

Técnicas de Vendas Natura

Resultados do Piloto





Indicadores quantitativos

Período do Piloto:

25/05/03 a 11/07/03 (dois ciclos)

	Brasil	Galáxia	Ibirapuera	Novo Rio
setores	80	22	29	29
cursos	156	46	39	71
CNs	1397	423	413	561

Objetivos

- Preparação eficaz da PV como multiplicadora
- Assegurar que método e conteúdo cheguem à CN

Etapas

- Sensibilização
- Estrutura do Curso ▶
- Manuseio e discussão dos materiais / dinâmicas
- Experiência no campo



Estrutura do Curso

Duração: 3 horas

- Apresentação
- Vídeo de Boas Vindas
- Dramatização e discussão de casos práticos de consultoria
- Atividade "Consultoria Natura com Sucesso"
- Administração do Negócio
- Momento de Reflexão
- Avaliação

voltar



No dia da implantação...

Sensibilização gerou expectativa positiva

Encantamento com jogo e CN Modelo

Questionamentos

- Duração do curso (3 horas)

- Infra-estrutura para ministrar o curso

- Capacidade da CN executar atividades propostas

- Eficiência do aprendizado sem exposição formal

“Bicho Papão” do Regional encontrado em outros mercados



... após dois ciclos de experiência

PV, você acha que atingiu os objetivos propostos pelo curso?

Objetivos	positivo	negativo	branco
Geral do Curso	79%	11%	10%
Dramatização	79%	14%	6%
Jogo	90%	5%	5%
Exercício Lucro	70%	27%	3%

Maioria absoluta das Promotoras declaram ter atingido os objetivos propostos pelo curso e em cada uma de suas etapas

94% dizem que o Manual da PV contribuiu para a qualidade do trabalho de ministrar o curso

56% dizem que a implantação-piloto auxiliou no seu preparo como multiplicadora



... após dois ciclos de experiência

89% das PVs manifestam satisfação em ministrar este curso

Sente-se bem ao ministrar o curso: *"não é um massacre"*

Proximidade da PV com a CN – resgate do *"olho no olho"*

Duração (3 horas) deixou de ser problema

Adaptação da infra-estrutura das salas de curso

Algumas já criaram estratégias alternativas na mesma *"linha"* pedagógica



Efeito da experiência piloto

“Me sinto privilegiada por participar do piloto. Este curso preencheu várias lacunas que tentava cobrir sem as ferramentas adequadas, sem saber se estava agindo corretamente. Com as ferramentas corretas fica tudo mais fácil e dinâmico.

O entrosamento das CNs é importante. Elas se ajudam desde o início, construindo a "equipe" no setor.”

(Ibirapuera)



... após dois ciclos de experiência

84% das PVs elogiam o comportamento das CNs

Elas *"não dormem"*, participam mais, saem motivadas e mais seguras para vender.

Conseguem executar as atividades propostas

Efeito positivo no setor - CNs antigas querem participar

Gancho para "vender" os cursos avançados

dramatização



jogo



exercício adm. negócio



fechamento



dramatização



exercício adm. neaócio



jogo





sugestões e melhorias...

Sugestões das PVs	Melhorias
PV precisa ver o "filme do curso" durante a implantação	Diálogo com a FV - "filme do curso" no final da implantação Reforço na importância da preparação prévia da PV
Ensinar a CN a fazer cálculo de “%” - divergência de opiniões na Força de Vendas	explicação será opcional
Inserção de outros conteúdos nas dinâmicas: <ul style="list-style-type: none">- Encontro Natura e Cursos- CN Net e Web- Calendário de ciclos- Organizador de pedidos- Lucro por ponto	2003 - ajustes finos 2004 - demais ajustes



resumindo...

PV prefere novo curso comparado ao antigo.

Discutem como melhorar esta nova proposta e não querem voltar atrás!



Próximos Passos

Atividade	Início	Término
Ajustes finos nos materiais	14/jul	1/ago
Impressão materiais - todo o Brasil	4/ago	9/ago
Implantação Brasil nas R.E.	11/ago	30/out

Combinar
o jogo

Requisitos de sucesso do roll-out:

8 horas para implantação

GV dividida em duas turmas

Acompanhamento do GV no campo

Depoimentos

experiência piloto



Depoimento das Consultoras

“Achei o curso descontraído e informativo. Das informações a mais interessante foi a ficha do cliente que permite conhecer e atender melhor o cliente.” (Ana Lucia Moraes – setor 435 – Novo Rio)

“Além de ser uma Consultora, devo ser também uma consumidora e investir nos produtos para obter lucro.” (Sônia de Sousa – setor Cosmos – GV Galáxia)

