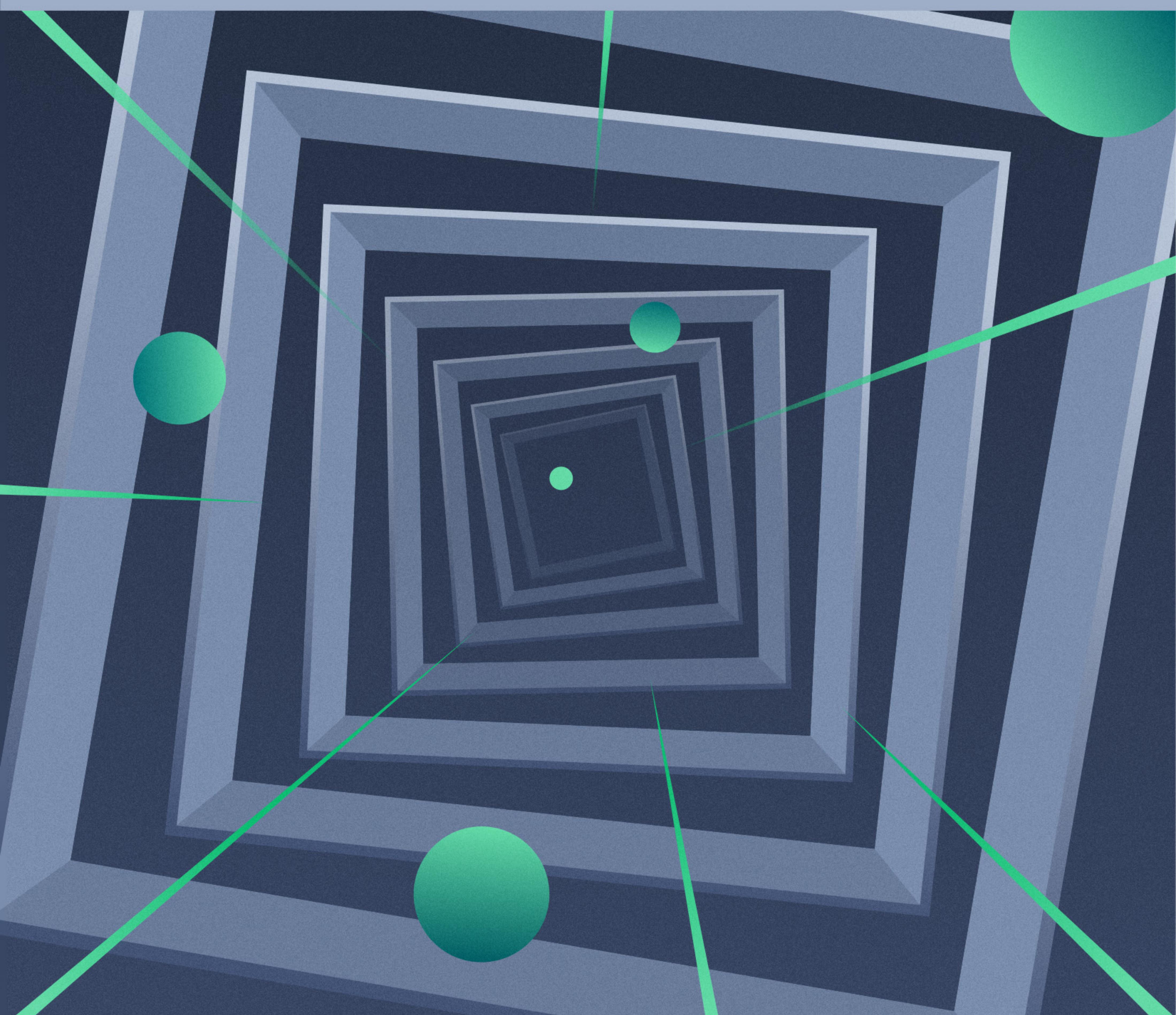


# 5W2H: autoridade no seu processo comercial





O mercado *B2B* é muito mais exigente com as competências de um vendedor ou de um gestor e, para ser considerado um **‘profissional de alta performance’** no mundo das vendas consultivas, é preciso ter autoridade e expertise para superar as barreiras que o mundo corporativo espera.

E como alcançar esses resultados hoje em dia? Através da **educação**. É com ela que somos capazes de ultrapassar a barreira do status quo, prontos para trazer a revolução que o mercado precisa.

É neste cenário, entendendo a importância e o peso que a educação tem para todas as gerações de profissionais brasileiros, que trazemos a iniciativa ‘Nectar Learn’ com *aprendizado audiovisual, conteúdos editoriais e experiência compartilhada*, para trazer conteúdos e *insights* aplicáveis e reais sobre **como crescer com qualidade e previsibilidade**.

O próximo passo para alcançar a alta performance está a uma página de distância. Vamos começar?

5W2H

Autoridade no seu processo comercial

Nectar Learn

Copyright © 2023 - Nectar Soluções

Texto e Revisão: Ana Júlia Oliveira

Diagramação e Design: Alexandre Nishimura



Todos os direitos estão reservados e protegidos por Lei.

Nenhuma parte deste livro, sem autorização prévia por escrito da editora, poderá ser reproduzida ou transmitida. A violação dos Direitos Autorais é crime estabelecido na Lei nº 9.610/98 e com punição de acordo com o artigo 184 do Código Penal.

