FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# “Ser Comercial”

## Todos somos Comerciais. Uma empresa centrada na jornada do cliente!



## Sua Trilha ao Sucesso!

# Agenda

## Abertura

## ***Módulo I***

- Meu Porquê de **“Ser Comercial”**
- Contextualização do tema
- Características necessárias para mudar o mindset para Comercial

## ***Módulo II***

- Principais Passos para **a mudança de cultura**
- Insights e Oportunidades para você “Ser Comercial”

## ***Módulo III***

Reflexões  o quanto você está próximo de fazer esta virada de chave.

## Encerramento




TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL




# Abertura

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Combinações para hoje!



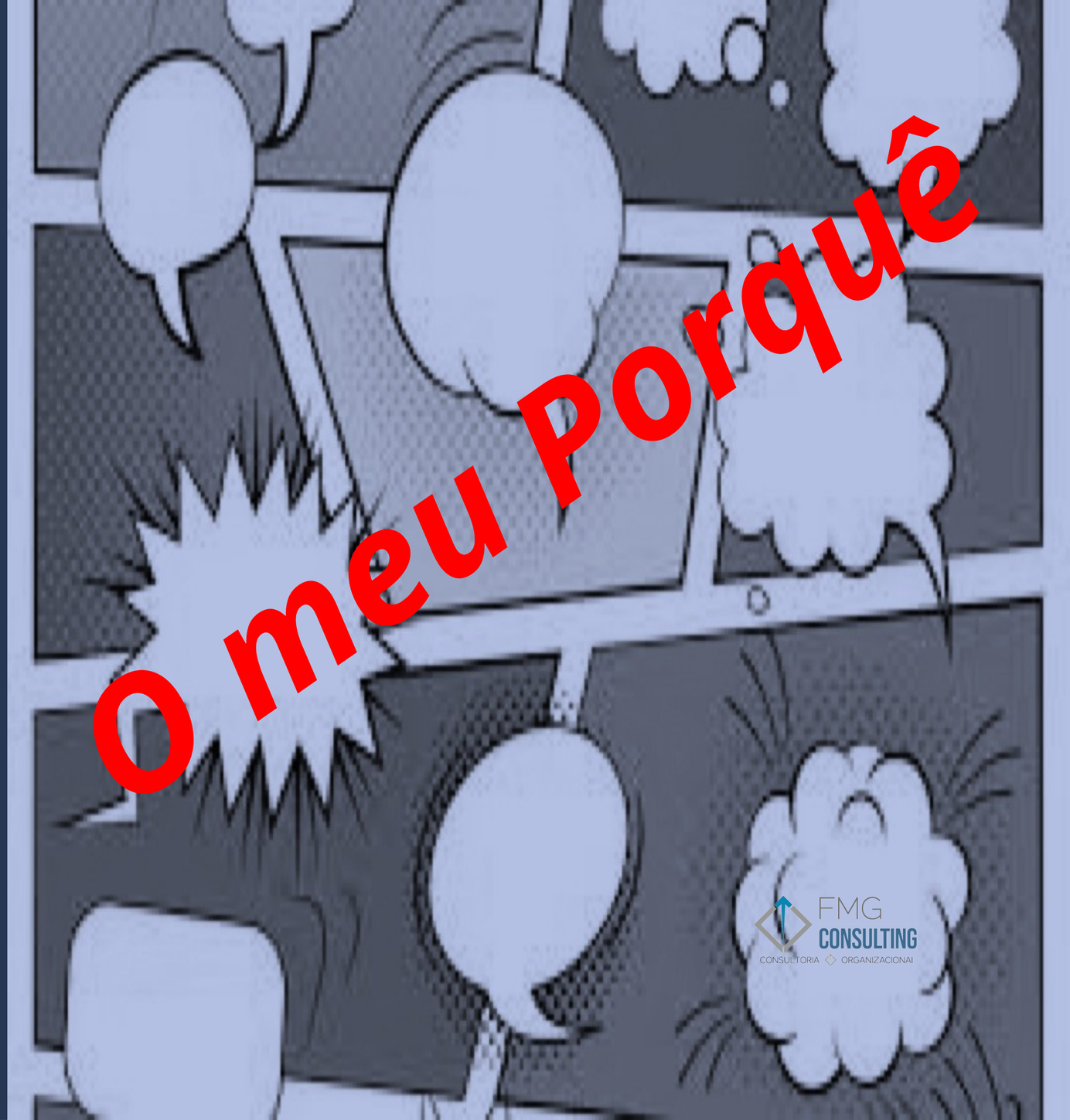
***Um olhar crítico e de possibilidades para uma nova mentalidade orientada ao cliente e resultados!***

