

Academia de Vendas



Semana de

VENDAS de ALTA PERFORMANCE

10 a 14 de agosto de 2026





Empatia estratégica

A competência de alta performance em vendas



PESSOAS

VENDAS de ALTA PERFORMANCE

O que faz um vendedor ser realmente bom?



Competências técnicas

- Conhecer o produto
- Ter bons argumentos
- Negociar bem
- Contornar objeções



Habilidades socioemocionais (soft Skills)

- Uma insegurança que não foi dita?
- Quando o cliente diz preço, mas está falando de risco?
- Quando o cliente diz vou pensar, mas está querendo segurança?

VENDAS de ALTA PERFORMANCE

Vender bem exige
CONHECER SOLUÇÕES

Vender extraordinariamente bem exige
COMPREENDER PESSOAS

NÃO É...

Não é pena

Não é simpatia

Não é concordar

Não é manipular

Capacidade de **compreender**
o que está por trás do
comportamento do outro
para **interpretar** melhor
necessidades, decisões e
possíveis reações

Empatia estratégica

Compreender

(o que foi dito)

+

Interpretar

(o que pode estar por trás do que foi dito)

+

Ajustar

(ajusto minha comunicação a partir dessa leitura)



VENDAS de ALTA PERFORMANCE

Competências profissionais fundamentais

Foco do cliente: atender com cortesia, empatia, agilidade, de forma personalizada, proporcionando experiências positivas no tratamento de suas necessidades



Equilíbrio emocional

Gerenciar emoções próprias e dos outros



Habilidade negocial

Buscar equilíbrio entre as soluções apresentadas



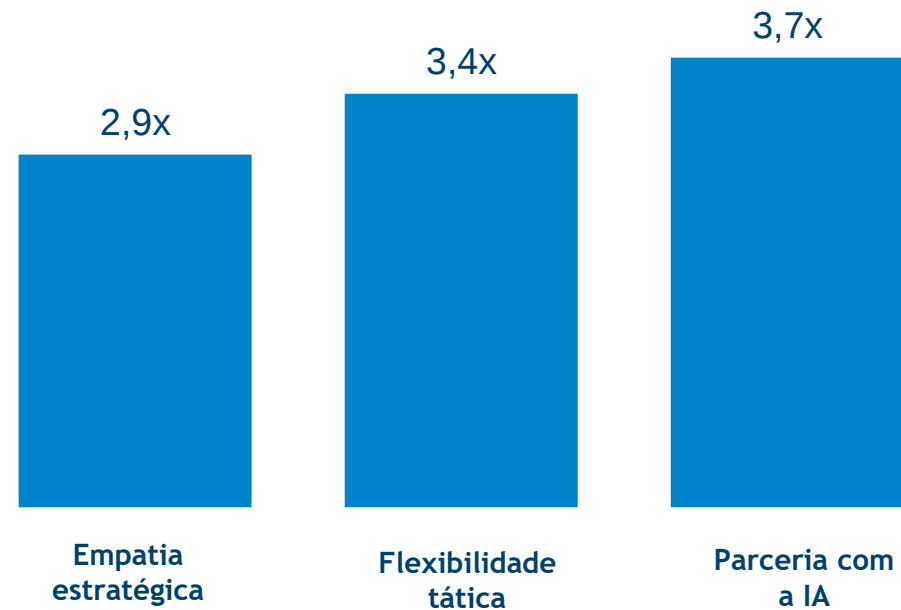
Empatia

Considerar a experiência emocional da jornada



Percepção

Organizar e interpretar as impressões com atenção



Fonte: 2024 Gartner Seller Skills Survey (n = 602 vendedores B2B)

Competências que potencializam a alta performance em vendas

Compreender o cliente

(necessidades - prioridades - contexto)

+

Compreender o Mercado

(movimentos - oportunidades - fortalecer inteligência de mercado)

+

Compreender e construir

(relacionamentos que geram valor para o cliente e para os Correios)

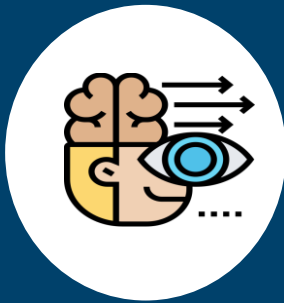


Empatia estratégica na prática

Cinco habilidades que transformam compreensão em comportamento observável — e treinável.



Escutar



Perceber



Tomar
perspectiva



Tornar
visível



Ajustar



Escuta ativa

Ouvir para descobrir, não para responder

O desafio não é ouvir, mas ouvir sem antecipar a resposta.

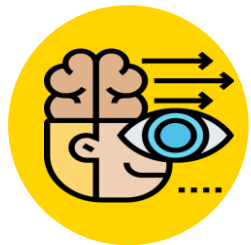
Ela exige suspender o *script* para captar **conteúdo, emoção e intenção**, inclusive o que o cliente evita dizer.

Pergunta de autoavaliação

- Na última conversa com um cliente, fiz perguntas para confirmar o que eu já pensava ou para descobrir algo que ainda não sabia?

