





LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPAS DE VENDAS





Conhecer os outros
é inteligência,
conhecer-se a si próprio é
verdadeira sabedoria.
Controlar os outros é força,
controlar-se a si próprio
é verdadeiro poder.

Lao-Tsé

 PENSADOR

Diferenças entre Gestão e Liderança

Gestão

Resolve problemas
Lida com a complexidade

Liderança

Alinha e motiva as pessoas
Trata da mudança



Liderar: Arte ou ciência?



Porque é que alguém
deverá ser liderado por si?



Selling



Sales Management



Sales Force Management





NETWORK SALES

INDIRECT SALES

TO BE FOUND

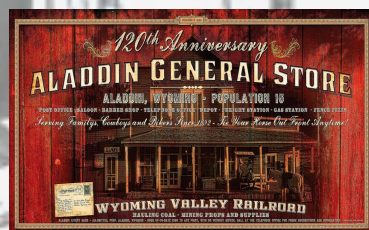
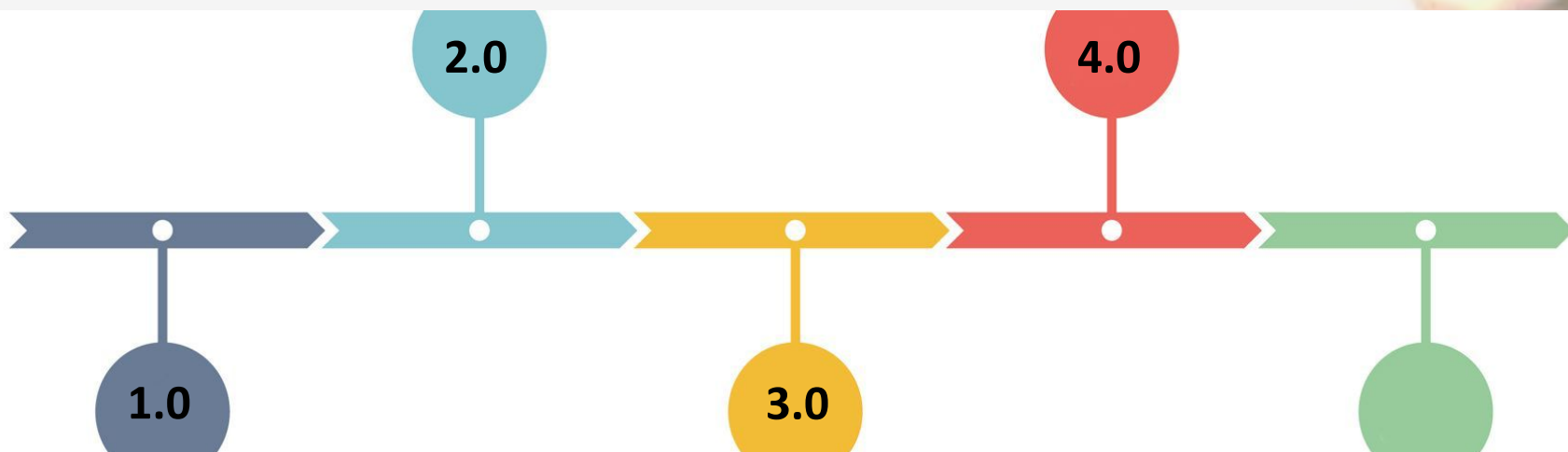
CONTEÚDO

CHAT ONLINE

ROE

AVALIAÇÃO TOTAL

SOCIAL SELLING



STORE IN STORE

SELF-SERVICE

VENDING





Social Selling





73% dos vendedores que utilizaram as redes sociais no ano passado conseguiram superar os seus colegas

Equipas que cresceram mais de 50% em vendas apontam o LinkedIn como o principal factor

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



Auto-conhecimento

Auto-disciplina

Motivação

Empatia

Sociabilidade

(Goleman 2016)



