

# Módulo 06

“Técnicas de Vendas”



# Técnica de Vendas:

Na **Uatt?** não trabalhamos com um modelo padrão de atendimento, pois priorizamos a liberdade de desenvolvimento de cada vendedor.

Mas para dar uma orientação e facilitar o caminho até o cliente, criamos sete passos de venda e para cada passo, assimilamos um valor pois a venda deve estar totalmente mergulhada no nosso universo de coisas boas refletidas através dos nossos valores.

*Plante a semente de coisas boas e a cultive durante o atendimento!*

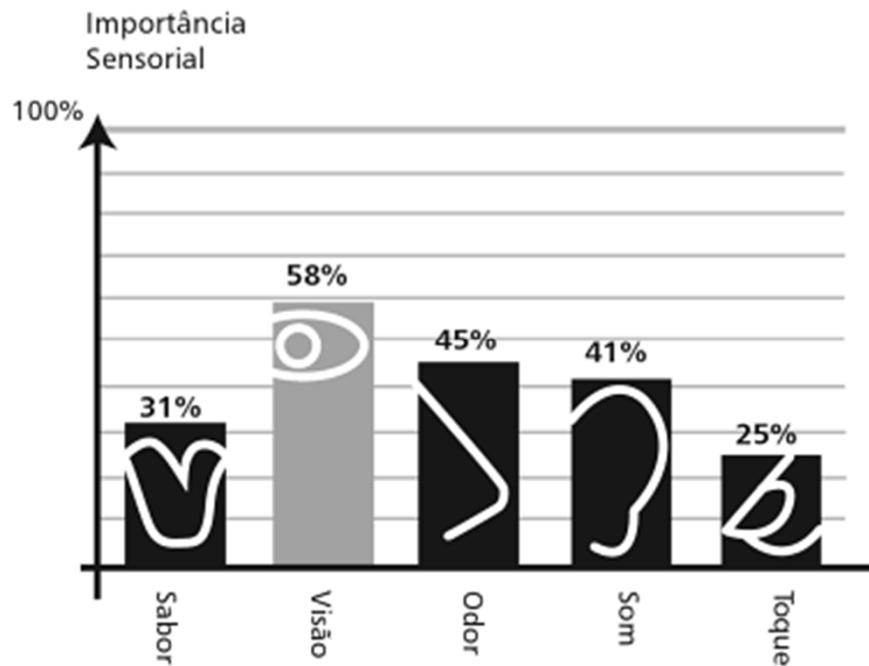


# Você sabia??????

**O cliente volta quando a experiência foi boa!**

Por isso ao receber nosso cliente em loja devemos aguçar os cinco sentidos:





Esse livro tem várias referências legais de **brand senses**... Dá pra ter um gostinho dele 😊

<https://books.google.com.br/books?id=f8VtAnGIYDOC&printec=frontcover&hl=pt-PT#v=onepage&q&f=false>

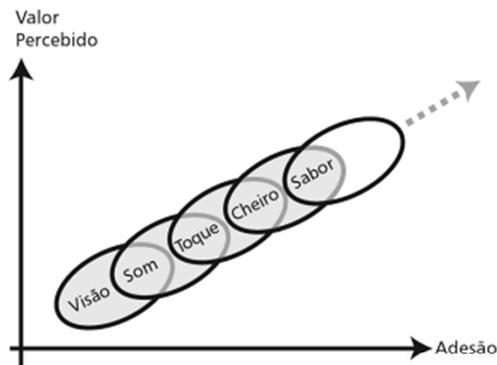


FIGURA 4.2 O estudo *BRAND sense* mostra uma clara correlação entre o número de sentidos atraídos por uma marca e o preço do produto.



# 1. Abordagem com Felicidade - SORRIA -

Ao entrar na loja, o cliente deve sentir toda a nossa Uattmosfera, perceber a sua alegria de atendê-lo. Como o nosso negócio é proporcionar soluções em presentes que emocionam, o nosso cliente deve se sentir FELIZ, orientamos cumprimentá-lo com um sorriso no rosto dando um “Bom dia”, “Boa tarde”, “Boa noite”!

