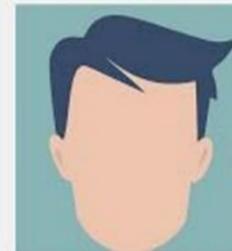


MANUAL RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE VENDEDORES

CV

CV



ÍNDICE

INTRODUÇÃO – PREPARE-SE

1 - ETAPAS DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	04
2 - COMPETÊNCIAS PARA ÁREA DE VENDAS.....	05
3 - ROTEIRO DA ENTREVISTA.....	09
4 - SUGESTÕES DE PERGUNTAS.....	10
5 - FEEDBACK.....	12



INTRODUÇÃO

Leve a entrevista **MUITO A SÉRIO**.

Prepare-se **DE VERDADE**.

O processo seletivo deve ser considerado pelos gestores como uma ação estratégica do negócio, uma ação que influenciará diretamente nos resultados e, quem sabe, até na sobrevivência de sua loja.

Este manual tem como objetivo tornar o processo de recrutamento e seleção mais assertivo, reduzindo assim a rotatividade dos funcionários nas lojas. O material serve de referência, para que o entrevistador escolha as perguntas a serem feitas durante a entrevista, defina a pontuação do perfil do candidato e das competências.

Boa leitura e boas vendas!



08 ETAPAS DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



1 – Divulgação

Deve ser constante, por isso aposte em um cartaz discreto na vitrine da loja, divulgue em sites de vagas e agências;

2 – Triagem

Análise dos currículos recebidos, utilize os critérios com base no perfil sugerido;

3 – Preparação para entrevista

Leia a lista de perguntas, escolha quais serão utilizadas como referência e preencha o formulário da entrevista;

4 – Entrevista

Depois do formulário preenchido, siga as instruções, quebre o gelo, deixe o candidato mais à vontade e então inicie as perguntas escolhidas;

5 – Contratação

Solicite ao selecionado a documentação necessária para a contratação;

6 – Integração

Dedique tempo e prepare o primeiro dia de trabalho do novo funcionário. Acompanhe de perto os primeiros dias;

7 - Avaliação de experiência 30/45 dias

Faça a avaliação seguindo as competências definidas, com pelo menos uma semana de antecedência, para haja tempo da rotina do desligamento se for o caso;

8 - Avaliação de experiência 60/90 dias

Repita a avaliação seguindo as competências definidas, com pelo menos uma semana de antecedência para haja tempo da rotina do desligamento, caso o funcionário não seja efetivado;

COMPETÊNCIAS PARA ÁREA DE VENDAS

1 - AUTO-CONFIANÇA

- Ser positivo, trabalhar com alegria e felicidade;
- Acreditar em seu potencial;
- Gostar de ser vendedor;
- Gostar de metas e desafios.

2 - PERSUASÃO

- Saber argumentar, ter convicção;
- Saber mostrar os benefícios do produto e as opções disponíveis;
- Capacidade de convencimento;
- Persistir, não desanimar frente aos primeiros obstáculos;



COMPETÊNCIAS PARA ÁREA DE VENDAS

3 - COMUNICAÇÃO

- Saber observar os canais de comunicação;
- Mudar a abordagem de vendas para "conduzir" os clientes;
- Ouvir o cliente e descobrir seus anseios e necessidades;
- Sensibilizar-se com os problemas das pessoas;
- Perceber as reações dos clientes;
- Estar atento aos sinais corporais das pessoas (olhares, gestos).

4 - COMPROMETIMENTO E INTERESSE

- Admirar a empresa;
- "Vestir a camisa" da empresa;
- Gostar dos produtos da empresa;
- Dispor-se a trabalhar mesmo fora do expediente.

COMPETÊNCIAS PARA ÁREA DE VENDAS



5 - FLEXIBILIDADE

- Conhecer e adaptar-se aos tipos de clientes;
- Ter jogo de cintura para superar objeções do cliente;
- Aceitar críticas e tentar mudar seus comportamentos;
- Acatar orientações da gerência.

