

GUIA DE TÉCNICAS DE ATENDIMENTO **PARA VENDER MAIS**



BOAS VENDAS

Uat?

ÍNDICE

- 1- Preparação para mais um dia de vendas
- 2- Regras de atendimento ao cliente
- 3- Tipos de clientes
- 4- Como abordar um cliente
- 5- Como entender as necessidades do cliente
- 6- Demonstração do produto
- 7- Negociação
- 8- Contornando situações negativas
- 9- Venda adicional
- 10- Fechamento da venda



INTRODUÇÃO

Quem é vendedor sabe: vender é mais do que sorte. No dia a dia nós **utilizamos técnicas para convencer e conquistar** a satisfação do cliente. Se conseguirmos construir e manter uma relação, **o sucesso é ainda mais garantido**. Mas suprir as necessidades do cliente e oferecer um bom atendimento em meio à concorrência, não é algo tão simples.

O **atendimento é o primeiro passo para uma venda bem sucedida** e pode ser definitivo para o cliente se encantar pelo seu negócio, comprar e querer voltar. Um mau atendimento pode acabar com uma venda. Já **um bom atendimento pode gerar uma venda** que não estava programada por parte do cliente.

A primeira impressão que o seu negócio pode passar ao cliente, inclusive, pode vir do atendimento. O consumidor pode “perdoar” o layout da loja, a falta de promoções, mas um mau atendimento fica marcado.

Um bom atendimento pode, além de gerar a venda, fazê-lo se destacar da concorrência e gerar o famoso boca a boca - uma das melhores formas de se fazer conhecido sem investir muito. Mas cuidado! Da mesma forma que você quer estar na “boca do povo” por conta do bom atendimento, um deslize pode ser suficiente pra espalhar uma imagem negativa.

Se você pensa que será preciso gastar muito para garantir um bom atendimento no seu negócio, está enganado. **O seu investimento será em conhecimento e esforço para treinar sua equipe.**

Não existe uma fórmula mágica de como atender o cliente, afinal estamos lidando com seres humanos que têm sentimentos e emoções distintos, mas há técnicas que podem ajudar. Então, volte às atenções do seu negócio para a necessidade do cliente e **faça com que ele tenha uma ótima experiência** com as dicas a seguir:



PREPARAÇÃO PARA MAIS UM DIA DE VENDAS

Antes de começar mais um dia de vendas, confira se todos os artigos estão nos seus lugares, se o local está limpo e se as informações de preços e promoções estão de acordo. **É importante que tudo esteja no lugar certo** para facilitar o atendimento. Em seguida repasse com a sua equipe as metas daquele dia ou mês (segundo a sua estratégia) e dê algumas dicas para atender bem (**podem ser as dicas desse guia!**).

Aproveite esse momento de preparação para mostrar algumas formas de atendimentos diferentes do que ocorreu em uma ocasião anterior. **Cuide para que não pareça que está repreendendo** alguém da equipe, mas sim usando o exemplo para mostrar uma nova forma de atendimento.

Mantenha sua equipe motivada e engajada, portanto o respeito deve existir para que o vendedor possa atender bem o cliente.

O exemplo do bom atendimento deve começar sempre pelo gerente ou responsável pelo negócio.

Abra espaço para que os vendedores mostrem suas dúvidas e discutam sobre atendimentos satisfatórios ou não. **A experiência e os exemplos contam muito** no dia a dia das vendas e podem quebrar um galho na hora de convencer o cliente.



REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Que o cliente deve ser bem atendido você já sabe, mas saiba que **isso começa antes mesmo de ele entrar na loja**. Confira essas dicas básicas:



JAMAIS FAÇA PREJULGAMENTO DO CLIENTE



Você já ouviu falar que as aparências enganam, certo? Não julgue o cliente pela sua roupa, etnia, gênero, religião, idade ou qualquer outra característica. Além de soar como um ato negativo, você perderá a chance de conquistar um novo cliente. **E tem mais: o cliente que não comprar hoje pode comprar amanhã, mas isso vai depender do seu atendimento.**

ATENDA CADA CLIENTE DE FORMA ÚNICA

O cliente precisa se sentir especial. **Trate-o como se ele fosse único** para que ele sinta que você não está apenas interessado que ele compre o produto, mas **que se preocupa com a satisfação dele.**

Sabemos que no dia a dia isso pode parecer complicado com uma loja lotada, mas seja educado e explique ao cliente que você está atendendo mais pessoas, mas que quer ajudá-lo.