---

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

5W2H [livro eletrônico] : autoridade no seu  
processo comercial. --

Goiânia, GO :

Nectar Soluções, 2023.

PDF

ISBN 978-65-85701-01-3

1. Gestão de vendas 2. Performance 3. Vendas -  
Técnicas.

---

23-158306

CDD-658.85

Índices para catálogo sistemático:

1. Vendas : Estratégias : Administração 658.85

Tábata Alves da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9253

# Conteúdo

## Capítulo 1

**O que é o método 5W2H?**

## Capítulo 2

**Quem pode utilizar o método 5W2H?**

## Capítulo 3

**Como o método 5W2H ajuda a vender com autoridade?**

## Capítulo 4

**Quando utilizar o método para ter mais resultados?**

## Capítulo 5

**Principais conclusões do método 5W2H**

## Introdução

Diferentes metodologias de vendas existem, pois os processos comerciais nas empresas B2B costumam ser bastante difíceis. Neste sentido, elas surgem para simplificar as etapas e tornar o trabalho dos vendedores mais fácil e ágil.

Mas é aí que mora a dificuldade, já que escolher as metodologias certas para o momento certo não é tarefa simples. Afinal, uma série de variáveis precisam ser consideradas: o momento atual do mercado, o desempenho do negócio diante da concorrência, a experiência dos profissionais, e assim por diante.

Por isso, primeiro, é importante relembrar alguns conceitos. Comecemos por relembrar o conceito de metodologias de vendas: estruturas que facilitam as atividades dos vendedores em um processo comercial. Em outras palavras, um sistema de princípios e melhores práticas que se traduzem em ações no exercício de levar as ofertas da empresa ao mercado.

Quanto a sua importância, as metodologias de vendas podem:

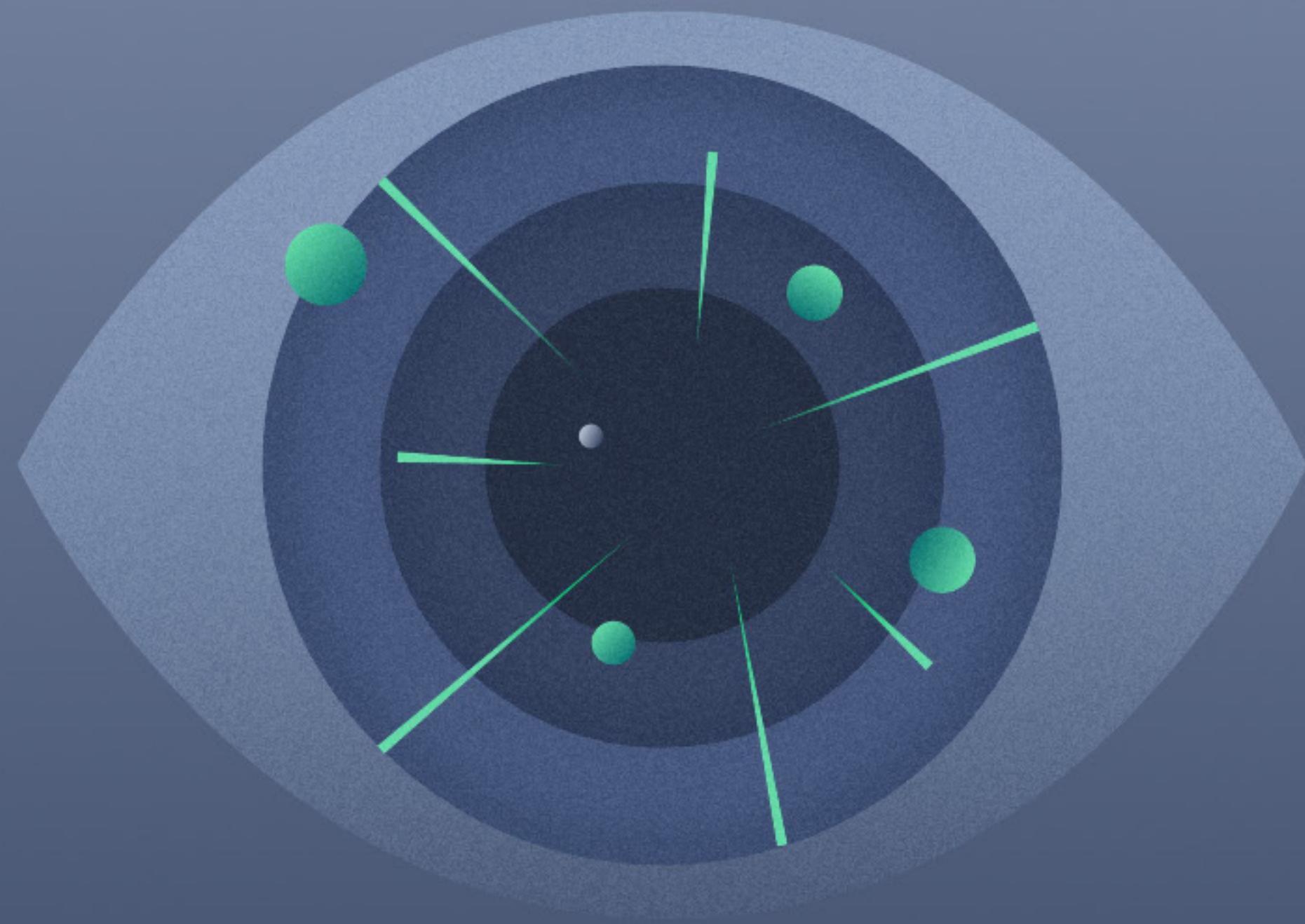
- potencializar a produtividade;
- descomplicar ciclos de vendas longos e difíceis — como é o caso da maioria dos negócios B2B;

- estabelecer padrões profissionais, evitando improvisos que possam manchar a reputação da empresa perante seu nicho de atuação;
- elevar os resultados de vendas, faturamento e receita.