6 - INICIATIVA

- Ter iniciativa para abordar clientes potenciais;
- Aproveitar as oportunidades de negócio quando surgem;
- Resolver os problemas o mais breve possível;
- Buscar novas formas de conseguir clientes;
- Ser proativo, fazer sem esperar ser mandado.

COMPETÊNCIAS PARA ÁREA DE VENDAS



7 – REALIZAÇÃO

- Colocar metas para si mesmo;
- Gostar de ganhar mais e mais, superar-se;
- Tentar ser o melhor vendedor.

8 – ENCANTAR E FIDELIZAR CLIENTES

- Atender o cliente com presteza, ser solícito e simpático;
- Prestar um bom atendimento, fazer o cliente sentir que é especial;
- Responder às dúvidas dos clientes com honestidade, não enganar;
- Responder ligações dos clientes logo que possível;
- Ligar para os clientes que já adquiriram produtos;
- Assumir pessoalmente a resolução de problemas com os clientes;
- Surpreender o cliente, fazer mais do que ele espera normalmente.

Antes de iniciar a entrevista propriamente dita, quebre o gelo.

- Pergunte como o candidato esta, se quer água, se foi fácil de chegar, se já conhecia a loja/shopping, comente sobre o tempo. Assim o candidato terá alguns minutos para respirar e se acalmar um pouco antes do início.
- Após quebrar o gelo, peça para o candidato se apresentar, falar dele (lado pessoal), contar como é a composição da família, estado civil, se tem filhos, se esta estudando, o que faz no tempo livre, se tem algum hobby.
- Deixe ele falar, caso falte algum item do PERFIL pergunte.
- Com o candidato mais calmo passamos às perguntas onde iremos avaliar as competências/habilidades.

24 SUGESTÕES DE PERGUNTAS



- 1 - Como seu chefe consegue extrair o máximo de você? O que te motiva?
- 2 - Como você define "vendas"?
- 3 - Como você mede o seu sucesso?
- 4 - Como você reage quando fica abaixo da meta?
- 5 - Como você se mantém informado?
- 6 - Como você se organiza para suas atividades do dia-a-dia?
- 7 - Conte uma situação em que você tenha se esforçado, além do normal, para atingir um resultado.
- 8 - Conte uma situação em que você teve que conviver com um chefe ou colega de trabalho difícil.
- 9 - Conte uma venda que não deu certo. Por que? O que você aprendeu com esta experiência?
- 10 - Descreva o melhor chefe que você já teve. E o pior?
- 11 - Descreva um dia típico de trabalho seu.
- 12 - Fale de uma situação onde o cliente não era muito de falar. Como você fez o cliente se abrir para você?
- 13 - Fale sobre uma venda que na prática estava perdida, e que você conseguiu virar. O que você fez para conseguir isso?
- 14 - O que mais lhe chateia sobre a profissão de vendas?

24 SUGESTÕES DE PERGUNTAS



15 - O que você considera "um bom dia de trabalho"?

16 - O que você faz quando o cliente diz que seu preço está muito caro e ele vai comprar de seu concorrente?

17 - Por que nossa empresa deveria contratar você e não um outro vendedor?

18 - Por que trabalhar nesta empresa é importante para você?

19 - Quais habilidades de venda você acha que precisa desenvolver?

20 - Quais os tipos de problemas você tem que resolver como vendedor?

21 - Qual a maior besteira que você já fez em sua carreira?

22 - Qual foi o argumento de vendas mais eficiente que você já usou na vida para vender alguma coisa?

23 - Qual foi o produto mais legal que você comprou nos últimos tempos? Por que? Como você o venderia para mim agora?

24 - Quando os clientes fazem você perder a cabeça?

MUITO IMPORTANTE!

De nada adianta um processo de recrutamento e seleção eficiente, se não acompanhamos nossos funcionários. É necessário dar feedback constante.





O Boas Vendas é um portal que oferece dicas de varejo, vitrine, exposição, treinamentos e muito mais.

Acesse e aproveite nossas dicas para fazer sua loja vender ainda mais!

[SAIBA MAIS](#)