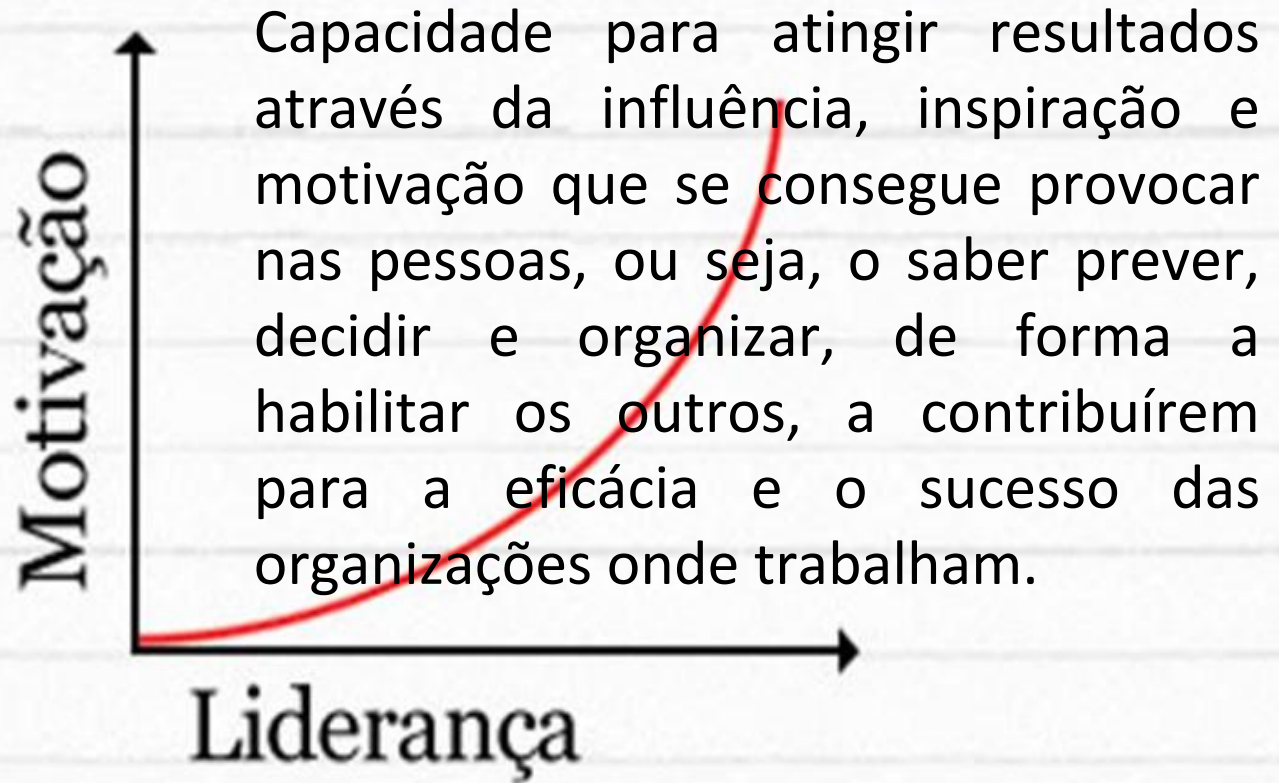
Liderar é...

“a capacidade de um indivíduo para influenciar, motivar e habilitar outros a contribuírem para a eficácia e o sucesso das organizações de que são membros”

(House, Hanges, Dorfman, Javidan, Dickson, & Gupta, 1999)



Liderança e Motivação



Os líderes são pessoas capazes de se expressar na sua totalidade. A chave da autoexpressão é entender-se a si próprio e ao mundo e a chave para perceber é aprendendo através da sua própria vida e experiência.

(Bennis 2009)



Líder perfeito

Dar sentido
Relacionar
Visionar
Inventar

(Ancona, malone, Orlikosky e Serge 2007)



Qualidades Adicionais do Líder

Humano
Interessado
Empático
Diferente

(Goffee e Jones 2000)



Regras de Liderança

Fazer o que precisa de ser feito

Fazer as perguntas certas

Fazer planos de ação

Foco nas oportunidades e não nos problemas

Dirigir reuniões produtivas

Atribuir responsabilidades pelas decisões

Dizer “Nós” e não “Eus”

(Drucker 2004)



Tipologias de liderança

Oportunista
Diplomata
Conhecedor
Realizador

Individualista
Estratega
Alquimista

(Rooke e Torbet 2016)







the future
— *of* —
SALES

the future

— of —

SALES

- Venda directa
- Venda consultiva e da experiência personalizada
- iSelling
- Omnireps
- Inteligência artificial
- Realidade aumentada
- Realidade virtual



23 MARÇO 2018

Um grupo de fabricantes, incluindo a Mars, Unilever e Reckitt Beckiser, juntou-se a uma nova plataforma digital britânica que permite a venda direta ao consumidor.

A tecnológica INS desenvolveu esta plataforma que estará em testes, ao longo do ano, no Reino Unido e onde os produtos são, segundo assegura, 30% mais baratos porque tira o intermediário retalhista do processo. Os fabricantes têm completa liberdade para definir o preço.

