VIDA

Guia paranoico para o consumidor em tempos de crise

Confira maneiras de não cair na tentação da compra e dizer “não”, sem culpa, ao vendedor

GABRIELA VARELLA (TEXTO) E GIOVANA TARAKDJIAN (ARTE), (EDIÇÃO: ISABELA KIE
17/08/2015 - 08h00 - Atualizado 17/08/2015 09h09

Compartilhar Pinar Comp. Comp. Tuítar

Certo dia, parei em frente a uma vitrine de uma loja de brigadeiros gourmet. Antes que eu pudesse pensar em comprar – ou não – o doce, uma vendedora simpática se materializou ao meu lado e foi logo dizendo qual era o diferencial do seu produto. O chocolate daquela loja derretia na boca. As caixinhas e embalagens eram charmosas. E, caso comprasse mais de um, ela poderia me fazer um **desconto**.

No fim das contas, saí de lá não com um, mas com cinco brigadeiros. Admito que eram saborosos, sim. Mas não precisava ter comprado. A moça, que era uma boa vendedora, me convenceu facilmente de que eu precisava comê-lo. Acontece quase todos os dias: já se perguntou quantas vezes você é levado a comprar um produto de que não precisa, só por uma dificuldade em dizer "não"?

GUIA PARANOICO
DO CONSUMIDOR

Mesmo quando a economia está uma maravilha, é importante poupar o bolso de gastos desnecessários para manter as contas em dia. Em um contexto de **crise econômica**, é fundamental ser um consumidor defensivo e aprender a dizer "não". **Ricardo Pastore**, que é coordenador do **núcleo de negócios de varejo** da **Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM)** de São Paulo, explica que o comerciante é treinado para o processo de vendas. Em outras palavras, ele vai usar todas as artimanhas para não lhe deixar sair de lá sem um produto – ou dois. "Quando o cliente entra na loja, tudo já está previsto para que a venda seja realizada. Nada está ali por acaso, desde posicionamentos de produtos em pontos acessíveis até a sinalização, como cartazes. Quem vende sempre quer chegar ao final com a compra realizada."

>> Eles exportam e driblam a crise

E não é só isso. Ele fica na espreita, esperando uma dica para poder aproveitá-la. Se você estiver procurando um presente para o seu pai, por exemplo, o comerciante pode perguntar sobre os gostos, cores e preferências do presenteado. Depois, vai tentar inserir o item no seu contexto pessoal. "Imagine o quanto o seu pai ficaria feliz com esta camiseta." Ou, melhor ainda: "Imagine o seu pai usando esta camiseta durante um jantar de família". "O vendedor faz uma série de perguntas para criar um **vínculo emocional**, uma conexão para te convencer. Ele adapta a postura corporal à sua e também ao seu tom de voz, te elogia e usa artimanhas para te deixar apto a consumir", afirma Vinícius Franco, **coach e coordenador de negócios** do Instituto Brasileiro de Coaching (IBC). Se alegar não ter o dinheiro necessário, mil possibilidades de financiamento vão ser oferecidas. A partir de uma relação criada por meio de gentilezas ou por oferecer um cafezinho, como dizer "não"?

>> O que se comprava em 1985

Nem pense em amolecer. Lembre-se de que o foco é a venda e que essas gentilezas têm um viés comercial. Portanto, agradeça pela atenção e ponto final. Se não consegue dar aquela fugidinha ou tem receio de parecer grosseiro, prefira adotar maneiras simpáticas de driblar a situação. A simples frase "o sapato azul é realmente lindo. Mas, por hoje, vou ficar mesmo só com o vermelho. Agradeço pela atenção" é uma maneira educada e firme de não mudar a sua decisão quando o vendedor tentar fazer uma **venda adicional**. Certamente você já passou por isso, quando estava experimentando uma calça e o comerciante apareceu com "uma blusinha que combina com a roupa". Esse acessório aparentemente inofensivo pode aumentar o valor da venda em até 50%. E, se não quiser levar nada, seja sincero. Mantenha o contato visual e o sorriso no rosto. "Da próxima vez que eu vier, te procuro", é uma maneira agradável de dizer não.