Sabemos que as vendas são uma parte essencial de qualquer negócio e a capacidade de fechá-los é o que separa os melhores vendedores dos demais. Como foi dito, existem várias metodologias que se encaixam com métodos disponíveis no mercado que podem ser de grande valia, entre elas, o método que iremos discutir neste e-book: o 5W2H.

O método 5W2H é uma técnica de planejamento amplamente utilizada em empresas de diversos setores, desde pequenos negócios até grandes corporações. Este método é eficaz para vender com autoridade, pois ajuda a entender e planejar as ações necessárias para atingir os objetivos de vendas.

Neste e-book, veremos mais de perto este método, o que é, porque ele é importante e como você pode utilizá-lo para vender com autoridade e gerar boas oportunidades para sua empresa.



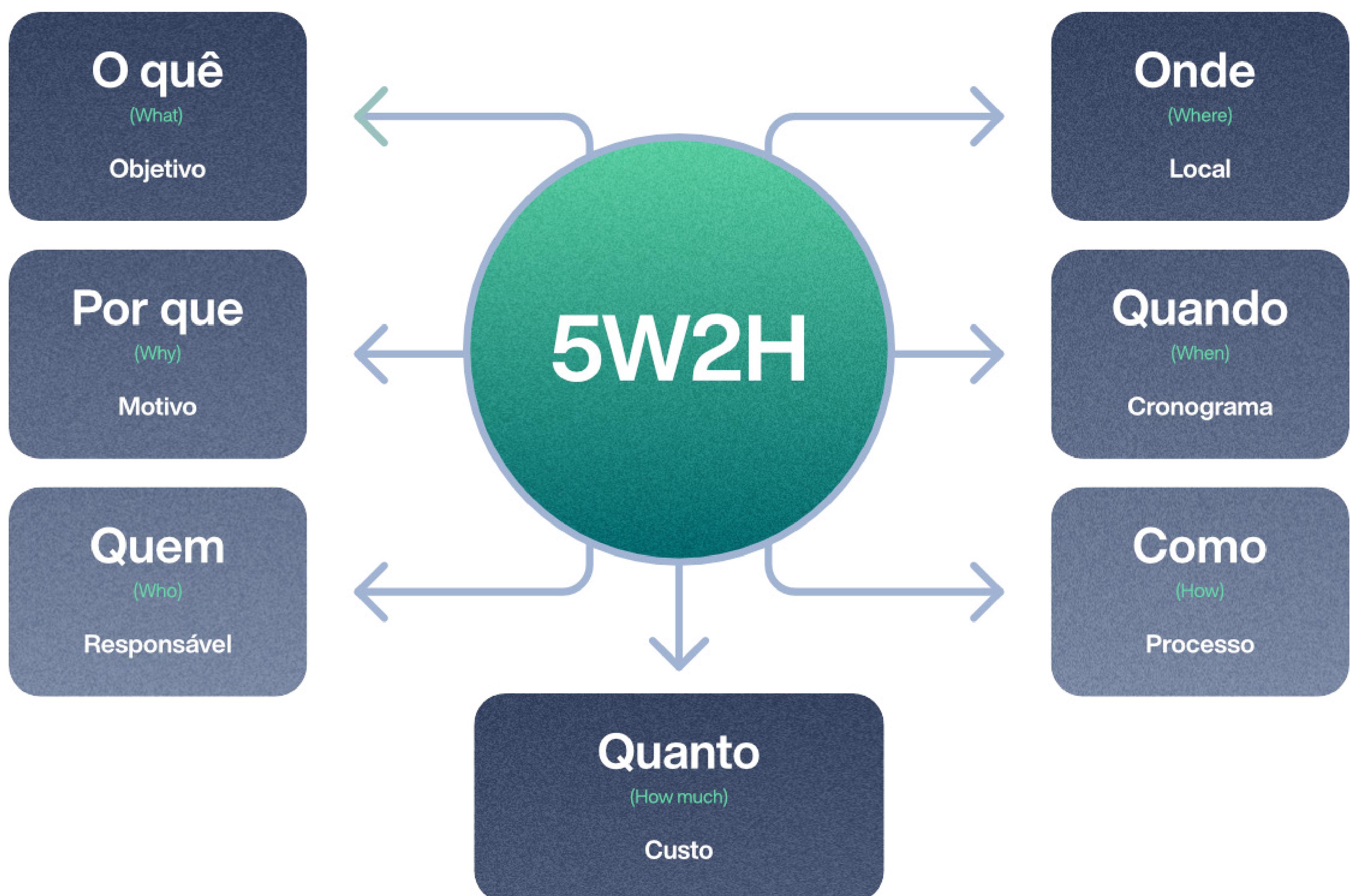
Capítulo 1

# O que é o método 5W2H?

O método 5W2H é composto por sete perguntas essenciais:

- What (o que será feito);
- Why (por que será feito);
- Where (onde será feito);
- When (quando será feito);
- Who (quem fará);
- How (como será feito); e
- How much (quanto custará).

