



## A FORÇA DA VENDA CONSULTIVA NA INDÚSTRIA DE ESQUADRIAS DE ALTO PADRÃO

Como transformar atributos técnicos em valor percebido? A indústria de esquadrias sob medida para edificações residenciais de alto padrão vive um momento em que a competitividade não se define mais principalmente pela forma como o produto é comunicado ao mercado. Em um segmento onde o cliente é exigente, informado e altamente influenciado por arquitetos e especificadores, a atuação da equipe comercial assume um papel estratégico: converter atributos técnicos complexos em benefícios claros, emocionais e tangíveis.

Ao contrário das obras corporativas ou de grande volume, o mercado residencial premium é guiado por decisões mais subjetivas. Aqui, o cliente busca experiências, sensações, conforto e estética. Entretanto, muitas das decisões que garantem esses benefícios dependem de soluções técnicas invisíveis – espessura de perfis, desempenho térmico

e acústico, ferragens premium, tipos de vedação, tecnologia de usinagem, entre outros. Se esses atributos não forem conectados ao estilo de vida do consumidor, o diferencial técnico perde força e, no limite, a negociação se torna refém exclusivamente do preço.

### O PAPEL CRÍTICO DO COMERCIAL CONSULTIVO

A equipe comercial de uma indústria de esquadrias de alto padrão não é apenas um grupo de vendedores: deve ser composta por consultores especializados, capazes de interpretar projetos, entender necessidades arquitetônicas e conduzir o cliente na tomada de decisão.

### A venda consultiva exige três competências fundamentais.

1. Domínio técnico dos sistemas de esquadrias

O consultor precisa conhecer

profundamente:

- Sistemas de correr, maxim-ar, projetantes e integrados
- Limites dimensionais e cargas estruturais
- Ferragens de alta performance e suas diferenças
- Vidros e seus impactos no conforto
- Níveis de estanqueidade, acústica e desempenho térmico

Não basta listar características; é preciso interpretar necessidades do cliente e do arquiteto e mapear a solução que melhor se adequa ao projeto.

2. Capacidade de traduzir técnicas em benefícios percebidos

O ponto decisivo está na tradução. Por exemplo:

- “Perfil robusto de 2 mm de espessura” - mais segurança, maior durabilidade, sensação de solidez ao manusear
- “Fechos multiponto” - melhoria no conforto acústico, maior vedação, experiência premium ao abrir

· “Vidro laminado com...” - redução real de ruído para garantir conforto e privacidade

**A linguagem deve conectar tecnologia à vida real:** - silêncio para trabalhar, conforto térmico para gastar menos com climatização, proteção UV para preservar móveis, linhas minimalistas para valorizar a estética do projeto.

3. Entendimento profundo do comportamento do consumidor de alto padrão

Esse público exige:

- Exclusividade
- Personalização
- Alta estética
- Confiabilidade técnica
- Atendimento consultivo, não agressivo

O consultor deve atuar como parceiro do projeto e do cliente, guiando escolhas e antecipando riscos – como dimensões inadequadas, incompatibilidades com fachada, escolhas de ferragens incompatíveis com o uso ou vida útil inferior às expectativas.

### **A INFLUÊNCIA DO ARQUITETO NO PROCESSO DE DECISÃO**

Em projetos residenciais premium, a figura do arquiteto é central. Frequentemente, ele é quem define especificações, materiais e níveis de performance desejados. Entretanto, a complexidade dos sistemas de

esquadrias exige que a equipe comercial atue de forma colaborativa:

- Participando de reuniões de alinhamento técnico
- Apresentando catálogos, mock-ups e amostras
- Traduzindo impactos no prazo, manutenção e compatibilidade
- Sugerindo soluções alternativas que mantenham estética e desempenho
- Educando sobre limitações técnicas para evitar problemas futuros

O arquiteto valoriza parceiros que entregam precisão, segurança técnica e clareza, e não apenas catálogos. Um comercial bem treinado reduz dúvidas, elimina retrabalhos e constrói confiança.

### **POR QUE A VENDA CONSULTIVA MELHORA MARGENS E REDUZ CONFLITOS?**

A venda de esquadrias de alto padrão se torna problemática quando o cliente não entende o valor do que está comprando. Isso gera:

- Comparações equivocadas entre sistemas incomparáveis
  - Disputas de preço baseadas apenas em orçamento
  - Expectativas irreais sobre desempenho
  - Insatisfação pós-venda
  - Retrabalho e desgaste comercial
- Por outro lado, quando o comercial atua consultivamente:

- O cliente entende por que uma solução custa mais
- A percepção de valor aumenta
- A indústria vende soluções, não perfis
- O nível de confiança cresce
- A disputa deixa de ser puramente de preço
- O NPS e a taxa de recomendação aumentam
- A margem melhora de forma sustentável

**Em resumo:** valor percebido é construído antes da venda – na conversa técnica traduzida em linguagem humana.

### **TREINAMENTO: O GRANDE DIFERENCIAL COMPETITIVO**

Indústrias de esquadrias ganham competitividade de forma significativa quando investem em:

- Capacitação técnica contínua da equipe comercial
- Workshops de leitura de projetos
- Treinamentos sobre comportamento do consumidor premium
- Preparação de materiais de comunicação focados em benefícios
- Visitas técnicas, benchmarking e atualizações de normas

O vendedor precisa conhecer o produto tão bem quanto o engenheiro, mas falar de forma que o cliente entenda, deseje e confie.

### **CONCLUSÃO**

A venda consultiva é hoje um dos pilares mais importantes para o fortalecimento das indústrias de esquadrias de alto padrão. Em um

---

mercado cada vez mais exigente, detalhista e influenciado por arquitetos, a capacidade do comercial de traduzir tecnologia em valor percebido determina a preferência do cliente e a sustentabilidade do negócio.

Esquadrias premium não se vendem apenas com alumínio, vidro e ferragens; vendem-se com

conhecimento, clareza, segurança e confiança.

E isso começa – e termina – na força de uma equipe comercial altamente capacitada, com visão consultiva e profundo domínio técnico.

Artigo publicado originalmente em Janeiro de 2023 na Revista Contramarco Nº 000.