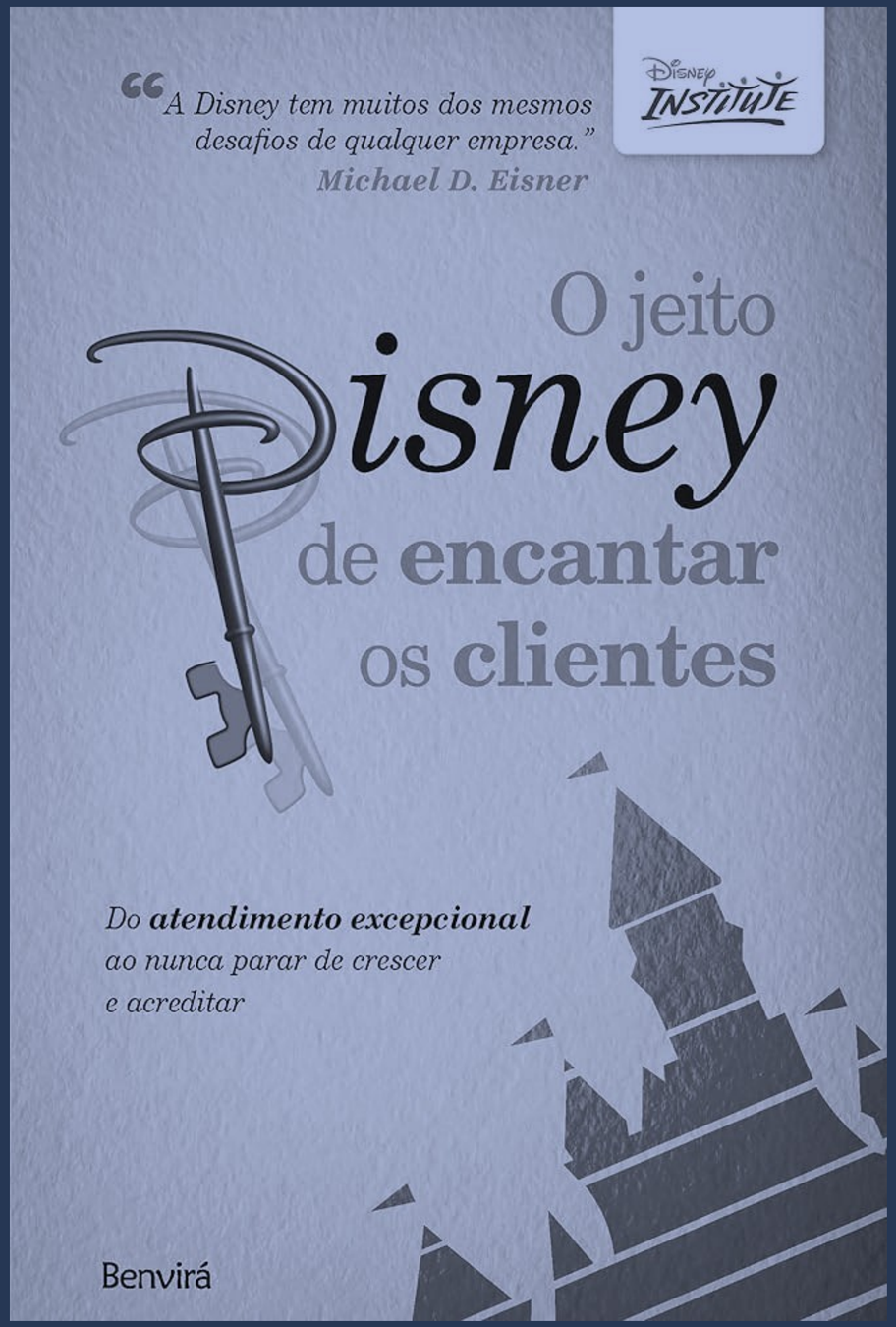
TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# E como essa história começa?

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.






O livro mostra como a Disney transforma atendimento em experiências mágicas por meio da atenção aos detalhes, cultura organizacional forte e profundo conhecimento do comportamento dos consumidores. Tratando clientes como convidados e funcionários como elenco, a empresa cria um ambiente encantador com excelência, empatia e estratégia, inspirando líderes a gerar fãs e não apenas compradores.