Essas perguntas ajudam a definir o escopo, os objetivos, as tarefas e o orçamento do projeto.

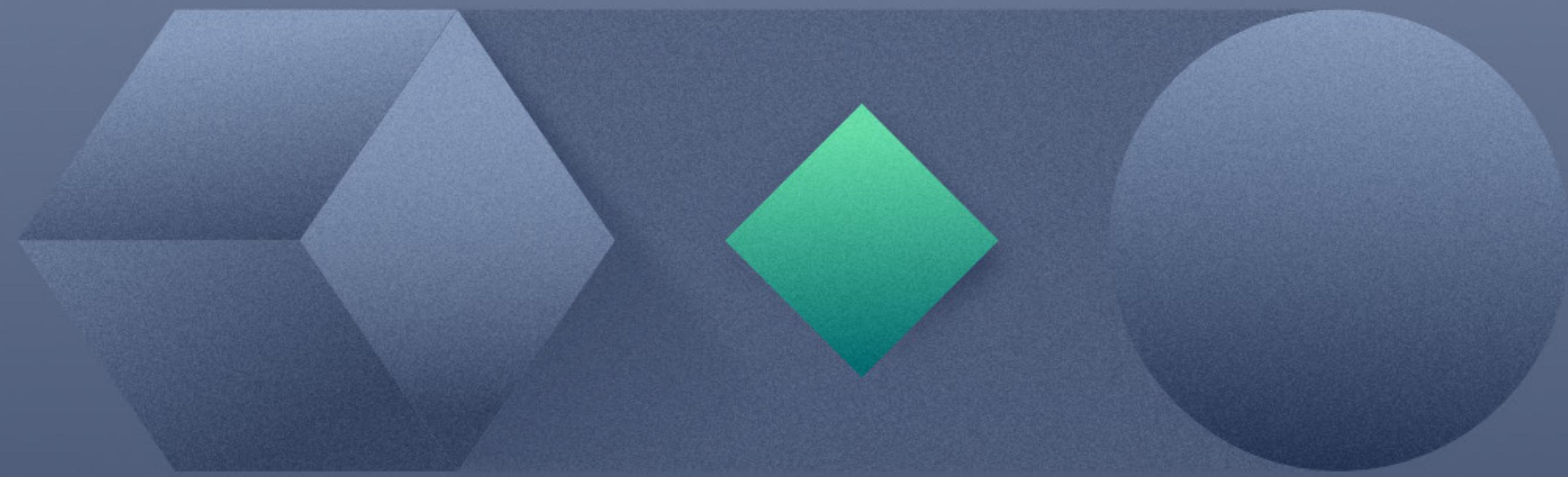


Mas aí vem a pergunta: “Por que o método 5W2H é relevante para o meu processo comercial?” É bastante simples, já que existem vários benefícios importantes em usar esse método em vendas.

Primeiro, força você a pensar e identificar claramente as questões-chave que precisam ser abordadas para fazer uma venda. Isso garante que você seja capaz de focar adequadamente seu discurso de vendas e adaptá-lo às necessidades específicas de seu cliente em potencial.

Em segundo lugar, o método 5W2H ajuda você a fazer as perguntas certas durante uma visita de vendas. Ao identificar os principais problemas antecipadamente, você pode ter certeza de cobrir todas as bases importantes durante sua conversa. Isso ajudará a criar confiança e relacionamento com seu cliente em potencial e, por fim, aumentar suas chances de fazer uma venda bem-sucedida.

Em terceiro lugar, o método 5W2H fornece uma estrutura para acompanhamento após uma visita ou ligação. Ao reservar um tempo para revisar suas anotações da conversa e identificar as próximas etapas que precisam ser executadas, você pode garantir que nada seja esquecido e que você esteja sempre avançando em direção a uma venda bem-sucedida.



## Capítulo 2

# Quem pode utilizar o método 5W2H?

O método 5W2H pode ser usado por empresas de todos os tamanhos e em todos os setores. É uma ferramenta útil para equipes de vendas, marketing e gestão em geral. Além disso, ele é aplicável em projetos de curto, médio e longo prazo e pode ser usada para diversos fins como lançamento de produtos, melhoria de processos, campanhas de marketing, entre outros.

Mas cuidado! Apesar de ser bastante simples, toda ação precisa ter um objetivo claro e bem definido. Por isso, para que a aplicação do método seja um sucesso, antes de começar, o gestor precisa considerá-lo com exatidão: seria um objetivo relacionado ao planejamento estratégico? Um projeto? Para a resolução definitiva de um problema?