A plataforma colabora com uma rede de armazéns e empresas de logística para a entrega das encomendas online. Aos consumidores é cobrada uma taxa pelo transporte e armazenamento dos produtos.

Os fabricantes não só têm acesso direto aos consumidores, como a informação sobre os mesmos, já que a plataforma usa a tecnologia Blockchain, registando automaticamente todo o tipo de dados sobre as suas compras.



Salesforce

lançou a sua própria plataforma de inteligência artificial chamada Einstein. E até 2020, estima-se que pelo menos 1 milhão de pessoas que trabalham em vendas serão substituídas por inteligência artificial



- Novas funções
- Tarefas rotineiras
- Data insight

- Robots (chatbots mais “humanos”)
- Maior conhecimento do cliente (Waze, Google Shopping)



State of Sales Report

- Juntando entrevistas de mais de três mil líderes globais de vendas, sobre o que é **prioridade** quando se fala em vendas e quais são as **tendências** e **tecnologias** que ditarão as regras:
 - a experiência do utilizador
 - a colaboração entre as equipas de vendas
 - e a inteligência artificial
- 76% dos consumidores considera que o mais importante não é fechar o negócio rapidamente mas que tudo esteja focado nas suas necessidades
- 64% dos consumidores esperam que as empresas interajam em tempo real e 80% deles dizem que a fidelização a uma marca é influenciada por respostas imediatas



State of Sales Report

- sobre a **tecnologia**, o relatório revela que a venda preditiva é o futuro da experiência do cliente
 - 77% das equipas de vendas afirmam focar-se na prestação de serviços proativos
 - 79% concentram-se em antecipar as necessidades dos clientes
- 53% dos comerciais usam a tecnologia móvel para se conectar em qualquer lugar ou momento
- os comerciais com melhores desempenhos usam recursos inteligentes, destes:
 - 40% observaram um aumento na geração de prospects
 - 43% viram aumentar o número de novos negócios
- **Nos próximos três anos, espera-se:**
 - um crescimento de 118% na adoção de inteligência preditiva
 - 115% em automatização de processos de pagamento
 - e 139% na adoção de inteligência artificial

