

# AUTOAVALIAÇÃO DOS RECURSOS COMUNICATIVOS POR REPRESENTANTES COMERCIAIS E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO EM VENDAS

Antônio Alexandre de Medeiros Lira,

Maria Cristina Borrego, Mara Behlau

alexandre.lira-al@hotmail.com

cevfono@cevbr.com

Centro de Estudos da Voz, SP

Descritores: comunicação, comercialização de produtos, Fonoaudiologia, voz

## INTRODUÇÃO

- Representante comercial
  - profissional autônomo, visita profissionalmente seus clientes em nome de uma organização
  - intermediação nos negócios em benefício da empresa para a qual presta serviço
  - trabalha fora do ambiente organizacional
  - exigência do uso da comunicação durante atividade profissional<sup>1</sup>

## OBJETIVO

- Analisar a autoavaliação dos recursos comunicativos utilizados por representantes comerciais e sua relação com o desempenho de vendas

## MÉTODOS

- CEP nº 2.893.855
- Pesquisa transversal e observacional
- Critérios de Inclusão: Representantes comerciais** de ambos os sexos, acima de 21 anos, inscritos no Conselho Regional de Representantes Comerciais
- Amostra**
  - 55 representantes comerciais, 48 homens e 9 mulheres, divididos em 2 grupos:
  - Grupo com melhor desempenho em vendas (GA)** – 27 sujeitos, idade média de 38 anos
  - Grupo com pior desempenho em vendas (GB)** – 28 representantes comerciais com idade média de 39 anos
- Instrumentos:**
  - Adaptação do protocolo<sup>2</sup> de autoavaliação do comportamento comunicativo:
    - dados pessoais;
    - autoavaliação do comportamento vocal e dos recursos comunicativos
    - seleção de recursos de influência positiva e negativa no seu próprio discurso comunicativo.
  - Relatório mensal de vendas (12 meses)
- Análise estatística**
  - Teste T, Teste de Mann-Whitney, Teste Qui-Quadrado de Pearson, Teste exato de Fisher

## RESULTADOS

Tabela 1. Análise da autoavaliação do comportamento vocal em representantes comerciais, em função do desempenho em vendas.

Variáveis e categorias	Grupo				Total	p-valor
	A		B			
	N	%	N	%	N	%
<b>Qualidade vocal</b>						
Alterada	0	0,0	2	7,1	2	3,6
Normal	27	100,0	26	92,9	53	96,4
<b>Frequência de voz</b>						
Fina	0	0,0	1	3,6	1	1,8
Grossa	4	14,8	6	21,4	10	18,1
Regular	23	85,2	21	75,0	44	80,1
<b>Intensidade de voz</b>						
Forte	3	11,1	13	46,4	16	29,8
Fraca	1	3,7	0	0,0	1	1,9
Regular	23	85,2	15	53,6	38	69,4
<b>Velocidade de fala</b>						
Aumentada	3	11,1	9	32,1	12	21,6
Regular	24	88,9	19	67,9	43	78,4
<b>Modo respiratório</b>						
Ambos	4	14,8	2	7,1	6	11,0
Não	23	85,2	26	92,9	49	89,0
<b>Expressividade vocal</b>						
Expressiva	8	29,6	15	53,6	23	41,6
Regular	19	70,4	13	46,4	32	58,4

\*p < 0,05 – teste exato de Fisher e qui-quadrado de Pearson.

Legenda: a = nenhuma estatística foi calculada porque a variável é uma constante; N = número; % = porcentagem.

\*Percepção da intensidade de voz regular no GA (p = 0,012) do que no GB (Tabela 1)

- Representantes GA ➡ maior controle ajuste na qualidade vocal ➡ impacto direto no seu desempenho em vendas em relação ao GB
- Recursos comunicativos de influência positiva:**
  - Domínio do assunto (n=30; 54,5%)
  - Objetividade do discurso (n=28; 50,9%)
  - Uso de um vocabulário adequado (n=15; 27,3%)
- Recursos comunicativos de influência negativa:**
  - Falta de domínio do assunto (n=27; 49,1%)
  - Uso de críticas e preconceitos (n=18; 32,7%)
  - Uso de vocabulário inadequado (n=15; 27,3%).
- Não houve diferença entre os grupos (GA,GB) positivos e negativos

## CONCLUSÕES

- Representantes de vendas valorizam de forma positiva a objetividade no discurso, o domínio do assunto e o uso de vocabulário adequado. Os parâmetros selecionados como mais importantes por sua influência negativa foram: falta de domínio do assunto, críticas e preconceitos e uso de vocabulário inadequado.
- Os representantes com melhores e com piores resultados de vendas se autoavaliaram de forma semelhante.

## REFERÊNCIAS

- Rosa Filho CR, Wolf JS. O representante comercial. Revista Eletrônica de Iniciação Científica. 2013;4(4):190-210.
- Pedrotti CA, Behlau M. Recursos comunicativos de executivos e profissionais em função operacional. CoDAS. 2017;29(3):e20150217.
- Vasconcelos JM de. Avaliação da competência comunicativa e o desempenho em operadores de telesserviços de uma empresa de telefonia [tese]. Recife: Universidade Federal de Pernambuco; 2013.