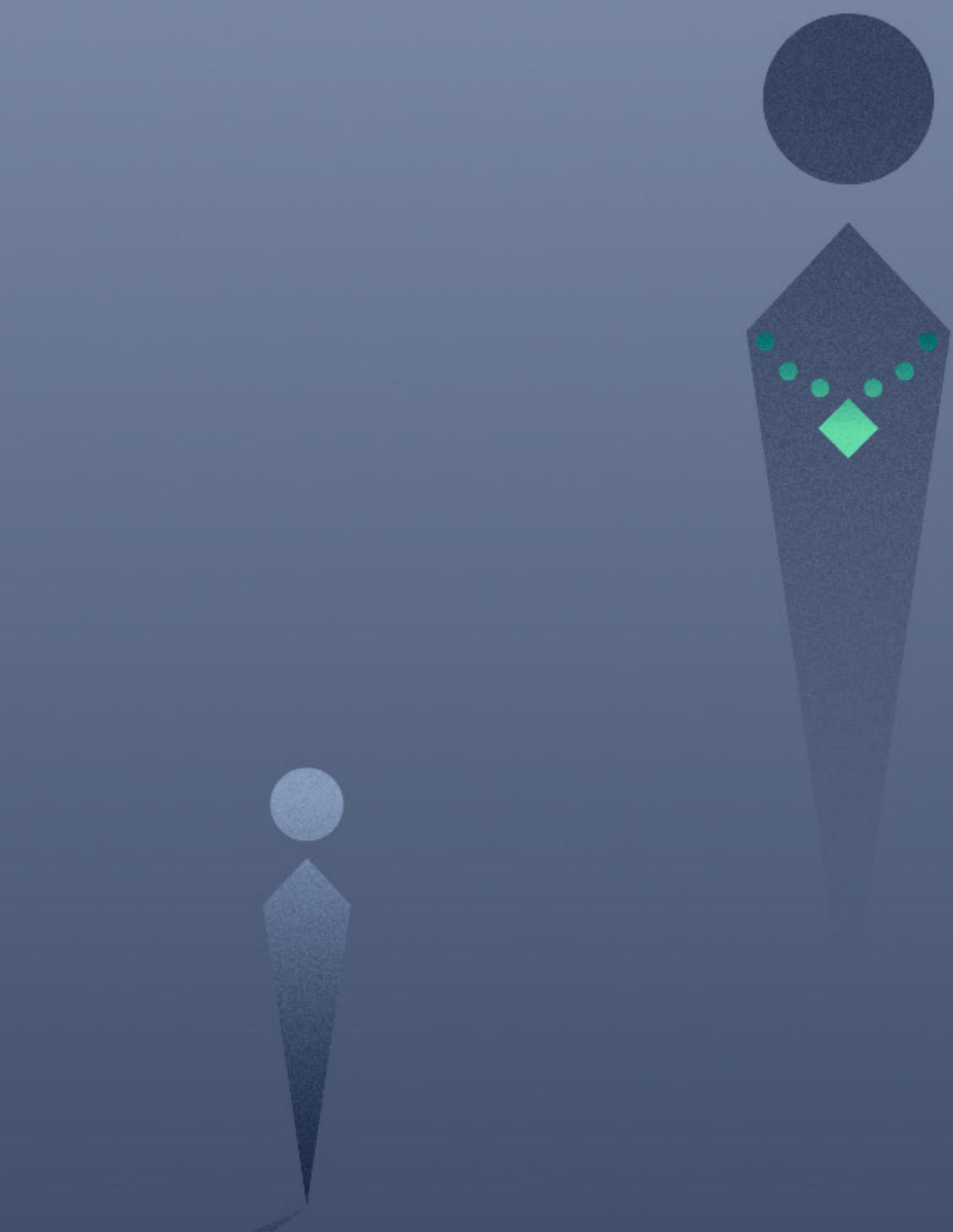
Considerando, por exemplo, a aplicação do 5W2H para a resolução de problemas. Uma dica valiosa é, primeiro, entender a causa raiz do problema. Isso pode ser feito pedindo a ajuda de funcionários e outros colaboradores que estão diretamente ou indiretamente envolvidos na equipe de trabalho (a realização de reuniões de brainstorming, por exemplo, pode ajudar).

Outra iniciativa que pode ajudar está na a aplicação de outras duas ferramentas, muito simples, mas que combinadas são extremamente poderosas, são elas: FCA (acrônimo de fato, causa e ação; ela é uma metodologia para solucionar problemas

que favorece a interpretação da causa raiz de um problema, e, portanto, proporciona uma tomada de decisão mais assertiva.) e 5 porquês (técnica que consiste em utilizar a sequência de “por quês” até a identificação da causa raiz de um problema e tomar as providências para uma solução definitiva, evitando soluções superficiais que atacam apenas os sintomas de um problema e não sua real causa).

É necessário, então, ter em mente esses três pontos principais:

- Como mencionado, o espectro de ações deve estar sempre relacionado à causa dos problemas e não aos possíveis efeitos que eles causaram. Em outras palavras, procure criar soluções duradouras em vez de paliativas;
- As soluções implementadas pelo método 5W2H devem ser o mais objetivas possíveis;
- Nunca aceitar a primeira boa ideia: proponha várias abordagens para as diferentes situações analisadas, aumentando assim as opções e o âmbito de ação.