TENHA UMA BOA APRESENTAÇÃO



Você não deve julgar o cliente, mas pode ser que ele julgue você pela aparência. Então cuide com suas roupas, cabelos, maquiagem, perfume, acessórios. **O cliente deve se sentir confortável com a sua presença.** Roupas muito sensuais, maquiagem pesada ou cabelo bagunçado podem botar tudo a perder, a não ser que essas características tenham tudo a ver com o seu negócio e com o seu público.



Além da parte física, você deve demonstrar equilíbrio emocional. **Não deixe que os seus problemas pessoais interfiram no seu atendimento.**

Sorria e fale em tom adequado com o cliente sem usar palavras difíceis ou muito técnicas. **Evite usar palavras de baixo calão ou gírias que possam soar de mau gosto.** O bom senso é sempre a técnica mais certa!

ESTEJA DISPOSTO **PARA ATENDER**

Não forme grupinhos de vendedores na loja enquanto os clientes escolhem os produtos. **O consumidor pode se sentir constrangido com risadas ou cochichos** e pode ainda ter receio em te chamar para não atrapalhar.

Não fique sentado ou atrás do balcão enquanto há pessoas na loja.

Aliás, é importante que os vendedores circulem pela loja para dar a sensação de movimentação. Os clientes tendem a optar por locais onde já haja pessoas, subliminarmente é uma forma de ele entender que se aquele local tem outras pessoas, ele tende a ser bom.



PRESTE ATENÇÃO **NO CLIENTE**

As informações passadas por seus clientes valem ouro. **Não o interrompa, escute atentamente o que ele tem a dizer** e o questione com base nesses pontos. Assim ficará mais fácil de entender suas necessidades.



CONHEÇA OS TIPOS DE CLIENTES

Há diversos perfis de clientes, mas alguns deles costumam ser mais frequentes no varejo. **Conhecê-los ajudará você a atender com mais facilidade.**

○ SIMPÁTICO

Ele é extrovertido e trata muito bem o vendedor, mas não se engane: isso não significa que a venda está feita. **É preciso manter o foco para atendê-lo.**

○ CÉTICO

É aquele cliente desconfiado. **Você precisará ter pulso firme e mostrar que entende do produto** e que suas informações são verdadeiras.

○ METÓDICO

Este tipo de **cliente se interessa por cada detalhe do produto** e fará inúmeras perguntas.

○ INDECISO

Você precisa usar todo o seu potencial de atendimento **com esse cliente, será preciso muita paciência.** Por vezes você tomará a decisão por ele.



○ EXIGENTE

Este cliente tem todas as informações possíveis sobre o produto. **Seja passivo, dê espaço** e cuide para ele não se sentir contrariado e desistir da compra.

○ PRÁTICO

O cliente prático **sabe o que quer e não quer ser desviado de seu foco**. Cabe a você atender aos pedidos do cliente para que a venda seja bem sucedida.

COMO ABORDAR UM CLIENTE

É comum as pessoas ficarem com a impressão de que o vendedor está os seguindo. Pior é quando o cliente se sente ignorado. Para não errar de forma alguma, controle a ansiedade para não fazer muitas perguntas e oferecer muitas coisas. **Confira essas dicas para fazer a abordagem da forma correta:**



1. DEIXE O CLIENTE À VONTADE



A melhor forma de iniciar a abordagem é dando bom dia, boa tarde ou boa noite, conforme a ocasião. Em seguida, geralmente se pergunta se o consumidor precisa de ajuda, mas corre-se o risco de ele responder que está apenas olhando. Caso isso ocorra, não pressione, **deixe que ele circule mais pela loja.** Outra forma de abordagem é desejar boas-vindas.



PALAVRAS MÁGICAS PARA **A ABORDAGEM INICIAL**

- Bom dia/ boa tarde/ boa noite;
- Seja bem-vindo;
- Em que posso ajudar?
- Meu nome é Maria, qual é o seu?
- Se precisar de algo é só me chamar;
- Fique à vontade (mas cuidado para não esquecer do cliente na loja);
- Você já conhece nossa loja?
- Você já viu os lançamentos?

2. MOSTRE INTERESSE EM AJUDAR

O **vendedor precisa ter um pouco de detetive e tentar decifrar o consumidor.** Utilize as perguntas certas para iniciar a conversa e no decorrer do atendimento. **Veja alguns exemplos:**

- Tem algo em específico que você procura?
- Qual tipo você mais gosta?
- O que você achou desse produto?
- O produto é para você mesmo?