Utilize a estratégia a seu favor

Comece perguntando o **nome do vendedor** para criar um relacionamento interpessoal e aproveite para colher os frutos. Se tiver algum produto em mente, comece a conversa positivamente: "Tenho certeza de que você vai me ajudar hoje". **Conseguir um desconto** não é impossível, muito pelo contrário. Se está pensando em gastar mil reais em um produto e ele estiver além deste preço, não vacile: "Queria muito comprar. Mas, infelizmente, só tenho esta quantia". O vendedor tem a intenção de finalizar a compra e, portanto, pode reduzir o preço. Depois do dia 20 no calendário, ele estará ainda mais flexível, já que precisa bater uma **meta de vendas** por mês.

>> Todas as contas da classe C

Durante a negociação, proponha um preço abaixo do desconto que imaginou. Por exemplo: se o produto custa R$ 200, peça um desconto de R$ 150. No fim das contas, o item pode sair por R$ 160. Se negociar com base em R$ 160, provavelmente vai sair mais caro. Da mesma maneira que o vendedor pode ser "agressivo", por meio de perguntas para lhe convencer a levar um artigo da loja de qualquer maneira, você também pode ser um negociador "agressivo" e persistir em uma compra barateada. Caso não tenha prática para fechar o negócio, o caminho mais fácil é pelo relacionamento. "Ser simpático vai conduzir a pessoa a criar uma segurança, uma certa intimidade", diz o coach da IBC.

Vá sozinho

Por mais que pareça chato fazer as compras sem companhia, é uma opção melhor para quem quer **economizar**. Isso porque o lojista fica satisfeito quando amigos ou familiares estão junto com o cliente, porque pode encontrar potenciais aliados para convencê-lo a fazer a compra, principalmente utilizando artimanhas emocionais. "Um casal pode ir junto, por exemplo, quando o gasto atinge os dois bolsos. Assim, podem fazer uma **compra sensata**", sugere Vinícius Franco, da IBC. E esteja munido de informações, principalmente na compra de aparelhos domésticos ou tecnológicos.

Disciplina

Além da velha história de pensar duas vezes antes de comprar o produto, o grande negócio é ir com a lista de compras no bolso, principalmente no supermercado. Seguir o roteiro de compras evita o impulso de se sentir atraído por outras coisas. A outra dica, apesar de parecer radical, é levar o dinheiro contado, porque o cartão oferece outras possibilidades de pagamento – o que pode induzir a gastar com uma comidinha a mais. Se for com a família, o melhor é eleger um responsável pela lista. “Centralizar quem for mais eficiente em **compras domésticas** e comparação de preços ajuda a economizar. Basta que os familiares anotem os produtos necessários em um papel”, sugere Ricardo Pastore, da ESPM. Também é bom evitar ficar circulando pelo estabelecimento, já que outra mercadoria pode saltar aos olhos, principalmente se estiver com fome. Vá direto ao ponto!

Além dos itens necessários, também é vantajoso elencar prioridades. O que vem primeiro: saúde ou educação? Após definir, faça uma planilha de gastos. “Ter um controle visual ajuda a prestar atenção nos detalhes para poder comparar. Comece fazendo a conta diariamente e, depois, compare. Assim, é possível fazer ajustes para o mês seguinte”, aconselha o coach Vinícius Franco.

Por outro lado, Pastore ressalta a “compra certa”, aquela em que o produto funciona e tem um preço justo. “Não adianta economizar em certas coisas que não trazem o resultado esperado. O melhor, nesse caso, é **comparar preços**”, afirma. Com a internet, isso se tornou mais fácil ainda: com alguns cliques, é possível verificar quanto custa um celular em cinco lojas diferentes.

