



# O M.B.A. DE VENDAS

UM PROGRAMA VENCEDOR DE  
PERFORMANCE EM VENDAS

arning]. impact

## experiência. aprendizado. impacto.

A Eagle's Flight™ estimula a transformação. Criamos pontos que instigam a mudança, onde as pessoas são inspiradas a realizar melhor os seus trabalhos e a liderar mais efetivamente – tudo por meio de um aprendizado que está enraizado em nossos programas experienciais. Não somente aplicamos dinâmicas de treinamento corporativo – somos dedicados a desencadear o potencial que existe dentro de cada participante e garantir que todos sejam inspirados a levar o aprendizado e a colocá-lo em prática.

EXPERIMENTE O IMPACTO QUE UM PROGRAMA DE APRENDIZADO ESTRUTURADO, BEM ENTREGUE, BEM TRANSMITIDO E COM ÓTIMO SUPORTE PODE TER.

## VENDER

Se você for comprar um par de luvas, talvez tenha algumas exigências muito específicas, tais como: tamanho – claramente importante – cor, material e textura. Pode ter preferências e propósitos definidos – calor, estética e praticidade. Mas a satisfação vem ao encontrar o produto perfeito.

Da mesma forma, vender não é impor um produto ou uma solução a um cliente. Ao contrário, é primeiro descobrir exatamente o que o cliente precisa e deseja – em todas as perspectivas e o mais completamente possível – para então satisfazer estas exigências específicas. As verdadeiras vendas são muito mais sobre satisfazer as necessidades e ser visto como capaz de satisfazê-las do que sobre “persuadir”.

Em outras palavras, o que está sendo vendido se encaixa como uma luva.

O M.B.A. de Vendas da Eagle's Flight – ensina como vender no contexto de necessidades e prioridades próprias da sua organização.

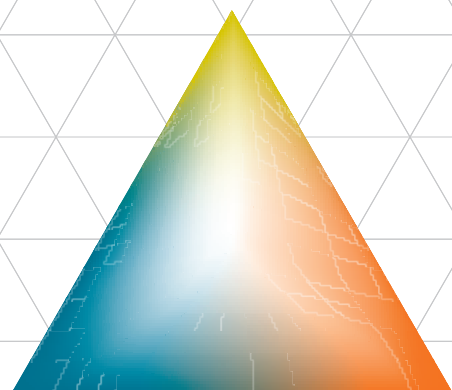
# POR QUE UM “M.B.A.” DE VENDAS?

PARA OBTER ESTES RESULTADOS:

- M.** MAESTRIA DA  
PROFISSÃO  
Um verdadeiro expert na profissão.
- B.** BRILHANTE AOS  
OLHOS DO CLIENTE  
Clientes consistentemente satisfeitos  
e impressionados.
- A.** ALCANCE DAS METAS  
DA EMPRESA  
Todos os compromissos de receita  
são previsivelmente entregues.

# O MODELO DO M.B.A. DE VENDAS

**PREPARE-SE**



**ESTABELEÇA  
UMA PARCERIA**

**VENDA**

## · O Modelo do M.B.A. de Vendas

### **PREPARE-SE:**

Antes de cada reunião, preencha um Mapa do Cliente, olhando tanto “o lado de fora” quanto “o lado de dentro”.