Certamente a curiosidade será aguçada e você poderá explicar que a Uattmosfera é o lugar onde ele encontrará surpresa, diversão e emoção. Então prossiga o atendimento apresentando nossos momentos.

AÇÃO: CONTAGIAR O AMBIENTE COM A ALEGRIA E DISPOSIÇÃO.



Você sabia que existe uma diferença entre Abordar e Cumprimentar?

Como dissemos anteriormente, o primeiro contato é FUNDAMENTAL para criar o primeiro vínculo com o cliente. Walt Disney já dizia: “Você nunca terá uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão”, por isso a importância do sorriso, da saudação e a necessidade de ser amigável e educado.

Já a abordagem, implica em criar um laço com o seu cliente, mostrando através do olhar “olho no olho” de forma sincera, buscando uma conexão ou empatia com seu cliente. Ou seja, criar um elo de simpatia e segurança fará você começar com o pé direito!

VOCÊ SABIA?



## 2. Sondagem com Humildade - OUVIR -

É nesse momento que você irá PERCEBER exatamente o que o cliente deseja, pois as vezes nem mesmo ele sabe o que precisa. É como se você estivesse abrindo um baú de tesouros e lá dentro você vai encontrar todas as possibilidades de fazer ótimas vendas e encantar nossos clientes. Não se esqueça! Pergunte o nome do seu cliente, chamá-lo pelo nome torna o atendimento ainda mais especial!

PERGUNTAS FECHADAS: São perguntas que a resposta é uma só palavra: POSSO AJUDAR...? ESTÁ PROCURANDO UM PRESENTE...? CONHECE A NOSSA LOJA...?

“Bom dia! Posso ajudar?!” – o cliente somente poderá responder Não ou Sim, e você terá que continuar fazendo perguntas para saber o que de fato deseja.



PERGUNTAS ABERTAS: Servem para fazer falar. Normalmente começam pelas palavras: QUE? COMO? QUAL? POR QUE?

“Com o QUE você acha que a pessoa mais se identifica?” - “QUAIS as cores que ela mais gosta?” – dessa forma você irá criar um diálogo com o cliente, ficando cada vez mais fácil de você realizar a sondagem e descobrir qual a necessidade do seu cliente naquele momento.

*Seja objetivo! Lance as perguntas corretas e evite que seu cliente desista de tentar fazê-lo entender o que deseja!*

AÇÃO: PROPOR E ESTAR ABERTO Á MUDANÇAS



Você sabia que na Uatt? A Sondagem é um dos mais importantes passos das vendas?

O que deve estar muito claro é que o cliente compra pelas razões deles e não pelas suas. Precisamos identificar CLARAMENTE os desejos e necessidades do cliente.

**Converse com seu cliente.** Parece bem básico, certo? Mas muitos vendedores apenas balançam a cabeça e sorriem, ou ficam parados, ao invés de conversar com o cliente. Falar com o cliente vai fazer você entender no que ele está interessado. Isso vai ajudar a transformar uma venda que seria pequena em grande.

VOCÊ SABIA?



# 3. Demonstração com Paixão

## - Informar e estimular -

Quando estamos apaixonados fica muito fácil de falar sobre o que sentimos não é mesmo? Por isso a demonstração deve ser o momento de mostrar toda a sua paixão pela nossa marca e acima de tudo por quem somos como empresa. Conheça e domine todos os nossos produtos, apaixone-se e faça alguém se apaixonar também todos os dias.

**Observe o que o cliente toca, pega, fala e usa para sugerir outros itens.** Estar atento significa prestar atenção no que o cliente parece interessado.

**Coloque os itens nas mãos do cliente.** Não fique apenas apontando. Pegue e dê para o cliente segurar. Uma vez na mão do cliente, é muito mais difícil, psicologicamente, ir embora sem levar nada.

