

## TREINAMENTO E TÉCNICAS DE VENDAS EM UMA ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO: MOTIVANDO PARA ALCANÇAR RESULTADOS

**Eduardo Mendes da Silva<sup>1</sup>**

**Marcelo Augusto Alves<sup>2</sup>**

**Thiago Fernando Aguiar<sup>3</sup>**

**Marcus Venicius dos Santos<sup>4</sup>**

**Resumo:** *Este trabalho apresenta a evolução de vendas de uma Administradora de Cartões de Crédito que possui produtos oferecidos no mercado por uma equipe interna de vendas, permeio do telemarketing. Tal evolução é medida a partir de uma consultoria que identifica a influência da motivação da equipe interna em seus resultados. Trata-se de um estudo bibliográfico, obtido através de revisão literária, que traz os conceitos de marketing, vendas e comportamento organizacional. Seguido de aplicação de técnicas de motivação; executando campanhas de vendas e treinamentos, onde é apresentada a prática do grande desafio de alinhar os objetivos da equipe aos da empresa. O resultado da motivação da equipe é a potencialização de 27% do aumento de vendas dos produtos da administradora, comprovado a partir da análise de dados quantitativos que fazem referência aos produtos vendidos em um mesmo período (Jan/15 a Mai/15 x Jan/16 a Mai/16).*

**Palavras-chave:** Marketing; Telemarketing; Motivação; Venda; Consultoria.

---

<sup>1</sup> Universidade Paulista – Unip, Brasil. E-mail: eduardoo.msilva@gmail.com.

<sup>2</sup> Universidade Paulista – Unip, Brasil. E-mail: marceloaug@hotmail.com.

<sup>3</sup> Universidade Paulista – Unip, Brasil. E-mail: tfaguiar@yahoo.com.br.

<sup>4</sup> Universidade Paulista – Unip, Brasil. E-mail: sjc.pos@unip.br.