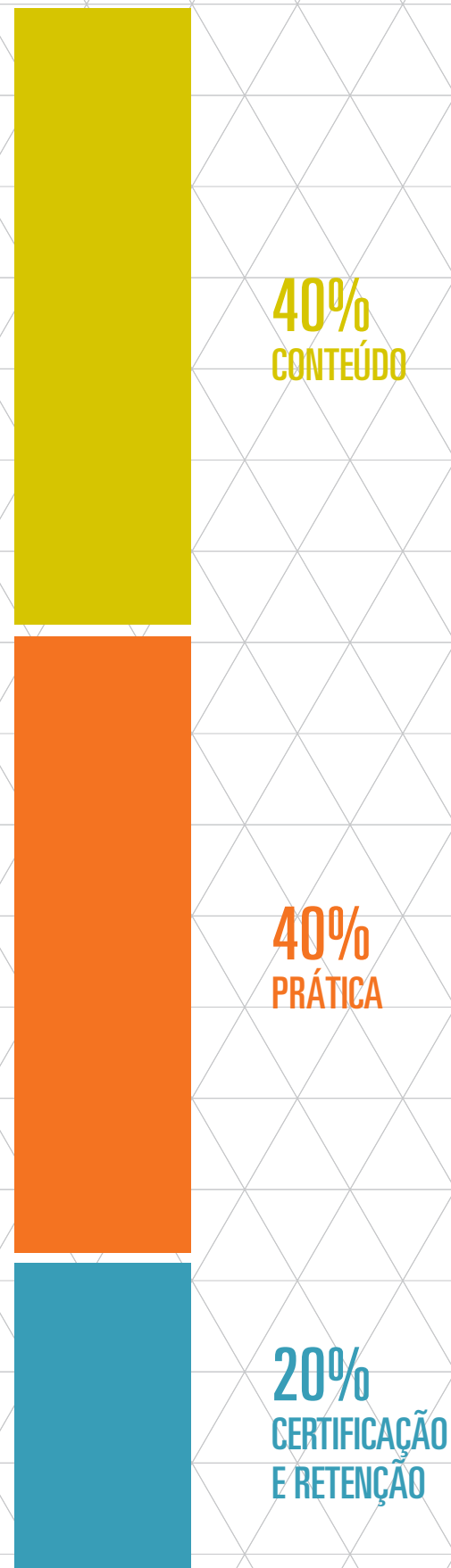
### **VENDA:**

Aplique as Cinco Marchas de Vendas para focar-se em atender as necessidades do cliente, tanto reais quanto percebidas.

### **ESTABELEÇA UMA PARCERIA:**

Identifique onde, no Espectro do Relacionamento, você está com este cliente, e então otimize cada oportunidade.

# OS 5 DIAS DE CURSO



• A Abordagem da Eagle's Flight™ que Garante Resultados

O conteúdo específico ensinado ao longo dos cinco dias inclui:

1. O QUE É REALMENTE POSSÍVEL
2. ADMINISTRAÇÃO DO FUNIL E TAXAS DE CONVERSÃO
3. CONSTRUINDO MAPAS DE CLIENTES
4. AS CINCO MARCHAS DE VENDAS
5. VENDER VALOR, NÃO PREÇO
6. CRIAÇÃO DE PARCERIAS DE LONGO PRAZO

Prática, prática, prática!