Como praticar

- Pausas de 2 a 3 segundos antes de responder
- Faça uma pergunta antes de apresentar sua solução
- Resuma o que entendeu e confirme com o cliente



Percepção

Captar antes de interpretar

Perceber é ir além das palavras, observando pausas, mudanças, no tom de voz e hesitações que **podem** indicar algo a ser compreendido.

A empatia estratégica exige observar, criar hipóteses e investigar antes de concluir.

Pergunta de autoavaliação

- O que estou percebendo agora que ainda preciso investigar antes de concluir?

Como praticar

- Observe antes de interpretar
- Diferencie fato observado de suposição
- Transforme sua percepção em pergunta antes de concluir



Tomar perspectiva

Compreender a lógica do outro

É buscar entender a situação a partir do contexto: suas prioridades, pressões, receios, interesses e critérios de decisão.

Não significa concordar, mas compreender por que aquela resposta ou comportamento faz sentido para ele.

Pergunta de autoavaliação

- Se eu estivesse no lugar do cliente, com as pressões e prioridades dele, o que eu precisaria considerar antes de decidir?

Como praticar

- Investigue prioridades antes de apresentar argumentos.
- Pergunte sobre contexto, pressões e critérios de decisão



Tornar visível

Transformar compreensão em conexão percebida

Não basta compreender o cliente, ele precisa perceber que foi compreendido.

Torne isso visível por meio de **palavras, perguntas e sínteses** que devolvam ao cliente aquilo que você captou.

Pergunta de autoavaliação

- Minha resposta demonstra ao cliente que eu realmente o compreendi?

Como praticar

- Nomeie a prioridade que você identificou
- Faça uma síntese do que compreendeu
- Confirme com o cliente se sua compreensão está correta



Ajustar

Deixar que o que compreendeu mude sua condução

Compreender o cliente só **gera valor** quando essa compreensão se **transforma em ação**.

Ajustar é adaptar linguagem, perguntas, ritmo, estratégias e proposta ao que foi percebido durante a interação.

Pergunta de autoavaliação

- O que vou fazer diferente agora que compreendi melhor o cliente?

Como praticar

- Ajuste sua abordagem aos sinais percebidos
- Adapte linguagem, ritmo e nível de profundidade
- Reorganize seus argumentos conforme as prioridades do cliente

The image features a white robotic hand on the left, with its index finger extended towards a human hand on the right. The human hand is also reaching forward, with its index finger just inches away from the robot's. The background is white with faint, light blue grid patterns in the corners. In the top right corner, there is a dark blue hexagon partially overlapping a yellow shape.

O futuro das vendas será cada vez mais
tecnológico

E, justamente por isso, profundamente
humano

Especialize-se em gente

Entender de pessoas muda a qualidade da venda

Compreender melhor para vender melhor

A vantagem do vendedor de alta performance não está apenas em saber mais sobre o produto — está em compreender melhor a decisão do cliente.

Refleta para a próxima reunião

“A decisão de compra do cliente depende da minha atuação de alta performance”