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

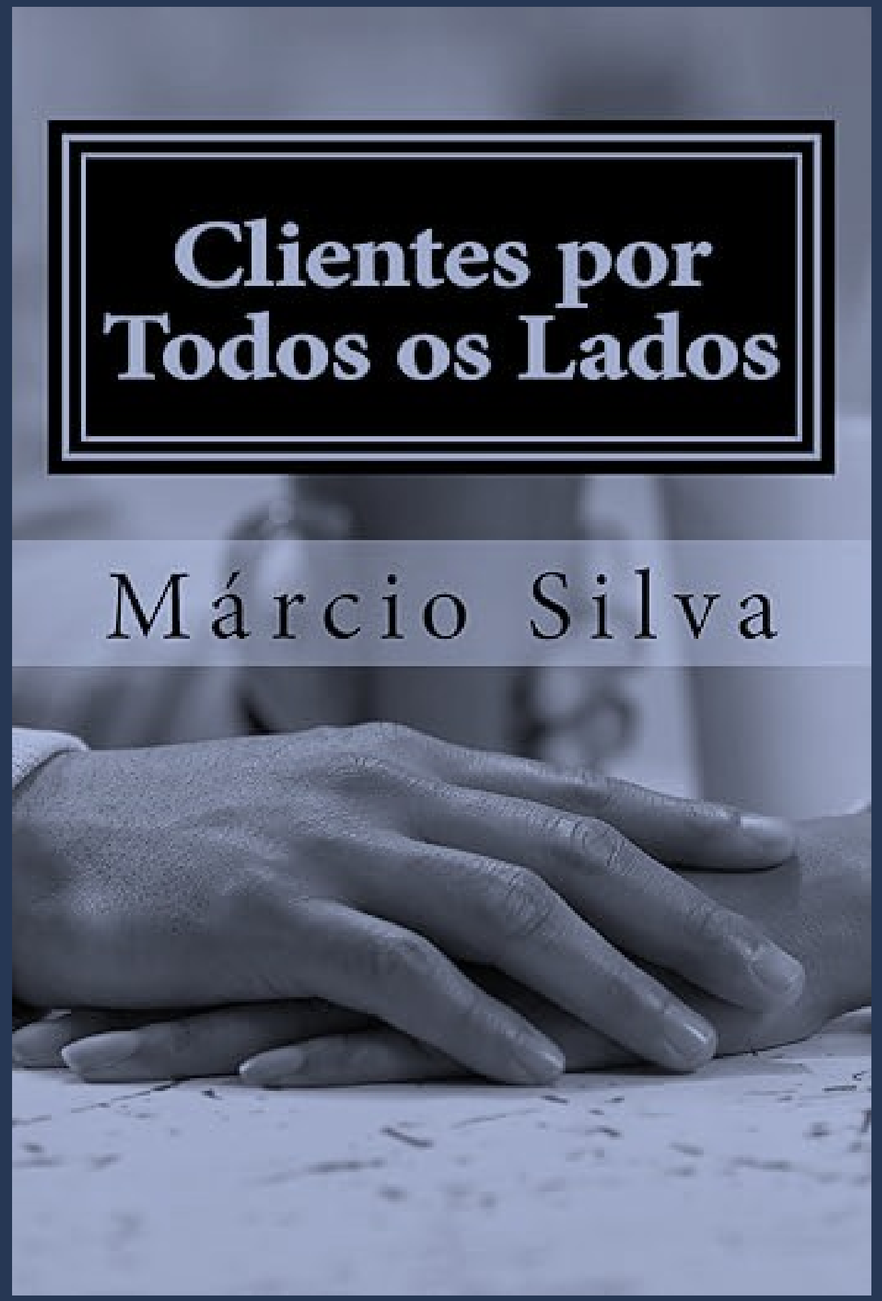
FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL




Este livro mostra que vender vai muito além de produtos — vendemos ideias, projetos, valores e até nós mesmos diariamente. Por meio de histórias reais e inspiradoras, o autor revela que a prática é o verdadeiro mestre das vendas, destacando lições aplicáveis a qualquer pessoa, independentemente da profissão ou mercado.