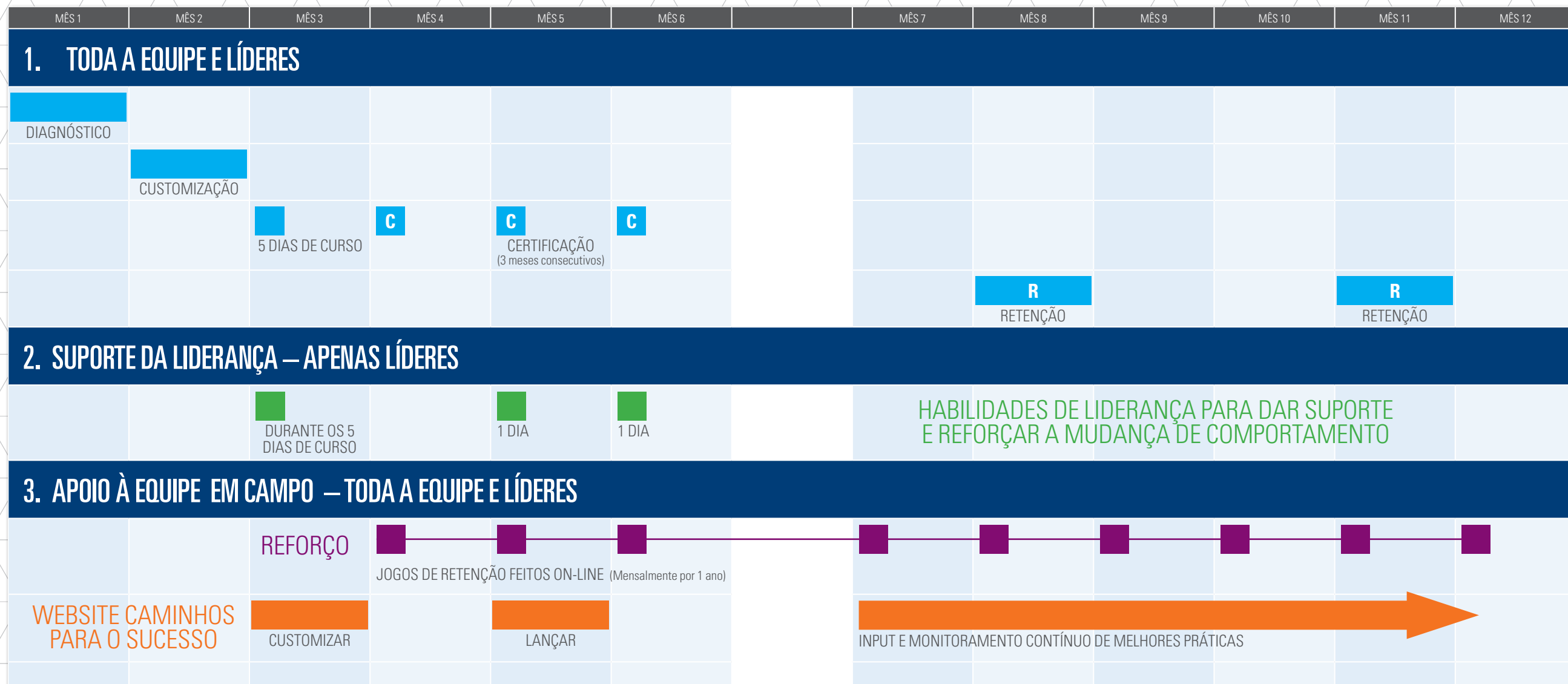
1. A PRÁTICA OCORRE EM AULA PARA QUE O CONTEÚDO SEJA REALMENTE ABSORVIDO, ENTENDIDO E SE TORNE IMEDIATAMENTE RELEVANTE PARA APLICAÇÃO NO TRABALHO.
2. AS FERRAMENTAS DE APRENDIZAGEM EXPERIENCIAL MANTÊM CADA DIA ALTAMENTE ENVOLVENTE, DIVERTIDO E CENTRADO NA APRENDIZAGEM BASEADA NA DESCOBERTA.

Testes, avaliação e certificação começam na aula e continuam por um ano após a aula.

1. *FEEDBACK* NO TRABALHO
2. *COACHING* EM CAMPO
3. APLICAÇÃO CONSISTENTE E DIÁRIA DE NOVOS COMPORTAMENTOS

# IMPLEMENTAÇÃO DO M.B.A. DE VENDAS

## 3 COMPONENTES





**O M.B.A. DE VENDAS DA EAGLE'S FLIGHT™**

- M.** Maestria da profissão
- B.** Brilhante aos Olhos do Cliente
- A.** Alcance das Metas da Empresa

- 1 Definindo Expectativas
- 2 Administração do Funil
- 3 Vendendo com Integridade
- 4 Perfil do Cliente
- 5 Habilidades de Vendas
- 6 Construindo Parcerias
- 7 *Coaching* em Campo + Liderança  
Certificação e Retenção
- 8 Website de Melhores Práticas

**OITO COMPONENTES**

GOLD OF THE  
Desert Kings



# 1

## Definindo Expectativas

**GOLD OF THE DESERT KINGS™**

O desafio pessoal para cada profissional de vendas é atingir tudo o que é possível.

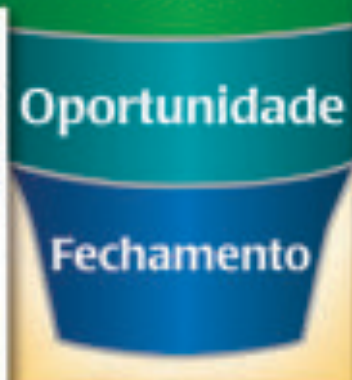
**APRENDIZADO-CHAVE**

**COMPROMETA-SE A  
VENCER, NÃO APENAS  
SOBREVIVER!**



# 2

## Administração do Funil



### ENCHER E ADMINISTRAR O FUNIL

O sucesso em vendas é resultado de um processo disciplinado, e não de um desejo ou pensamento.

### APRENDIZADO-CHAVE

CONSTRUA E ADMINISTRE UM FUNIL DE VENDAS QUE GERE RESULTADOS DE VENDAS PREVISÍVEIS.