Escolha 1 técnica para
testar ainda hoje

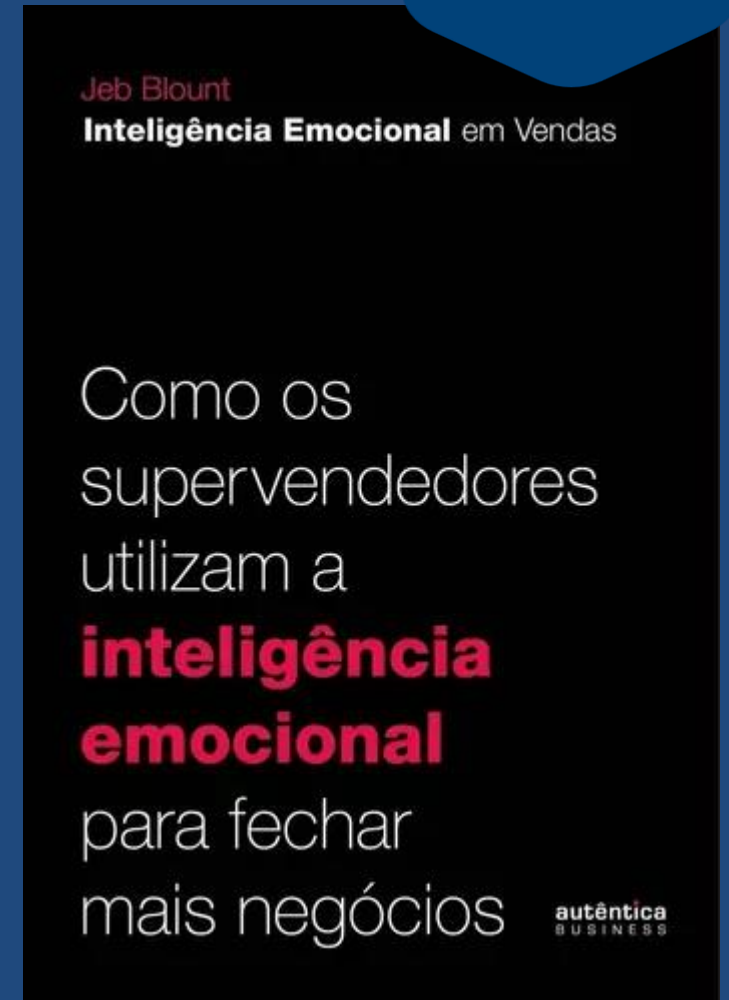
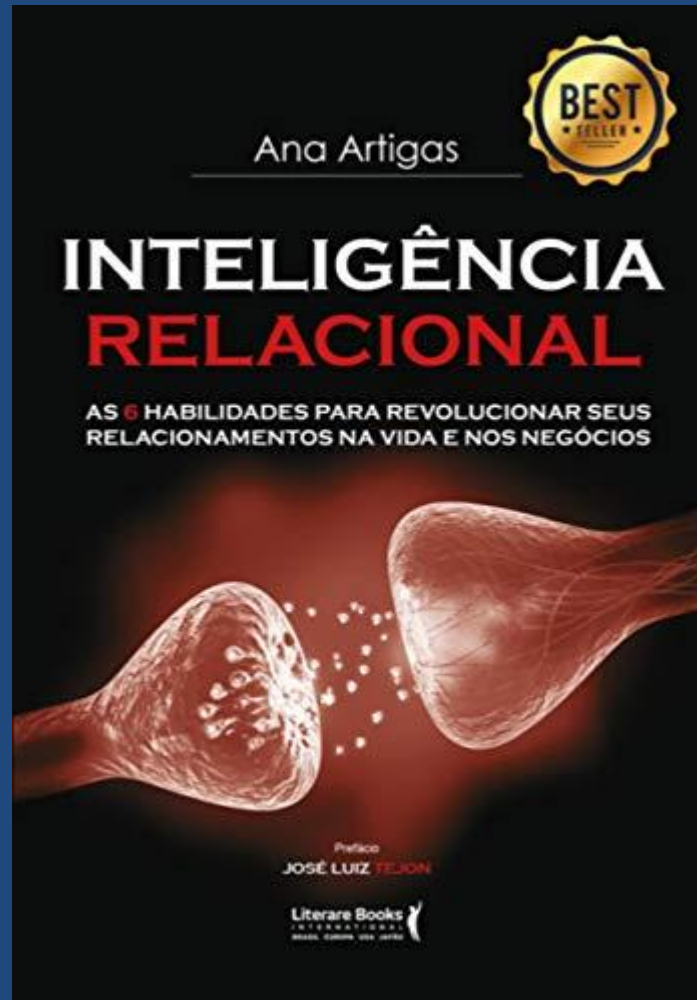
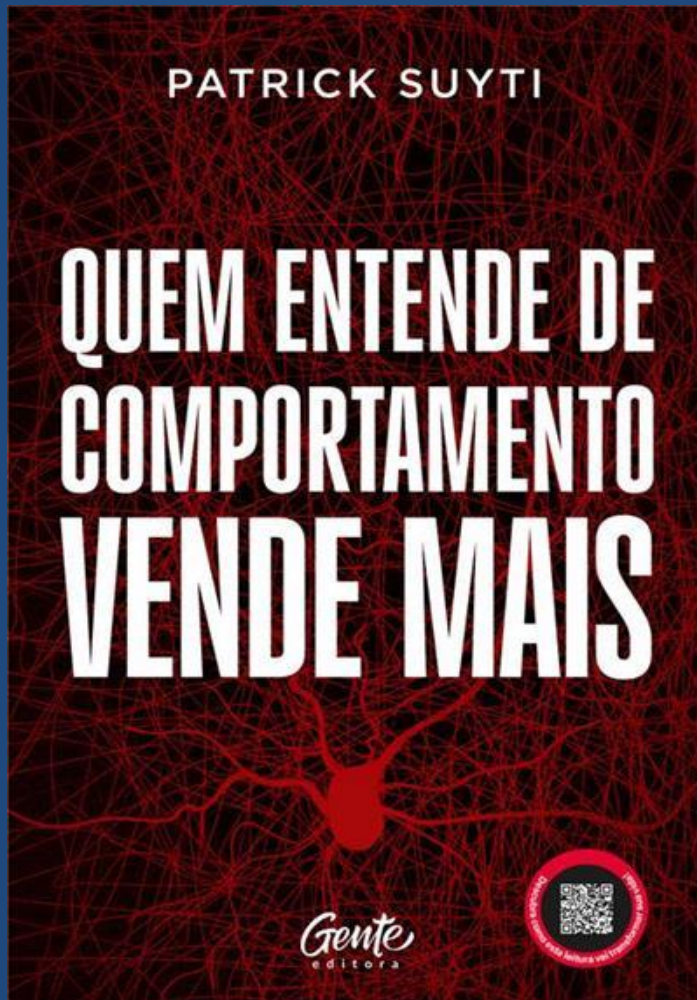


Registre o aprendizado



Revise com um par ou
gestor em 30 dias

VENDAS de ALTA PERFORMANCE





DON'T BE PERFECT

BE PRESENT