AÇÃO: AGIR SEMPRE COM ENERGIA PARA REALIZAÇÃO



Você sabia que quanto mais você souber sobre seus produtos, mais você saberá qual produto se adequa ao interesse do seu cliente? É nesta etapa que você aplicará seus conhecimentos do CaVaBen (módulo produto). É a etapa que proporciona o encantamento, se você estiver atento a seu cliente, verá o que o fez sorrir dentro da Uattmosfera e é nesta linha de produtos que você deve envolvê-lo.

Ao dar um item na mão do cliente, dê mais um ou dois parecidos, tente perceber qual o cliente prefere e aponte os aspectos positivos desse sobre os outros. Estudos mostram que quando o cliente percebe a superioridade de um produto sobre outro, ele fica mais feliz com a compra.

Para essa fase, também é fundamental onde estão localizadas as mercadorias e ter conhecimentos dos estoques disponíveis (módulo OBM).

VOCÊ SABIA?





As pessoas não sabem o que querem até você  
mostrar a elas.

(Steve Jobs)

[kdfrases.com](http://kdfrases.com)



## 4. Contornar Objeções com Simplicidade - Acreditar -

Nesse momento você deve unir vários valores: a humildade para entender o porque o cliente diz tanto "não" e de uma forma simples transforma em "sim". Ele pergunta: *"Porque eu deveria comprar essa almofada tão cara?"* e você diz: *"Porque essa é uma almofada massageadora com 6 velocidades, revestida com um material de lycra e micro pérolas de Poliestireno! Tem uma probabilidade mínima de provocar rinite alérgica, pois é um material fácil de higienizar. Onde mais você encontraria um produto tão completo como esse?"*

Simple assim!



Lidar com objeções é um exercício de sensibilidade. Você precisa redobrar a atenção, agir com delicadeza e cautela, acompanhando as emoções e seguindo o raciocínio do possível Cliente. É necessário controlar a ansiedade para explorar as objeções com tranquilidade e ser firme, sem ser rígido – não esquecendo de exercitar a empatia.

**Uma objeção apresentada pelo Cliente não significa necessariamente que você perderá a venda. Isso pode acontecer se você não souber lidar com as objeções de maneira positiva.** Pratique com seus colegas diariamente! Exemplos:

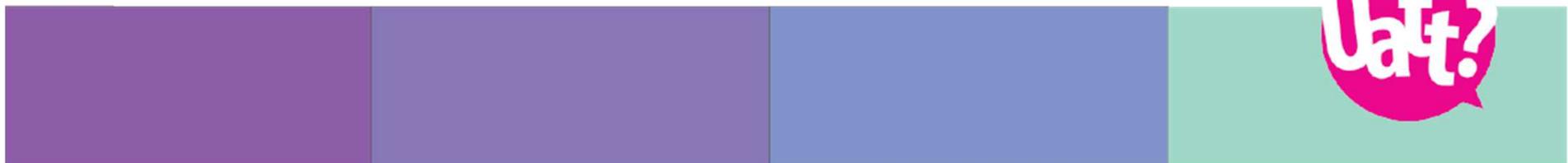
– **Estou sem dinheiro!**

“Entendo, mas você sabia que nós podemos parcelar este produto para você em até x vezes sem juros?”

– **Encontrei um preço menor.**

“A qualidade de nosso produto é fantástica, sei de alguns clientes que optaram somente pelo preço e depois se arrependeram, pode parecer igual, mas é mais resistente, dura mais, tem melhor acabamento, melhor design.”

AÇÃO: DESCOMPLICAR



Você sabia que a objeção pode ser encarada como uma oportunidade de recuperar a venda?

As objeções dos clientes podem ser oportunidades para consolidar a decisão da compra. Para isso, o vendedor deve ter conhecimentos necessários que, muitas vezes, ultrapassam o que se sabe sobre o produto, sendo necessário conhecer a concorrência, o mercado, as tendências de consumo.

Você com certeza já ouviu as famosas frases: “Estou só dando uma olhadinha!” Ou: “Está muito caro!” Ou ainda: “Vou dar uma olhada em mais opções e qualquer coisa eu volto!”

