



## ENTREVISTA

**Paul Spiegelman:** o segredo por trás da lucratividade é a paixão dos funcionários

## GESTÃO EM VENDAS

O único seguro contra a queda: ser excelente!

# VENDAMMAIS®

ANO 16 - Nº 189 - JANEIRO/2010 - R\$ 14,90

### LIDERANÇA

Aumente a produtividade e a motivação investindo 1% em sua equipe

### TECNOLOGIA

Transforme seu celular em uma máquina de cartão de crédito



## O MELHOR 2010 PARA AS SUAS VENDAS!

Pense fora da caixa – Aprenda a ter ideias criativas para melhorar o rendimento da sua empresa

▶ O grande desafio dos vendedores para que a profissão não acabe

▶ Melhore o resultado das suas campanhas de e-mail marketing

▶ Como planejar melhor o ano para você e suas vendas

▶ As dicas de vendas que quase ninguém usa (mas deveria!)





Manuela Rolon (gerente de vendas) e Charys Oliveira (gerente de marketing)

SERVIÇOS

# Othos Telecomunicações

Sucesso na venda de serviços em um mercado inexplorado

POR NATASHA SCHIEBEL

**E**m 2006, depois de 15 anos de experiência no mercado de telecomunicações “tradicional”, Rocelo Lopes decidiu entrar em uma área praticamente inexplorada no Brasil: a de tecnologia VoIP (Voice Over Internet Protocol). Após reunir uma equipe de profissionais de vanguarda, ele deu início às atividades da Othos Telecomunicações em São Paulo, SP.

No começo, a clientela da Othos era formada por empresas de telemarketing em diversos países, mas Rocelo e seu time souberam expandir os negócios e, hoje, pessoas físicas também fazem parte da carteira de clientes da empresa.

Em entrevista exclusiva à revista **VendaMais**, Charys de Oliveira, gerente de marketing da Othos Telecomunicações nos faz entender por que a empresa está se saindo tão bem no mercado em que atua. Confira!

**VendaMais – Quais são as dificuldades encontradas no ramo e como vocês superam essas dificuldades?**

**Charys Oliveira** – Uma grande dificuldade que a Othos tenta superar é a ideia já formada sobre o VoIP, já que as primeiras empresas de VoIP no Brasil não foram muitos felizes e

## Para você entender melhor

Enquanto o serviço tradicional de telefonia (PSTN) usa cabeamento próprio e dedicado à voz, o VoIP utiliza a internet como meio de tráfego de dados e voz. Com base no VoIP, a Othos Telecomunicações oferece um *softphone* próprio, disponível para download gratuitamente, o iPABX, que permite que uma empresa possua uma rede de telefonia gerenciável e com custos reduzidos, e o Globe, que é um produto para quem faz viagens internacionais poder continuar disponível no celular sem pagar tarifas de deslocamento internacional.

formaram uma imagem pouco confiável do serviço. A Othos corre atrás para mudar essa imagem investindo em equipamentos de alta qualidade e em parcerias muito bem escolhidas. E também acreditamos que a qualidade da banda larga irá melhorar e se multiplicar pelas residências e empresas.

#### **Vender serviços é vender o "intangível". Como a Othos vende serviços?**

O principal trunfo do VoIP, e consequentemente da Othos Telecomunicações, é a facilidade que o cliente tem em perceber, no primeiro mês, a redução dos gastos com telefonia. Sempre apresentamos um estudo com base nas últimas faturas da telefonia convencional como forma de mostrar nossos benefícios, oferecemos testes e mantemos uma equipe completa de atendimento e suporte técnico do princípio ao fim do processo de venda.

#### **Você acredita que, para vender serviços, é preciso de um tipo de vendedor especial? Por quê?**

Para mim, um bom vendedor, que se envolve com a área de desenvolvimento da empresa e estuda o produto, o mercado e o cliente, torna-se capacitado para vender qualquer coisa, seja produto ou serviço. O diferencial está quando a equipe comercial acredita no que vende e confia na empresa e no serviço.

#### **Qual é o melhor método de conquista de clientes de vocês? Por quê?**

O marketing boca a boca garante excelentes resultados, mas, quando a empresa almeja um crescimento maior e acelerado, ele sozinho não é suficiente. Então, é preciso concentrar esforços na divulgação da empresa e dos produtos e fazer um planejamento de marketing que garanta o sucesso durante o ano inteiro. Aí, entra a internet, com sites de busca, redes sociais, portais especializados, banners patrocinados, etc. Além disso, a participação em feiras e eventos, o trabalho de uma assessoria de imprensa e campanhas de marketing direto também são importantes. Nada deve ser descartado neste mercado altamente competitivo. É preciso monitorar esse plano de marketing sempre, alterando-o quando necessário e monitorando a concorrência e novas tendências de consumo.

#### **Como é feita a fidelização de clientes na Othos?**

Ainda não possuímos um plano de fidelização fechado. Usamos o bom-senso em ouvir o cliente e questionar as áreas envolvidas (financeiro, suporte técnico e atendimento) para buscar um acordo que o satisfaça. Entretanto, sabemos que, com o crescimento da carteira de clientes, será necessário estabelecer algumas regras mais claras, mas não queremos perder essa facilidade atual de poder negociar como se fôssemos pequenos.

#### **Para você, quais são os fatores fundamentais para o sucesso na venda de serviços?**

No nosso caso, apresentar algo tangível, como economia financeira, é um excelente fator. Mas acredito que o fundamental seja a satisfação do cliente com todo o serviço. Ele precisa ser bem atendido pela equipe comercial, receber suporte técnico que o auxilie não só na instalação de equipamentos, mas também na tomada de decisões, e ter a certeza de que o que ele adquiriu foi por um preço justo e que trará valor ao seu negócio.

#### **Quais são as suas dicas para quem deseja começar a vender serviços?**

Estude muito sobre o serviço (características, benefícios, diferenciais), conheça bem o mercado e, principalmente, o negócio dos principais clientes e não deixe de conhecer os concorrentes, porque, quando o vendedor apresenta o serviço, ele tem de mostrar segurança no que diz, tem de mostrar que domina a situação. Assim, o cliente tende a diminuir as barreiras e a negociação se torna mais fácil.

**Para saber mais:**  
Visite o site: [www.othos.com.br](http://www.othos.com.br)