Vou conseguir atender os clientes bem melhor e atendê-los com mais firmeza e confiança no que estou vendendo. (M^a Luiza – setor 309 – Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Estas CNs ligam menos com dúvidas. São ativas frequentes desde o primeiro pedido.” (Novo Rio)

“Cns fizeram mais de um pedido no ciclo do curso!”
(Novo Rio)

“Antes elas ficavam cansadas. Agora não sentem o tempo passar. Participam e se sentem importantes.” (Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Pensei que teriam dificuldade. Me enganei! Elas se liberam.”
(Novo Rio)

“Desempenho impressionante das CNs neste quesito.
Vínhamos subestimando-as com discursos nada práticos. Hoje
sei que elas têm capacidade e competência para fazer as
simulações.” (Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Sobre a dramatização

“Achei que seria difícil que as CNs participassem. Tiveram dificuldade no começo mas depois do 1º grupo elas se soltam. Se mesclarmos as pessoas de diferentes graus instrução nos grupos temos um ótimo resultado.” (Novo Rio)

“Momento muito importante, tanto para as novas como as antigas. Facilitou o entrosamento entre o grupo e me ajudou a identificar alguns pontos a serem trabalhados e destacados em cada uma delas.” (Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Sobre a dramatização

“Recurso excelente. CNs se soltam mais, se familiarizam umas com as outras e vivenciam a atividade de Consultoria. A amarração, se bem conduzida pela PV, são valiosos porque as CNs começam a perceber os pontos fortes e fracos das interpretações da Fabíola e isso torna o momento muito rico.”

(Galáxia)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Sobre o exercício do Lucro

“Excelente ferramenta para ajudá-las a entender o “quanto” pagam e o “quanto” ganham. Nada como colocar em prática o dia-a-dia de uma CN.” (Ibirapuera)

“Melhor parte do curso! Fazem as contas e percebem como é fácil calcular o lucro. Recebi depoimentos de CNs que ficaram satisfeitas em poder fazer isso em todos os pedidos daqui para frente.” (Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Sobre a atividade *Consultoria Natura com Sucesso (jogo)*

“Projeto muito rico em informações. No começo ela pensa que é brincadeira. Depois percebe que tem conteúdo importante ali.” (Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Fiquei mais solta e dinâmica. O curso facilita a integração da PV com o grupo e interação das CNs com a PV. É totalmente prático e gostoso de ministrar.

Dá vontade de fazer com maior frequência e, se possível, convidar CNs antigas que tenham interesse.”

(Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Inicialmente me senti apreensiva pelo novo. Depois do segundo curso comecei a dominar a seqüência e fiquei mais tranqüila. Acabei me descobrindo curtindo o curso, tão envolvida quanto elas. Acredito que depois deste, elas terão motivação suficiente para voltar aos demais cursos.”

(Novo Rio)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Fiquei segura e confiante, apostando que ia dar certo. Mais próxima delas, realmente fazendo o papel de uma educadora.”

“Cansada porém contente, pois o que parecia um bicho papão na realidade foi bem prático e gostoso de realizar.”

(Promotoras – GV Novo Rio)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Mudança de paradigma das Pvs

“Deixei que falassem mais sobre seus desejos e aspirações c/ nova atividade. Isto foi novidade para mim. Sempre só eu falava e agora estou deixando que elas falem e construam seu próprio raciocínio sobre a atividade.”

(Ibirapuera)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

“Foi show... a execução do curso foi tranquila. As CNs participaram com entusiasmo. As dinâmicas realmente despertam bastante interesse pois elas vêem como um “ensaio” para a atividade no campo. A questão do tempo fica em segundo plano, porque não sentimos o passar das horas. O curso envolve a todos, tornando agradável a participação geral.”

(Galáxia)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Mudança de paradigma das Pvs

“O primeiro passo é a PV comprar a idéia e estar aberta para o novo. Resumindo, saímos de um curso formal, cansativo e extremamente teórico para um dinâmico e alegre! Hoje eu tenho mais prazer em ministrar este curso! Nota 10!”

(Novo Rio)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Mudança de paradigma das Pvs

“É inovador porque estamos acostumadas com aula expositiva. O Curso é ótimo, dinâmico, as CNs se sentem valorizadas porque expõem suas idéias e experiências. Fiquei satisfeita, vamos fortalecer o vínculo com elas.”

(Galáxia)

voltar



Experiência nas GVs Piloto

Mudança de paradigma das Pvs

“Não concordava com a seqüência. Achava que as atividades deveriam ficar para o final. Porém, percebi que a CN começa a participar desde o início, percebe que é um curso diferente e se interessa mais.”

(Galáxia)

voltar