Uma venda de sucesso é uma da qual o cliente não se arrepende, porque a loja acertou em cheio. O cliente voltará sempre e perguntará pelo mesmo vendedor. A chave é focar na satisfação do cliente, e não pensar que essa é só mais uma venda do seu dia. Procure por um relacionamento a longo prazo, assim o cliente terá alguém para confiar e sugerir bons produtos no mar de opções.

VOCÊ SABIA?



# 5. Venda Adicional com Comprometimento

## - Agregar -

A venda adicional é um procedimento importante na hora da venda, sabe porque? Quanto mais produtos vendermos, mais próximo do SONHO GRANDE estaremos [vender 1 produto para cada brasileiro por ano] e ainda é possível aumentar seu PA e TM (módulo Indicadores)!

Precisamos do seu comprometimento, pois trabalhamos em equipe para alcançar todos os sonhos, inclusive o seu! Como fazer?! Além do produto escolhido lembrá-lo de eventuais datas e se presentear!

– **Não decida qual preço que o cliente pode pagar.** Deixe o cliente decidir. Muitos vendedores hesitam em mostrar mais um item para um cliente, temendo que a conta será muito alta para o cliente. Adivinha? Não é seu problema! Não escolha o que o cliente pode ou não pagar. Se ele não puder, ele vai dizer.

AÇÃO: ATITUDE DE SERVIR E COLABORAR



Você sabia que é dever do vendedor oferecer e não do cliente lembrar?

Um cartão, uma cesta, uma caixa de presente diferenciada, um acessório, um item complementar ao presente principal, um item para si próprio quando o objetivo principal era presentear, enfim, temos uma infinita chance de fazer a nossa venda adicional quando estamos conduzindo o cliente para a finalização da venda. Mas como fazer isso sem parecer chato ou insistente?

Siga algumas destas dicas e arrase no PA:

- Desperte no cliente interesse e curiosidade pelos serviços e produtos;
- Aproxime o produto do cliente;
- Use benefícios e pontos de vendas que interessam ao cliente;
- Seja objetivo e entusiasta;
- Faça novas sugestões;
- Mostre como o produto fica dentro da caixa ou cesta já com o item agregado;
- Coloque todos os cartões do tema presenteado sobre o balcão para ele escolher.

Enfim, acredite que é possível fazer sempre mais e melhor!

VOCÊ SABIA?



# 6. Fechamento com Uattitude - Fidelizar -

O fechamento da venda na Uatt? deve ser conduzido como começou o atendimento: com um grande sorriso no rosto do vendedor e de preferência o mesmo no rosto do cliente, pois assim teremos certeza de que ele satisfeito irá voltar!

Nossos clientes jamais devem ser vistos apenas como uma oportunidade de comissão, e sim como alguém que vocês estão auxiliando a realizar seus sonhos, o sonho de presentear e conquistar alguém com esta lembrança, ou sonho de ter um bem que lhe trará alegria, conforto, status, diversão, enfim, alguém que no futuro lembrará de você como parte desta conquista, e que certamente voltará para compartilhar novos sonhos com você!

AÇÃO: ENCANTAR PARA O CLIENTE VOLTAR!



Você sabia que um cliente insatisfeito conta essa experiência para 30 pessoas enquanto um cliente satisfeito conta para apenas 3?

Com o advento das redes sociais e de sites como Reclame Aqui, este número pode chegar a milhares de pessoas sabendo de uma má experiência de consumo de um cliente seu, por isso, precisamos garantir que 100% dos nossos clientes saiam encantados com nosso atendimento e disponibilidade!

**Garanta ao seu cliente que ele fez uma boa escolha.** É de extrema importância reforçar a compra do “seu” cliente no final. Diga algo como “Tenho certeza de que você vai gostar e não vai se arrepender”. No mínimo, você está evitando a devolução do produto por um cliente que não esteja muito certo. Na melhor das hipóteses, seu cliente vai querer voltar e comprar mais com você. Você precisa ter um interesse verdadeiro, e não fingir. Você precisa apreciar mesmo o que seu cliente acabou de comprar.