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL




O livro Cliente no Centro, Vendas por Todos os Lados, defende que o sucesso empresarial depende da capacidade de servir com empatia e propósito. O autor mostra que todos ao nosso redor são clientes em potencial e que cultivar relacionamentos saudáveis é essencial para prosperar. A obra reforça que empresas devem colocar o cliente no centro das decisões e atuar no ramo dos relacionamentos, promovendo conexões genuínas e duradouras.

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# GUIA PRÁTICO DO “SER COMERCIAL”

- O quem
- O que
- O como
- O quando

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

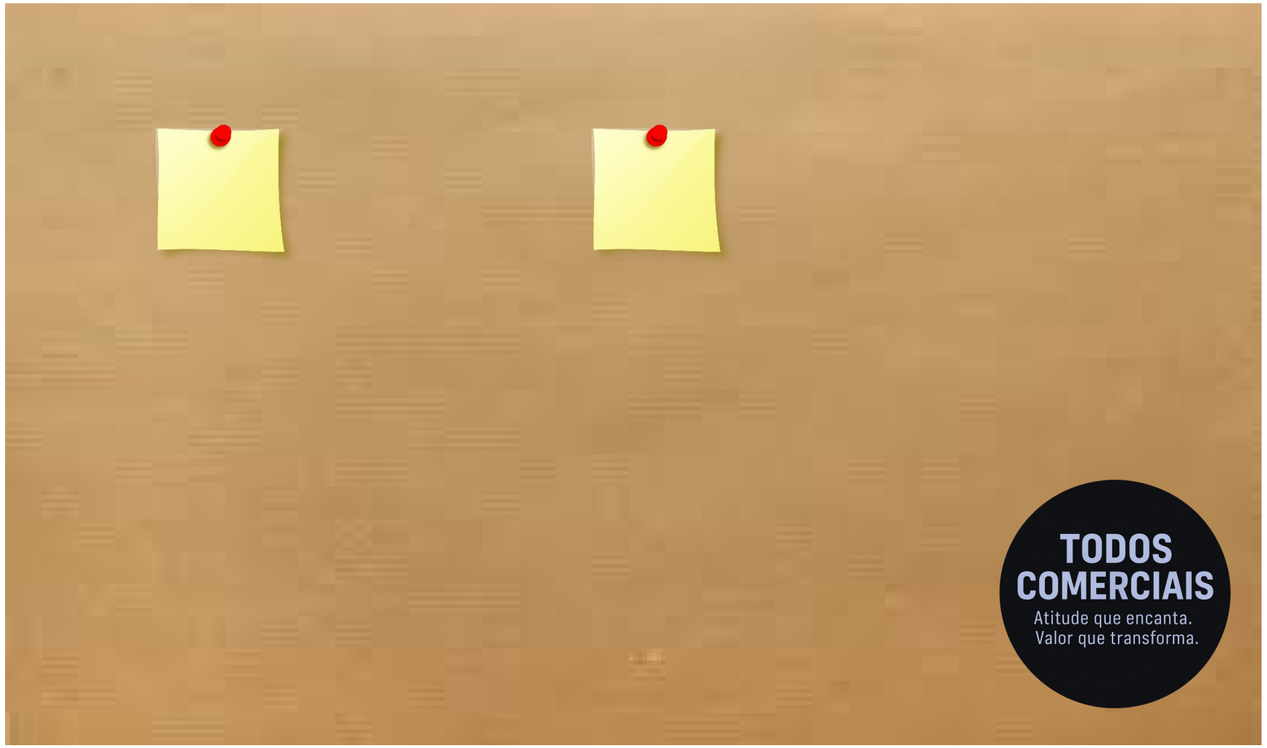
FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Atividade

O que é ser Comercial?

Quem é a pessoa mais Comercial que você conhece?

O quanto você é Comercial?




FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# CONCEITO: "SER COMERCIAL”

Nosso conceito para este editorial: “Ser Comercial” é adotar uma atitude de Protagonismo, orientação/Foco no Cliente e Visão de Valor de ganha-ganha para todos, independente da área de atuação que estamos  em nossa empresa.

