

**Curso Prospecção B2B para Gestores**  
**Módulo 1 - Construindo estratégia de alta performance**  
**Aula 2B - Processo de decisão de compra**

**Tópico:** Mapeando o processo de decisão de compra do ICP

---

**Perguntas para fazer ao seu cliente ICP:**

- Quais foram as dores que originaram seu interesse no nosso produto e/ou serviço?
- Como esse problema afeta seus negócios?
- O que te motivou a buscar uma solução?
- Quais canais você utilizou para se informar sobre as opções disponíveis?
  - *Exemplo: pesquisa no Google, eventos, indicação de colegas e amigos, etc.*
- Quais são os meios de comunicação que você mais utiliza no trabalho?
  - *Exemplo: WhatsApp, telefone, videochamada, e-mail, etc.*
- Quais são os meios de comunicação que você mais utiliza fora do trabalho?
  - *Exemplo: Instagram, Facebook, LinkedIn, etc.*
- Quais critérios você considerou para avaliar as opções disponíveis?
- Quais foram os pontos fortes que você enxergou em nosso produto e/ou serviço?
- Quais foram as desvantagens que você enxergou em nosso produto e/ou serviço?
- Como se deu o processo de tomada de decisão junto a outros decisores?
- Quem foram as pessoas envolvidas neste processo?
- Qual aspecto foi decisivo para a compra?
- O que faria você comprar nosso produto e/ou serviço novamente?
- Como você vê que nosso produto e/ou serviço pode ajudar você?

**Perguntas para fazer à sua equipe comercial:**

- Por qual canal o cliente chegou até nós?
  - *Exemplo: pesquisa orgânica, anúncios, e-mail, etc.*
- Qual foi o período de tempo entre o primeiro contato do cliente e a primeira resposta da nossa equipe?
- Quanto tempo durou o ciclo de vendas do cliente?
- Quais produtos e/ou serviços foram adquiridos pelo cliente?
- Qual o ticket médio dos produtos e/ou serviços adquiridos pelo cliente?
- Quais foram as dores que originaram o interesse no nosso produto e/ou serviço?
- Quais são as objeções do cliente ao nosso produto e/ou serviço?
- Quais são as motivações do cliente para a compra do nosso produto e/ou serviço?
- Quanto o cliente está disposto a investir em nosso produto e/ou serviço?
- Quais são as expectativas do cliente sobre o nosso produto e/ou serviço?