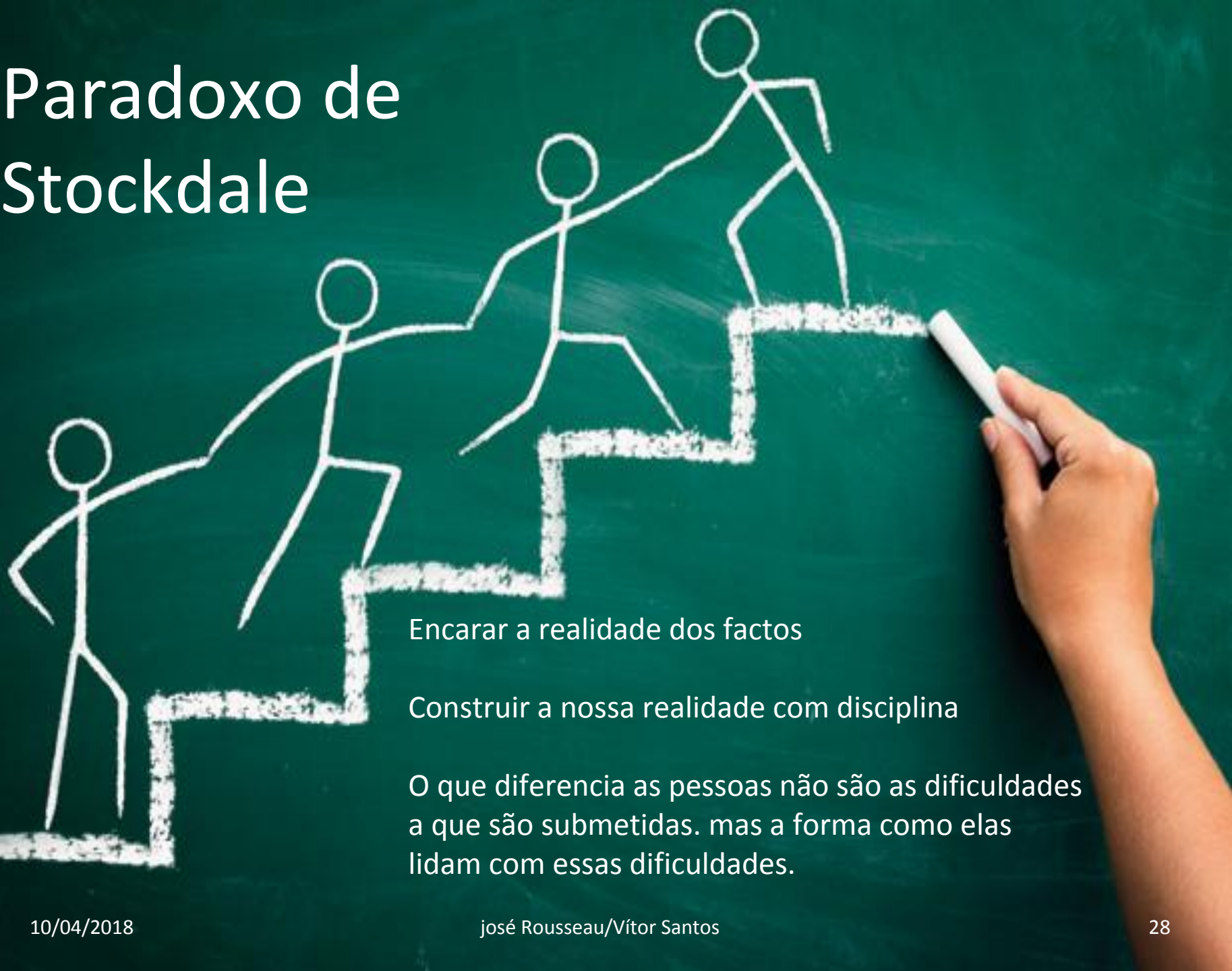
Yin e Yang da Liderança

O Líder no **Sucesso** olha para a janela
e não para o espelho



O Líder no **fracasso** olha para o espelho
e não para a janela

Paradoxo de Stockdale



Encarar a realidade dos factos

Construir a nossa realidade com disciplina

O que diferencia as pessoas não são as dificuldades a que são submetidas. mas a forma como elas lidam com essas dificuldades.

Metáfora do autocarro



Líder conduz o autocarro.
Mete dentro as pessoas certas.
Faz sair as erradas.
Conduz as pessoas aos locais certos e depois pensa onde quer chegar.

Mas o Ouriço ganha!

A raposa sabe um pouco de muitas coisas e é complexa



O Ouriço sabe apenas uma coisa importante e é simples



Rethinking the Sales Manager



Rethinking the Sales Manager

- **Diferente liderança e gestão da equipa**
- **Decisão com o apoio da IA**
- **Antecipar as necessidades dos clientes (BI)**
- **Estratégias para colocar o cliente no centro do negócio**
- **Customizar relações para além de produtos**
- **Home-office**
- **Sales Force Automation**





- Em 2018, cerca de 50% das empresas internacionais irão direcionar investimentos para a inovação em **Customer Experience**
- Com a utilização de **ferramentas de qualificação de clientes** a Black & Decker aumentou a sua taxa de conversão de 59% para 76%



Salesforce Research, Outubro 2016

- 74% das empresas referem que com a automação dos processos, as vendas aumentaram
- Além disso, em relação às expectativas dos clientes, 51% acreditam que até 2020, as empresas serão capazes de antecipar as suas necessidades
- 79% dos clientes empresariais afirmam que é essencial ou muito importante interagir com um vendedor que seja um consultor confiável que agregue valor à empresa, em vez de apenas um agente comercial



A close-up photograph of several business professionals in light blue shirts and dark suits, with their hands stacked in a huddle. The background is a plain, light-colored wall. The text 'The future of SALES FORCE MANAGEMENT' is overlaid in a bold, dark blue font.

The future of SALES FORCE MANAGEMENT

- **Dimensão**
- **Novas funções, tarefas e skills**
- **Autogestão**
- **Processo de venda e de experiência**
- **Consultor e Gestor de relações**
- **Planos de incentivos personalizados**
- **Treino por EAC**
- **iSelling**



SERVIR PARA LIDERAR



Quem foi
o maior
líder de
todos os
tempos?

A liderança começa pela compreensão da história da nossa vida. E a história da nossa vida não é a nossa vida. É apenas a nossa história.



SIM EU POSSO !



THE FUTURE OF SALES

Are you prepared
for what's coming?



Inteligência é
a capacidade
de se adaptar à
mudança.

Stephen Hawking



HISTÓRIA





ROBBIE MADDISON'S



BEHIND THE

Dream

THE MAKING OF
ROBBIE MADDISON'S

Pipe Dream



PART 1

<https://www.youtube.com/watch?v=IDi9uFcD7XI>



**KEEP
CALM
AND
MAKE SALES**