## Capítulo 3

# Como o método 5W2H ajuda a vender com autoridade?

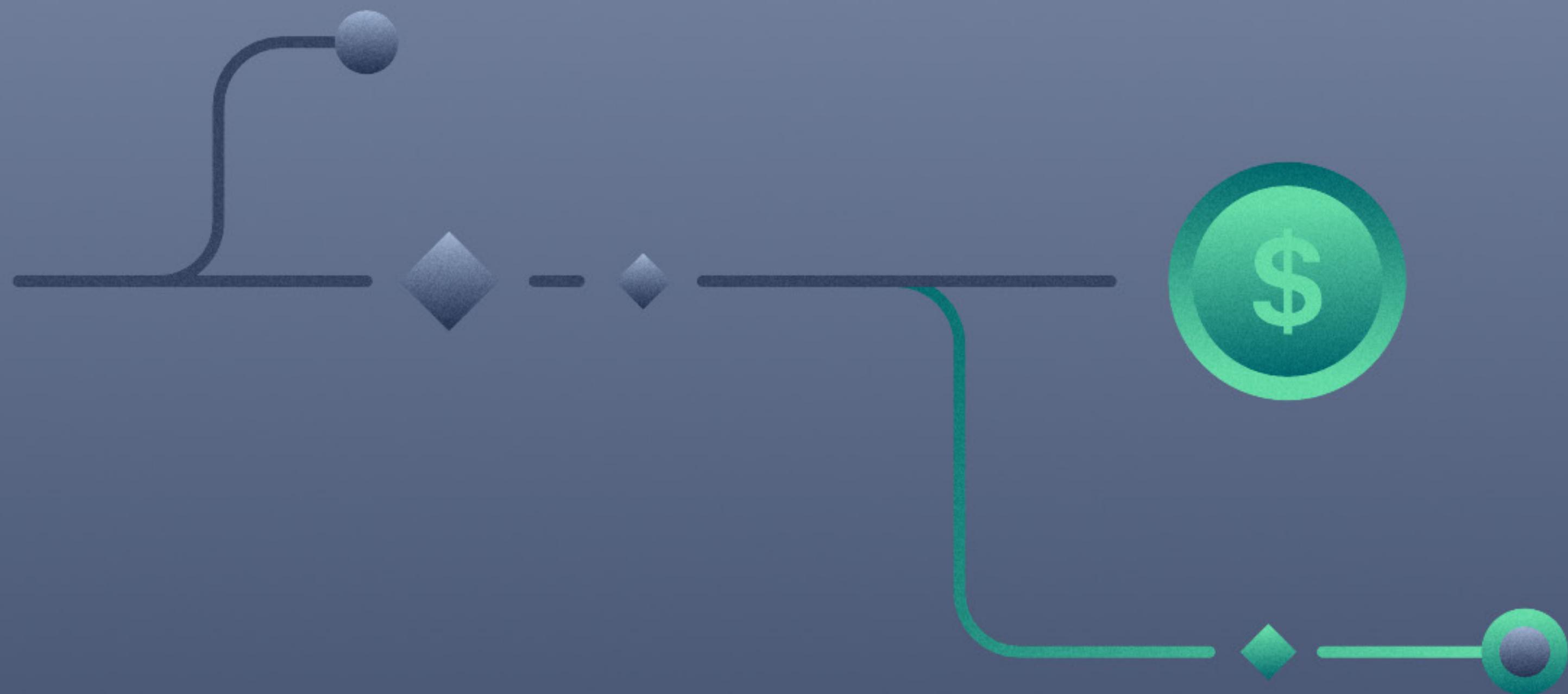
Ao aplicar o método 5W2H em vendas, é possível entender claramente o que precisa ser feito para alcançar as metas de vendas. Com as respostas às perguntas, é possível criar um plano de ação detalhado que ajuda a tomar decisões mais assertivas e a gerenciar melhor o tempo e os recursos, aumentando a eficiência da equipe de vendas.

E o seu destaque vem justamente por ser um método simples, completo e eficiente, já que ele permite ajustes e modificações oportunas, mesmo quando os planos de ação estão sendo colocados em prática. O método também ajuda a equipe a manter o foco nos objetivos, evitando ações desnecessárias que não contribuem para o crescimento da empresa.

Sua estrutura é semelhante em alguns aspectos ao famoso “dividir e conquistar”, uma vez que subdivide minuciosamente o planejamento em várias etapas, dando-lhe uma compreensão mais ampla e abrangente. Ou seja, facilita enormemente a sistematização e a implementação de ideias.

Voltando para o universo das vendas, o método 5W2H pode ser usado para ajudá-lo a entender as necessidades e desejos de seu cliente. Ao fazer as perguntas certas, você pode chegar ao cerne do que seu cliente está procurando e como você pode atendê-lo melhor. Essa abordagem pode ser usada tanto em reuniões de vendas presenciais quanto por telefone ou e-mail.

Mas fazer as perguntas certas é apenas metade da batalha! Você também precisa ouvir atentamente as respostas. O método 5W2H pode ajudá-lo a fazer as duas coisas, fornecendo uma estrutura para identificar e entender as principais informações. Ao utilizar esta ferramenta, você poderá fechar mais negócios e construir um melhor relacionamento com seus clientes.



## Capítulo 4

# Quando utilizar o método para ter mais resultados?

O método 5W2H é útil em diferentes momentos do processo de vendas, desde o planejamento até a execução e o monitoramento. Ele pode ser utilizado para criar um plano de vendas para o próximo trimestre ou para um projeto de lançamento de um novo produto. Ele é flexível e pode ser adaptado para atender às necessidades específicas de cada empresa.