# 3 Vendendo com Integridade

## COUNCIL OF THE MARBLE STAR™

De quem escolhemos comprar é frequentemente tão importante quanto aquilo que escolhemos comprar.

## APRENDIZADO-CHAVE

SEJA VISTO COMO ALGUÉM QUE VENDE COM INTEGRIDADE, E NÃO APENAS ALGUÉM COM CONHECIMENTO DO PRODUTO.



## PERFIL DO CLIENTE

Cliente: \_\_\_\_\_ Endereço: \_\_\_\_\_

Pré trabalho (internet, jornais, publicações/associações sobre negócios, redes sociais, operadores de telemarketing, LinkedIn, literatura do cliente, estrutura interna, relatórios da empresa)

### CENÁRIO

Onde eles têm sucesso? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por quê? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Onde existem oportunidades? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Por quê? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### CONDIÇÕES ATUAIS DO MERCADO

- Indústria
- Regulamentação
- Posição Geográfica
- Concorrência

# 4

## Perfil do Cliente

### CONHECENDO O CLIENTE

Conhecimento é poder; usar o conhecimento é poderoso!

### • APRENDIZADO-CHAVE

APRENDA SOBRE A REALIDADE ATUAL DE SEU FUTURO CLIENTE ANTES DE TENTAR MOSTRAR A ELE COMO MELHORÁ-LA.



# 5

## Habilidades de Vendas

### AS 5 MARCHAS DE VENDAS

Nós apenas compramos o que entendemos, e somente de pessoas em quem confiamos.

### APRENDIZADO-CHAVE

TROQUE SUAVEMENTE!

- 1 POSTURA EXECUTIVA
- 2 NECESSIDADE REAL
- 3 OBJEÇÕES
- 4 FECHAMENTO
- 5 PRÓXIMOS PASSOS





# 5

## Habilidades de Vendas (continuação)

### A CONSTELAÇÃO DO VALOR

O preço pago não é apenas um reflexo do valor recebido, mas também do valor percebido.

### APRENDIZADO-CHAVE

COMPREENDER TODOS OS FATORES QUE PODEM CONTRIBUIR PARA O VALOR NA MENTE DO CLIENTE E DEPOIS ATRIBUIR O PESO ADEQUADO A CADA UM DELES ANTES DE FINALIZAR O PREÇO.



# 6 Construindo Parcerias

Construa parcerias verdadeiras

Conheça as atuais  
necessidades do cliente

Inicie processos  
eficientes

**XERIFE**

Busque o máximo do  
potencial de lucro

Demonstre comunicação  
rápida e clara

**RATTLESNAKE CANYON™**

Ser um vendedor é fazer um negócio;  
ser um parceiro é fazer a diferença.

**APRENDIZADO-CHAVE**

CONSTRUA PARCERIAS  
DE LONGO PRAZO COM  
OS CLIENTES, NÃO FAÇA  
APENAS TRANSAÇÕES  
INDIVIDUAIS.

Conteúdo

## Feedback de Coaching em Campo

Coachee: \_\_\_\_\_  
Coach: \_\_\_\_\_  
Assessor: \_\_\_\_\_ Setor: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_



### AValiação DO FUNIL

★ Você está com o cliente antes da ligação? ★★ Você está quer que ele esteja depois da ligação?

### FEEDBACK SOBRE A LIGAÇÃO DE VENDAS

Desempenho Deficiente  Um Pouco Eficaz  Eficaz  Muito Eficaz  Excelente

	situação	comentários
Preparação para a reunião		
Perfil do cliente		
Perfil pessoal		
Identificação da necessidade real		
Transmissão de objeções		
Fluxo para fechar		
Concordância sobre próximos passos		

### APRENDIZADOS APÓS A REUNIÃO

o que você poderá fazer diferente na próxima vez?

Modelo

Coach

Exigir

Resultados Esperados



# 7 Coaching em Campo + Liderança

## O COACH ACCOUNTABLE

O desempenho melhora quando novos comportamentos são reforçados pelo *coaching* no trabalho.

