizagem imediatas e pode produzir rápidos resultados que levem à construção das suas próprias fortalezas e reforço da sua performance.

***O Coaching está desenhado para as necessidades individuais e ajuda-os a perceber os seus resultados, assim como encorajar a contínua melhoria.***

Quando faço Coaching com Equipas de Vendas, o principal desafio é permitir que possam testar os seus níveis de capacidade e necessidades de aprendizagem. No entanto há alguns aspetos que deveremos sempre ter em conta para se ser um Coach eficaz também nesta área:

- ✓ Capacidade de dar coaching a uma pessoa e não a uma situação
- ✓ Capaz de ouvir, permanecer objetivo e imparcial
- ✓ Ajudar a desenvolver soluções para ultrapassar as barreiras à performance
- ✓ Gerar confiança nas relações através da sinceridade, confiança e intenções
- ✓ Ajudar a enquadrar os seus objetivos e alcançar os seus picos de performance
- ✓ Assegurar que o coachee está pelo menos conscientemente apto para desenvolver acções chave que atuarão como soluções às barreiras na sua performance.

## Sobre o autor:

---



Profissional com larga experiência nas áreas da Formação e Desenvolvimento destacando a formação comportamental orientada para resultados, Inteligência Emocional, Liderança e PNL,

bem como nas áreas técnicas do Marketing & Sales Excellence, Técnicas Criativas de Venda e Coaching.

Liderei e geri o Departamento de Treino e Formação, que integrei durante mais de 20 anos como Training Manager na Bayer Portugal, com participação em muitos projetos na estrutura internacional da Bayer, facilitando e trabalhando na área do Coaching interno.

Possuo a certificação em Coaching Executivo nível II pela ICF (International Coach Federation) e o Master Practitioner em Programação Neurolinguística.

Consultor Profissional pela Identity Compass International GmbH.