De acordo com uma pesquisa da McKinsey, apenas 20% das empresas se consideram excelentes em seus respectivos processos decisórios. Sim, esse número é bastante preocupante, ainda mais porque ele foi feito nos Estados Unidos, o qual é o país conhecido mundialmente pela sua cultura empresarial.

Presumindo que a falta de excelência na tomada de decisão parte da falta de conhecimento e de ferramentas, o método 5W2H é uma alternativa para quem não sabe por onde começar. Ele pode ser usada nos momentos em que uma decisão estratégica precise ser tomada, principalmente quando ela envolve mais de um tipo de *stakeholder*.

#### **•Primeiro passo**

Entenda o método 5W2H. Como vimos, ele é uma estrutura para pensar e abordar visitas de vendas. O método foi projetado para ajudá-lo (a) a fazer as perguntas certas, no momento certo.

## **•Segundo passo**

O segundo passo é colocar em prática o método 5W2H.

Isso significa usá-lo como um guia para suas próprias visitas de vendas. Para fazer isso, você precisará se preparar antes de cada ligação, fazendo a si mesmo as cinco perguntas principais:

1. Quais são meus objetivos para esta chamada?
2. Quem é o meu tomador de decisão?
3. O que meu tomador de decisão deseja?
4. Quando meu tomador de decisão deseja?
5. Como posso ajudar meu tomador de decisão a conseguir o que deseja?

Você também deve ter um bom entendimento de seu produto ou serviço e ser capaz de articular claramente sua proposta de valor. Então, quando estiver na chamada, use a estrutura 5W2H para orientar sua conversa. Faça perguntas sobre cada uma das cinco questões e realmente ouça as respostas do seu prospect e não se esqueça de fazer anotações para que você possa acompanhar a evolução desta oportunidade após a chamada.

Agora, que tal ter um exemplo de aplicação prática do método? Sabemos que não tem nada melhor do que mostrar um exemplo

de como o 5W2H pode ajudar equipes comerciais a encontrarem as respostas para os desafios que surjam. Por isso, acompanhe:

### **What (o quê)**

Um concorrente desconhecido está no mercado com uma solução inovadora.



### **Who (quem)**

O time de planejamento registrou a ameaça desse novo entrante no último relatório.



### **Where (onde)**

São Paulo, uma das praças em que a empresa atua.



### **When (quando)**

O lançamento da solução do concorrente aconteceu no dia 31/05.



### **Why (por quê)**

O novo produto fez o nosso volume de vendas cair.



### **How (como)**

Por ser um concorrente direto, as pessoas estão preferindo comprar a nova solução.



### **How much/many (quanto)**

O prejuízo estimado no volume de vendas foi de 15% em apenas duas semanas.