VOCÊ SABIA?



# 7- Relacionamento - Acompanhar -

Após o fechamento da venda, precisamos garantir que seu cliente seja fiel e siga a Uatt?  
Para sempre!

Para isso você deve cadastrar seus dados nos controles de CRM vigentes, o que lhe dará ferramentas para acioná-los quando produtos de seu interesse forem lançados ou até mesmo quando algo que ele desejou mas não tínhamos no momento esteja disponível (boleia não venda).

Forneça para ele o insta de sua loja ou peça sua autorização para inclui-lo em envio de whatsapp com o perfil que mais se encaixa com o deles.

AÇÃO: MANTER CONTATO COM SEU CLIENTE



Você sabia que os compradores atuais podem multiplicar os negócios com a loja pela indicação de novos clientes, ou mesmo pela realização de novas compras?

Com o telefone do cliente, por exemplo, você pode avisá-lo quando a loja está em promoção. E com algumas informações a mais sobre o gosto do cliente ou as suas últimas compras, você tem mais chance de oferecer um produto que realmente possa interessá-lo.

Com os dados de seus clientes em mãos e ele com o produto que queria, agradeça e acompanhe o cliente até a saída, sempre chamando ele pelo nome e sorrindo!

Agora sim, você está pronto para o próximo cliente!

VOCÊ SABIA?



# Recapitulando

O que NÃO FAZER	O que FAZER
Ficar distraído, não perceber a aproximação do cliente	Estar sempre atento à aproximação do cliente.
Não dar atenção ao que o cliente fala	Estar sempre conectado ao que o cliente está falando
Dar mais atenção aos bate papos entre colegas de trabalho do que ao cliente	Conhecer os produtos e os serviços e identificar diferenciais em relação ao concorrente
Não cuidar da sua apresentação pessoal	Estar sempre se preparando/atualizando
Não cuidar da sua postura (chiclete, sentado, gírias, etc)	Se preocupar com a manutenção, limpeza e arrumação do negócio
Julgar o cliente por sua aparência	Cuidar da sua aparência e postura.



# PARA PENSAR!

Anos atrás, Sam Walton, fundador da maior rede de varejo do mundo, a Wal-Mart, abriu um programa de treinamento para seus funcionários, com muita sabedoria. Quando todos esperavam uma palestra sobre vendas ou atendimento, ele iniciou com as seguintes palavras:

“Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e espera pacientemente, enquanto o garçom faz tudo, menos anotar o meu pedido.

Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares. Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca usa a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal. Eu sou o homem que explica sua desesperada urgência por uma peça, mas não reclama quando a recebe somente após três semanas de espera.

Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, implorando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.”



# PARA PENSAR!

Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas... Engana-se.

Sabe quem eu sou? Eu sou o cliente que nunca mais volta! Divirto-me vendo milhões sendo gastos todos os anos em anúncios de toda ordem, para levar-me de novo à sua empresa, sendo que quando fui lá pela primeira vez, tudo o que deveriam ter feito era apenas uma pequena gentileza, simples e barata: tratar-me com um pouco mais de cortesia.

Só existe um chefe: O CLIENTE. E ele pode demitir todas as pessoas da empresa, do presidente ao faxineiro, simplesmente levando o seu dinheiro para gastar em outro lugar”.

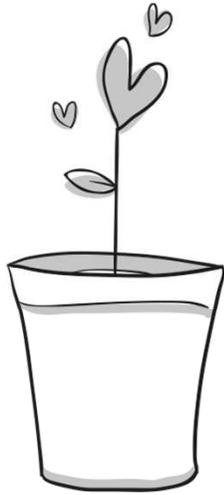
E você vai deixar o cliente Uatt? ir gastar seu dinheiro em outro lugar?!



Agora você está preparado  
para espalhar coisas boas  
por aí e transformar  
emoções em presentes!



Até



Breve!