Moral da história

Ser sincero não significa ser grosseiro. Se esse era o seu medo, respire fundo. A partir de agora, nem é preciso congelar ao ouvir o familiar: “Posso ajudar?”. Em vez de sair correndo, você pode utilizar essas artimanhas a seu favor ou rebater com o simpático “estou só dando uma olhadinha, obrigado”.

ÉPOCA
apresenta

GUIA PARANOICO DO CONSUMIDOR

NA CRISE

FAÇA UMA LISTA

Faça uma lista de compras antes de sair de casa (e siga à risca!)

SEJA OBJETIVO

Vá direto no que você procura. Evite "dar uma olhadinha"

NEGOCIE

Compare os preços e saiba negociar. Peça o desconto sempre abaixo do preço previsto

LEVE O SUFICIENTE

Pague à vista e, se possível, leve o dinheiro contado

FUJA DA CILADA

Evite levar o cartão de crédito. Ele pode ser seu maior “inimigo”

SEJA ESPERTO

AGOSTO
20
QUI

Vá às compras depois do dia 20... e pague menos! A possibilidade de conseguir desconto é maior

MATE A FOME

Não vá ao mercado com fome. Ela faz você comprar mais do que o necessário

Ficou lindo, amiga! LEVA!

VÁ SOZINHO

Você evita a cilada

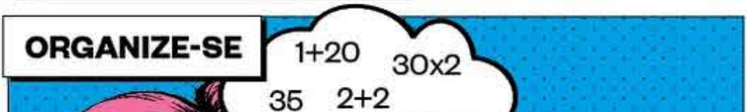
do “poder de convencimento” do seu amigo

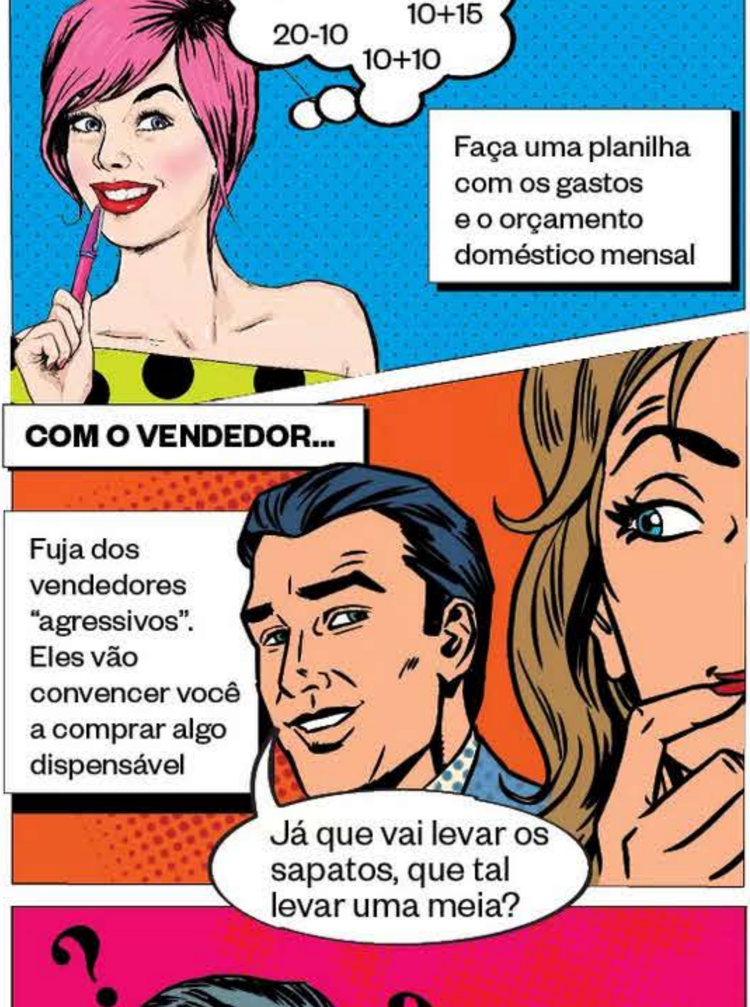
Você será o responsável!