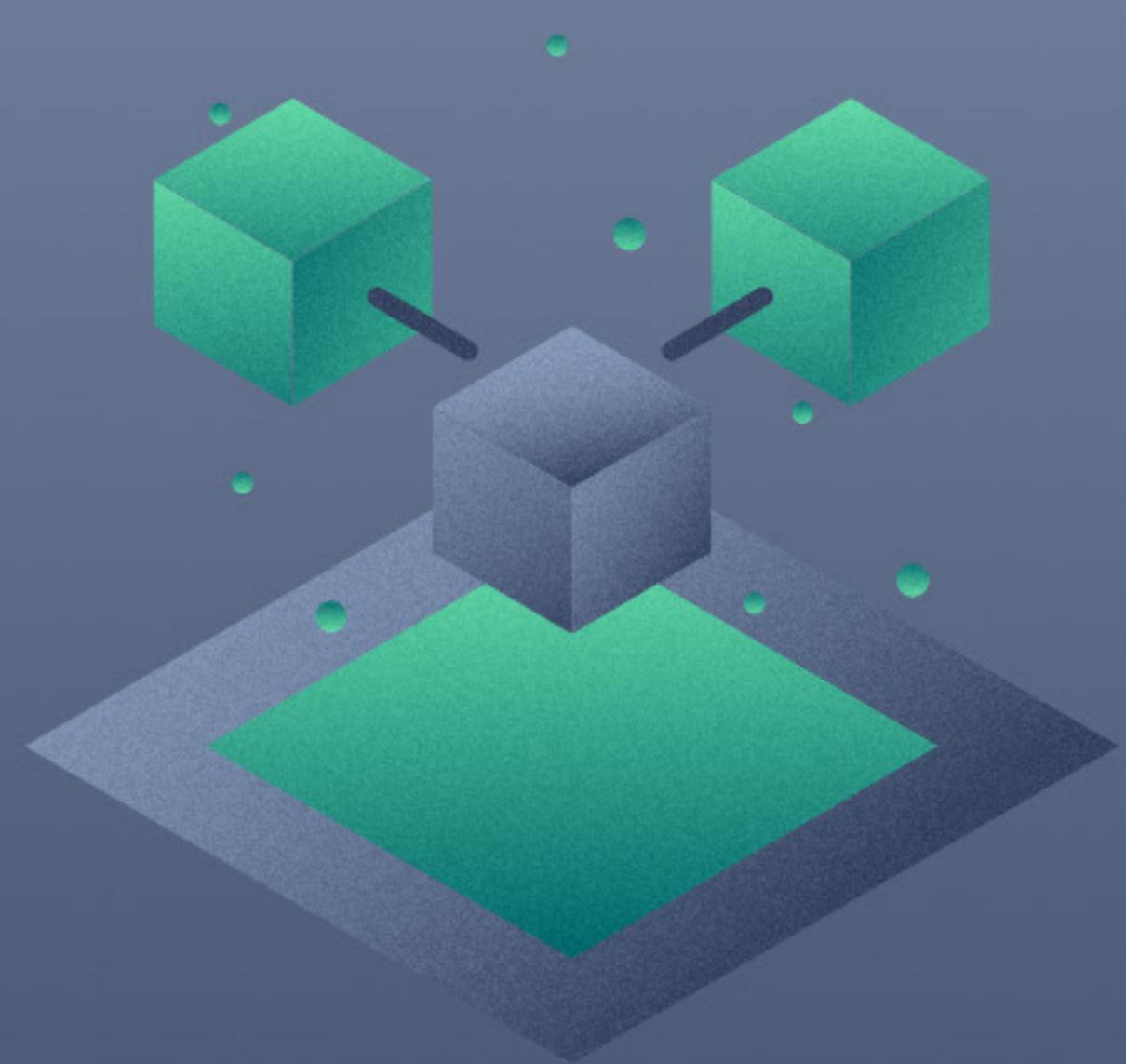
## **4.1 Onde utilizar o método 5W2H?**

O método 5W2H pode ser aplicado em diferentes canais de vendas, tanto online quanto *offline*. É útil em vendas diretas,

como em uma reunião com um cliente, e também em vendas indiretas, como em uma campanha de *marketing digital*.

## 4.2 Quanto custa utilizar este método?

O método não tem custo direto, pois é uma técnica de planejamento que pode ser feita com recursos internos da empresa. No entanto, é importante considerar o custo de oportunidade de não utilizá-la, como o desperdício de tempo e recursos em ações que não trazem resultados, já que ele ajuda a maximizar o retorno sobre o investimento e a reduzir gastos desnecessários.



## Capítulo 5

# Principais conclusões do método 5W2H

O método 5W2H é uma ferramenta importante que pode ajudar os vendedores a se preparam para as visitas e calls com clientes. Ao reservar um tempo para responder às cinco perguntas principais (o que, quem, quando, onde e por quê), os vendedores podem desenvolver uma compreensão mais profunda das necessidades e objetivos dos prospects.

Esse conhecimento pode ser usado para adaptar o discurso de vendas e a abordagem para melhor atender às necessidades com quem se fala.

Além disso, preparar-se com antecedência com o 5W2H também permite que os vendedores se antecipem às objeções e dúvidas que possam aparecer na conversação. Tendo as respostas prontas de antemão, os vendedores podem manter a conversa avançando e evitar problemas inesperados.

## 5.1 Perguntas certas durante uma visita ou call de vendas

Fazer as perguntas certas é fundamental durante qualquer conversa de vendas, mas torna-se ainda mais importante ao usar o método 5W2H.

Como esse método depende da descoberta de informações específicas sobre as necessidades, desejos e objetivos do cliente, é essencial que os vendedores façam perguntas investigativas que extraiam esse tipo de informação.

Alguns exemplos de boas perguntas a serem feitas durante uma análise 5W2H incluem:

- Quais são seus objetivos específicos para este projeto?
- Quem mais estará envolvido na tomada da decisão final?
- Quando você precisa que este projeto seja concluído?
- Onde este produto será usado?
- Por que você nos escolheu como seu fornecedor?

Fazer esse tipo de indagação pode ajudar os vendedores (as) a entender melhor a situação e as necessidades do cliente, o que, por sua vez, pode auxiliar a fechar mais negócios.

## 5.2 Acompanhamento após uma visita ou ligação

Após concluir uma análise 5W2H com um cliente, é importante que os vendedores (as) acompanhem o *prospect* para garantir que todas as informações foram recebidas e compreendidas.

Isso pode ser na forma de um telefonema, e-mail ou até mesmo uma nota manuscrita.

O objetivo desse acompanhamento é duplo: primeiro, garantir que o vendedor tenha todas as informações necessárias para avançar com a venda; e segundo, manter as linhas de comunicação abertas com o cliente.

Ao manter contato com os clientes após a reunião, os vendedores podem construir relacionamentos bem mais fortes e aumentar suas chances de fechar uma venda.

## Conclusão

Reunimos nesse e-book as melhores informações que temos sobre como vender com autoridade e conquistar boas oportunidades através do método 5W2H, mas, o que queremos é que você coloque em prática pelo menos um pouco do que aprender aqui, já que o método te auxilia a planejar com clareza as ações necessárias para atingir as metas de vendas.

Ao responder as sete perguntas essenciais, é possível criar um plano de ação detalhado que aumenta a eficiência da equipe de vendas e melhora os resultados da empresa na totalidade.

Além disso, o método auxilia a empresa a se destacar no mercado e a alcançar a autoridade necessária para se tornar uma referência em seu setor. Por isso, é importante que as empresas utilizem o método 5W2H de forma consistente para vender com autoridade e alcançar o sucesso.



Copyright © 2023. Todos os direitos reservados.

ISBN: 978-65-85701-01-3

