

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.