TODOS COMERCIAIS
Atitude que encanta.
Valor que transforma.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



# GUIA PRÁTICO DO “SER COMERCIAL”

## O QUEM:

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Pessoa ou Organização orientada para a estratégia




FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Desmistificando o Conceito “Ser Comercial"



**Fica esperto, estamos falando de postura e atitude orientadas para o cliente e para os negócios. É claro que não estamos falando do cargo (CBO 1421-05 - Comercial) e que todos tenham cargos comerciais dentro das empresas.**

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAL

# Competências de um “Ser Comercial”

**Orientação para o cliente**: entender necessidades, antecipar demandas e entregar soluções que encantam.

**Comunicação assertiva:** transmitir ideias com clareza, empatia e foco em resultados.

**Negociação:** buscar acordos vantajosos com equilíbrio emocional e visão de parceria.

**Proatividade:** agir antes de ser solicitado, enxergar oportunidades e propor melhorias.

**Autoconfiança:** acreditar no próprio potencial e inspirar segurança nas interações.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Competências de um “Ser Comercial”

**Foco em resultados**: trabalhar com metas claras e compromisso com a entrega de valor.

**Resiliência**: manter a motivação diante de desafios e lidar bem com rejeições ou mudanças.

**Conhecimento de mercado**: entender concorrência, tendências e posicionamento estratégico.

**Capacidade de influência**: persuadir com ética, inspirar decisões e gerar impacto positivo.

**Relacionamento interpessoal**: construir conexões duradouras com clientes e colegas.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Quais são as atitudes necessárias

- Antecipar necessidades.
- Agir com senso de dono.
- Resolver com a máxima agilidade.
- Contribuir para metas da empresa.
- Internalizar o que o cliente pensa e sente.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# O QUE VAI DEFINIR SEU SUCESSO “SER COMERCIAL”?

## PERSISTÊNCIA

Ser esforçado e focado em seus objetivo.

## DISCIPLINA

Ser constante, ou seja, se dedicar no cumprimento das tarefas estabelecidas.

## FLEXIBILIDADE

Ser capaz de aproveitar as possibilidades inseridas em seu contexto.

## FOCO E EXECUÇÃO

Ser um executor com primazia e com foco e atenção aos seus objetivos.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



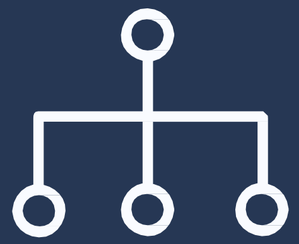
# GUIA PRÁTICO DO “SER COMERCIAL”

## O COMO:

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# COMO: "SER COMERCIAL”

# ATRAVÉS DE UMA AÇÃO APOIADA!



Marketing



Operações



Vendas



Concessionárias



Parceiros

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# COMO “SER COMERCIAL”

1. Firme Orientação Comercial, conheça o publico alvo da empresa.

2. Colaborar com áreas parceiras.

3. Ser flexível, muito.

4. Atuar proativamente.

5. Pensar no cliente final em cada decisão a tomar.

6. Refletir: “Isso ajuda a vender mais ou melhor?”

7. Comunicar com clareza, empatia e solução.




.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAL



# GUIA PRÁTICO DO “SER COMERCIAL”

# O QUANDO:

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



# **Quando:** “Ser Comercial”

**Recomendo que sempre que surgir uma situação propicia sejam “Comerciais” em suas principais atitudes e decisões.**

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL



# GUIA PRÁTICO DO “SER COMERCIAL”

# FUNCIONAMENTO NA PRÁTICA:

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# COMO É  QUE ISSO FUNCIONA NA PRÁTICA

**Área  Financeira:** Garante o Capital Necessário para Liquidez da empresa, mantém as Demonstrações  Financeiras atualizadas.

**Área de TI:** Automatiza processos que aceleram propostas e outras rotinas.

**Área Operacional**: Cadastra com rapidez e eficiência.

**Área de RH:** Desenvolve equipes para servir com excelência nosso propósito de “Ser Comercial”.

**Plataforma Comercial:** Garante o apoio necessário para agilização das contratações da apólices.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ◇ ORGANIZACIONAI

# QUAL É O BENEFÍCIO DE UMA CULTURA “SER COMERCIAL”

Mais vendas com a mesma estrutura.

Nossos Clientes ficarão mais satisfeitos e mais fiéis.

Equipes internas e externas mais alinhadas e engajadas.

Redução de (retrabalho, ruídos na comunicação, gargalos e conflitos).

Crescimento compatível com a estratégia geral da empresa.