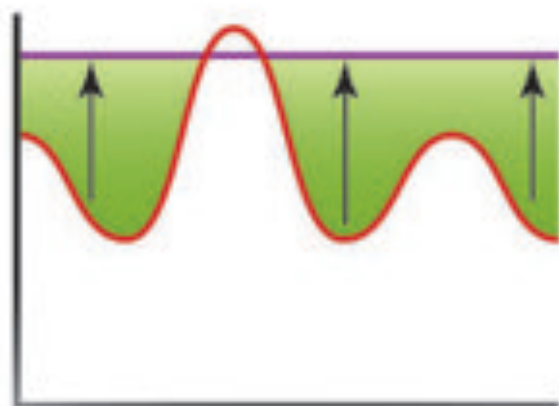
## APRENDIZADO-CHAVE

MUDE O  
COMPORTAMENTO  
SENDO VOCÊ  
MESMO O EXEMPLO  
E MOSTRANDO O  
CAMINHO PARA A SUA  
EQUIPE.





Conecte-se  
Observe  
Avalie  
Clarifique  
Habilite



*Padrão*  
*Diminua os gaps*  
*Performance*

## LIDERANDO OS NOVOS COMPORTAMENTOS

Um suporte disciplinado da liderança é a diferença entre a mudança permanente e o interesse passageiro.

## APRENDIZADO-CHAVE

- 1 CANALIZE A VISÃO:**  
Por que estes novos comportamentos são tão cruciais.
- 2 DEFINA AS EXPECTATIVAS:**  
Uma mudança significativa na performance das vendas é necessária.
- 3 COMUNICAÇÃO:**  
*Feedback* contínuo e ajuda para adotar estas novas habilidades.
- 4 IMPACTO:**  
Análise periódica das prioridades – o que Parar, Começar e Continuar.
- 5 MANTENHA A ENERGIA:**  
Comemore o sucesso no caminho para a maestria.



# CERTIFICAÇÃO E RETENÇÃO

**Feedback de Planejamento de Vendas**

Nome: \_\_\_\_\_

Assessoria: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Indicadores: \_\_\_\_\_

Indicador	Meta	Atual
Receita		
Lucro		
Clientes		
Produtos		
Processos		
Recursos		
Outros		

Observações: \_\_\_\_\_

**Feedback de Planejamento de Vendas**

Nome: \_\_\_\_\_

Assessoria: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_

Objetivos: \_\_\_\_\_

Indicadores: \_\_\_\_\_

Indicador	Meta	Atual
Receita		
Lucro		
Clientes		
Produtos		
Processos		
Recursos		
Outros		

Observações: \_\_\_\_\_



# 8 Website Caminhos para o Sucesso

## APRENDA COM O MELHOR

A excelência em vendas é um esporte coletivo onde o sucesso compartilhado provoca o sucesso multiplicado.

## APRENDIZADO-CHAVE

ALIMENTE – E ACESSE FREQUENTEMENTE – O WEBSITE CAMINHOS PARA O SUCESSO.

COLETE

COMPARTILHE

ABSORVA

APLIQUE



# IMPLEMENTANDO O M.B.A. DE VENDAS

## **UM**

Nós começamos com um trabalho prévio de customização para trazer mais relevância: seus exemplos, linguagem e valores, situações e clientes.

## **DOIS**

Dentro do curso, ajustamos quanto tempo é gasto em cada tópico para que possamos focar nas áreas de maior necessidade.

## **TRÊS**

As opções de entrega (duração, em que período, etc.) são adaptadas à realidade de sua força de vendas.

## **QUATRO**

Oferecemos — e encorajamos fortemente — uma retenção de conteúdo e um processo de aplicação pós-curso que envolve gerentes de venda em campo.

## **CINCO**

Temos uma série de outros temas e conteúdos que podemos utilizar para aumentar o currículo do curso se necessário.

## **SEIS**

Oferecemos facilitadores para todo o conteúdo em todo o mundo; ou podemos certificar seus treinadores.

# POR QUE A EAGLE'S FLIGHT™?

## **LÍDER MUNDIAL EM APRENDIZADO EXPERIENCIAL**

A Eagle's Flight™ foi pioneira em aprendizado experiencial em 1988 e é desde então reconhecida como líder no setor.

## **RECONHECIDA COMO LÍDER EM CUSTOMIZAÇÃO**

Desde 1988, a Eagle's Flight™ cria soluções customizadas, especialmente personalizadas de acordo com a cultura, valores e resultados desejados, para várias das maiores empresas conhecidas mundialmente.