TENHA UM XERIFE

Eleja um responsável pelas compras domésticas. Isso ajuda a controlar o orçamento da família

ORGANIZE-SE



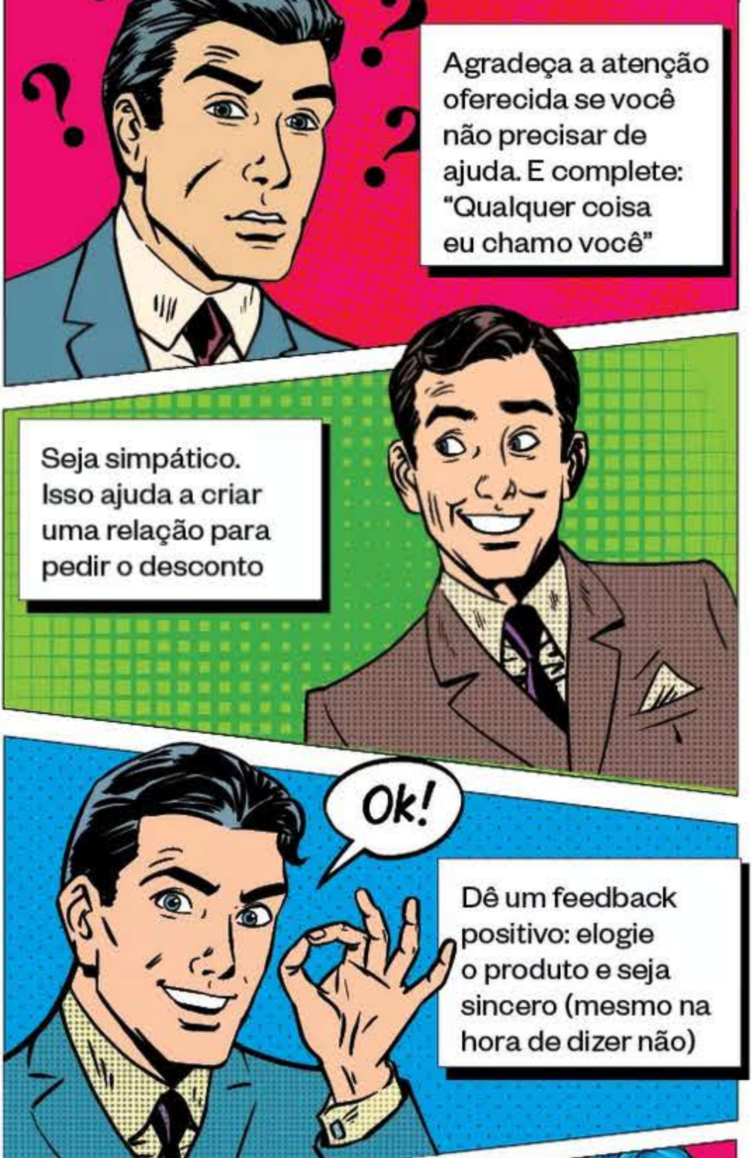

10+15
20-10
10+10

Faça uma planilha com os gastos e o orçamento doméstico mensal

COM O VENDEDOR...

Fuja dos vendedores "agressivos". Eles vão convencer você a comprar algo dispensável

Já que vai levar os sapatos, que tal levar uma meia?
?



Agradeça a atenção oferecida se você não precisar de ajuda. E complete: “Qualquer coisa eu chamo você”

Seja simpático. Isso ajuda a criar uma relação para pedir o desconto

Dê um feedback positivo: elogie o produto e seja sincero (mesmo na hora de dizer não)

Fuja da venda adicional. Aquela que o vendedor tenta "empurrar" um outro produto. Agradeça e diga que "por hoje é só isso mesmo"