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

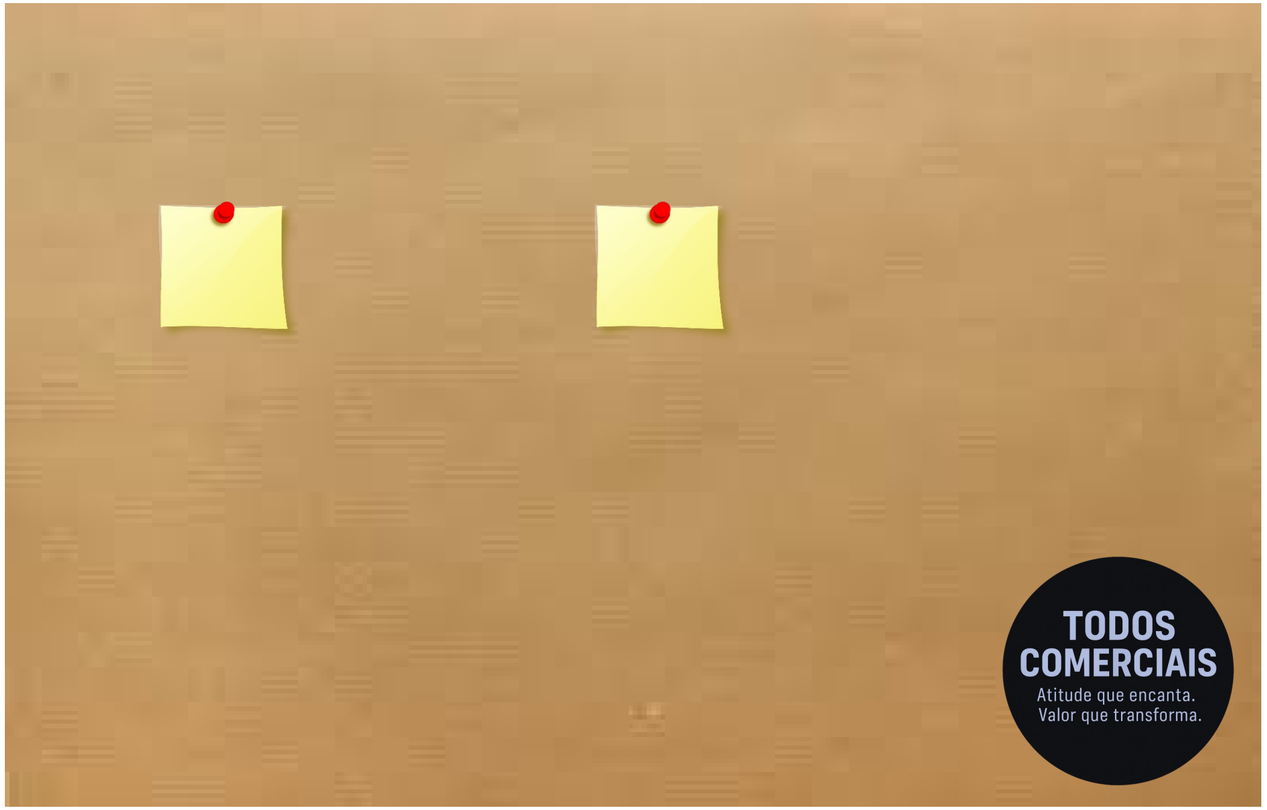
# Atividade – Pontos Chaves de acolhimento de Cultura

**Vendas  não são exclusividade da equipe comercial.**

**Toda área deve gerar valor para o cliente.**

**Tua liderança é motor da cultura “Ser Comercial”.**

**KPIs e metas compartilhadas.**




FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Nossos Próximos Desafios



FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

# Módulo III

# Reflexões “Ser Comercial”

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI



# Reflexões Finais

# Reflexões

E agora, entendo melhor o termo “Ser Comercial?

Que atitude adicional preciso ter para lidar com este tema?

Tenho a clareza que posso melhorar e avançar em “Ser Comercial?

Consegues identificar possibilidades para “Ser Comercial, em sua Carreira Operação ou negócio?

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAI

# Ah, mas tem mais uma coisinha!

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

“Na prática, Ser Comercial é sem sombra de dúvidas ter atitude de Protagonismo, orientação/Foco no Cliente e Visão de Valor de ganha-ganha para todos. Adicionalmente é importante ter uma visão de entender e atender necessidades, antecipar demandas e entregar soluções que encantam!”

Flávio Goulart

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL




## Dúvidas?

**Você pode me encontrar em:**

- fmgcons@fmgcons.com
- www.fmgcons.com
- Fone: (51) 3430-2673 / (51) 98189-8705

FMG CONSULTING
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG

# CONSULTING

CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

FMG
CONSULTING