## **UMA PROVEDORA DE SOLUÇÕES COM FOCO EM RESULTADOS**

Nossos clientes frequentemente migram de outras consultorias para uma relação mais exclusiva com a Eagle's Flight™ ao perceber que uma parceria conosco lhes oferece uma vantagem competitiva.

## **FACILITADORES DE CLASSE MUNDIAL**

O rigoroso processo de seleção e treinamento da Eagle's Flight™ na formação da sua equipe de facilitação tem sido reconhecido como um dos melhores no setor.

## **UMA PARCEIRA COLABORATIVA**

O Modelo de Gerenciamento de Conta da Eagle's Flight™ garante que o nível de parceria seja consistente com a vontade expressa de nossos clientes, independentemente da solução ser ou não customizada.

## **ESCOPO GLOBAL**

Uma vez que nosso conteúdo é operado por 55 licenciados em 45 países, a Eagle's Flight™ tem a capacidade de servir a uma comunidade global e refletir suas línguas nativas, culturas e valores em nossos programas de treinamento.

## **MATERIAIS E DESIGNS DE QUALIDADE**

Nossa equipe de arte e gráfica interna produzem apenas materiais da mais alta qualidade para garantir o comprometimento do participante. Nossos clientes normalmente nos classificam como líderes na habilidade de trazer o aprendizado à vida.

## **GANHADORA DO PRÊMIO STEVIE AWARDS**

Desde 2005, a Eagle's Flight™ já recebeu 11 Stevie Awards (o Oscar do mundo dos negócios), incluindo Melhor Equipe de Desenvolvimento de Produtos, a Empresa mais Inovadora do Ano na América do Norte e Executivo do Ano na América do Norte.





## SOBRE A EAGLE'S FLIGHT™

### O QUE FAZEMOS

Líder mundial em treinamentos experienciais corporativos, e com atuação em mais de 45 países, a marca Eagle's Flight™ atende às principais empresas de todos os setores de atuação há quase 30 anos. Somente na América do Norte, atualmente 52% das companhias presentes na Fortune 500 (classificação das 500 maiores corporações em todo mundo) se beneficiam de treinamentos corporativos oferecidos pela Eagle's Flight™.

Temos as melhores soluções para desenvolver o potencial de cada indivíduo, aumentando a eficácia pessoal, melhorando o foco, a eficiência e maximizando os resultados. Nossas soluções corporativas se encontram disponíveis em mais de 20 idiomas e são reconhecidas mundialmente pela excelência dos resultados obtidos pelos mais de 450 mil profissionais que já vivenciaram nossas soluções.

As soluções de treinamentos experienciais oferecidas pela Eagle's Flight™ estão subdivididas em 4 segmentos: convenções e *team building*, liderança, desenvolvimento de habilidades e transformação da cultura organizacional, assim há disponibilidade de um vasto leque de programas, que podem ser customizados de acordo com a necessidade de cada cliente. A experiência ajuda as pessoas a reconhecerem suas necessidades de mudança. Promovemos a autodescoberta, e o aprendizado é acelerado através da participação.

O diferencial da Eagle's Flight™ está em seu grupo de profissionais talentosos, criativos e altamente competentes, que entregam treinamentos em sintonia com a visão de Phil Geldart, CEO da Eagle's Flight™, de "fazer uma diferença permanente na vida das pessoas".

### CONTATO

A Eagle's Flight™ possui escritórios no Canadá, Estados Unidos e Brasil, e é representada por licenciados internacionais em todo o mundo. Nossa sede mundial está localizada em Ontário; a sede americana, em Minnesota; e a sede brasileira, em São Paulo.

#### Brasil

Av. Brig. Luis Antonio, 4655  
Jardim Paulista  
São Paulo, SP 01401-002

#### Canadá (Sede Mundial)

489 Clair Road West  
Guelph, Ontario  
Canada N1L 0H7

#### Estados Unidos

7600 Parklawn Avenue  
Edina, MN  
USA 55435

Tel: (11) 3050-2210

Web: [www.efbrasil.com](http://www.efbrasil.com)

### REDES SOCIAIS





**EAGLE'S  
FLIGHT**™  
experience. learning. impact.

[www.efbrasil.com](http://www.efbrasil.com) +11 3050-2210

experience. [lea