- Posso te mostrar algumas opções?

Não basta perguntar, é preciso prestar atenção na resposta para conseguir direcionar o cliente para o produto correto. **Acima de tudo, mostre que está interessado em ajudar.**

3. DECIFRE O CLIENTE



Depois de iniciar a abordagem deixando o cliente à vontade e iniciando a conversa, você precisa decifrar o que ele deseja para direcionar a venda. Preste muita atenção, se o cliente gosta de falar, aproveite para tirar o máximo de informações. **Se ele não gosta, tente descobrir de outras formas, mostrando produtos e descobrindo o estilo dele.**

Tente nivelar o tom de voz e os gestos com seus clientes. Isso **quando você se assemelha aos gestos da outra pessoa de forma sutil, isso tende a agradá-la** e fica mais fácil de ele aceitar a sua proposta. Então, fale a língua do cliente. E se o cliente no fim não levar nada? Não demonstre chateação ou irritação. Lembre-se que esse ele poderá voltar a qualquer momento e lembrará dessa interação inicial entre vocês.



O QUE **NÃO** FALAR PARA O **CLIENTE NO ATENDIMENTO**

Além de saber o que falar para o cliente, é indispensável que você entenda o que **NÃO DEVE FALAR** durante a abordagem.

Algumas palavras ou frases podem colocar tudo a perder.

CONFIRA ALGUMAS DELAS:

“NÃO”

O **“não”** deve ser evitado ao máximo no decorrer da venda, principalmente no início das frases. O **“não sei”** é outro erro - com essa frase o **cliente tende a perder a confiança em você.**

“Tem certeza que não vai levar?” - além de negativa, indica que você está duvidando da escolha do cliente, como se ele estivesse errado.

“Não posso fazer nada/ Isso não é comigo” também são termos errados porque demonstram desinteresse por parte do vendedor.

A expressão **“Não tenho”** não deve ser usada se você não complementar a frase oferecendo algo para não parecer que você está desinteressado.

“GASTAR”

Não utilize o termo **“gastar”** pois isso faz referência à perda de dinheiro, troque por **“investir”** quando for necessário.

“FIQUE CALMO”

Essa **expressão soa ofensiva.**

“POIS NÃO?”

Além de ser muito formal, a frase é pronta e **não demonstra que a pessoa é única e importante** para você.

ADJETIVOS ÍNTIMOS

“**Querido**”, “**amor**” ou “**flor**” são adjetivos que **não devem ser usados** com quem você não tem intimidade.

FALAR MAL DE ALGUÉM

Seja do chefe, de outro vendedor, de outro cliente... **Jamais fale mal de alguém dentro da loja.**

FAZER PIADINHAS

Lembre-se que **você não tem intimidade com o cliente** e, mesmo que já o conheça, o ambiente é de trabalho.

“VOCÊ TEM QUE FAZER A(À VISTA, NO CARTÃO)...”

O **cliente se sentirá pressionado** com essa frase. Evite!

“SÓ ISSO MESMO?”

A frase desvaloriza o produto. No lugar dela diga “**Gostaria de ver mais alguma coisa?**”.

COMO ENTENDER AS **NECESSIDADES DO CLIENTE**

Perguntar e, principalmente, escutar é a palavra-chave. Como falamos anteriormente, muitas vezes aquilo que o cliente falou pode ajudar muito na hora da venda. **Não force a compra** antes de entender a necessidade do cliente. Ética e bom senso devem sempre falar mais alto.

Enquanto sonda o cliente, **faça anotações mentais para entender a necessidade dele**, se precisar faça mais perguntas. Não tente resolver a necessidade dele com urgência, crie um relacionamento. **É interessante fazer perguntas abertas que estimulem o diálogo** e que não resumam a conversa em **“sim” ou “não”**.

EXEMPLO

✘ Em vez de perguntar: **Você já sabe o que vai dar de presente para a sua mãe?**

✔ Pergunte: **O que você está pensando em dar de presente?**

Perceba que na primeira opção as chances de o cliente falar “sim” ou “não” são grandes. Essas respostas não ajudam em nada e **o vendedor vai precisar de uma nova abordagem.** Ou seja, perdeu tempo e oportunidade de conhecer mais o cliente.



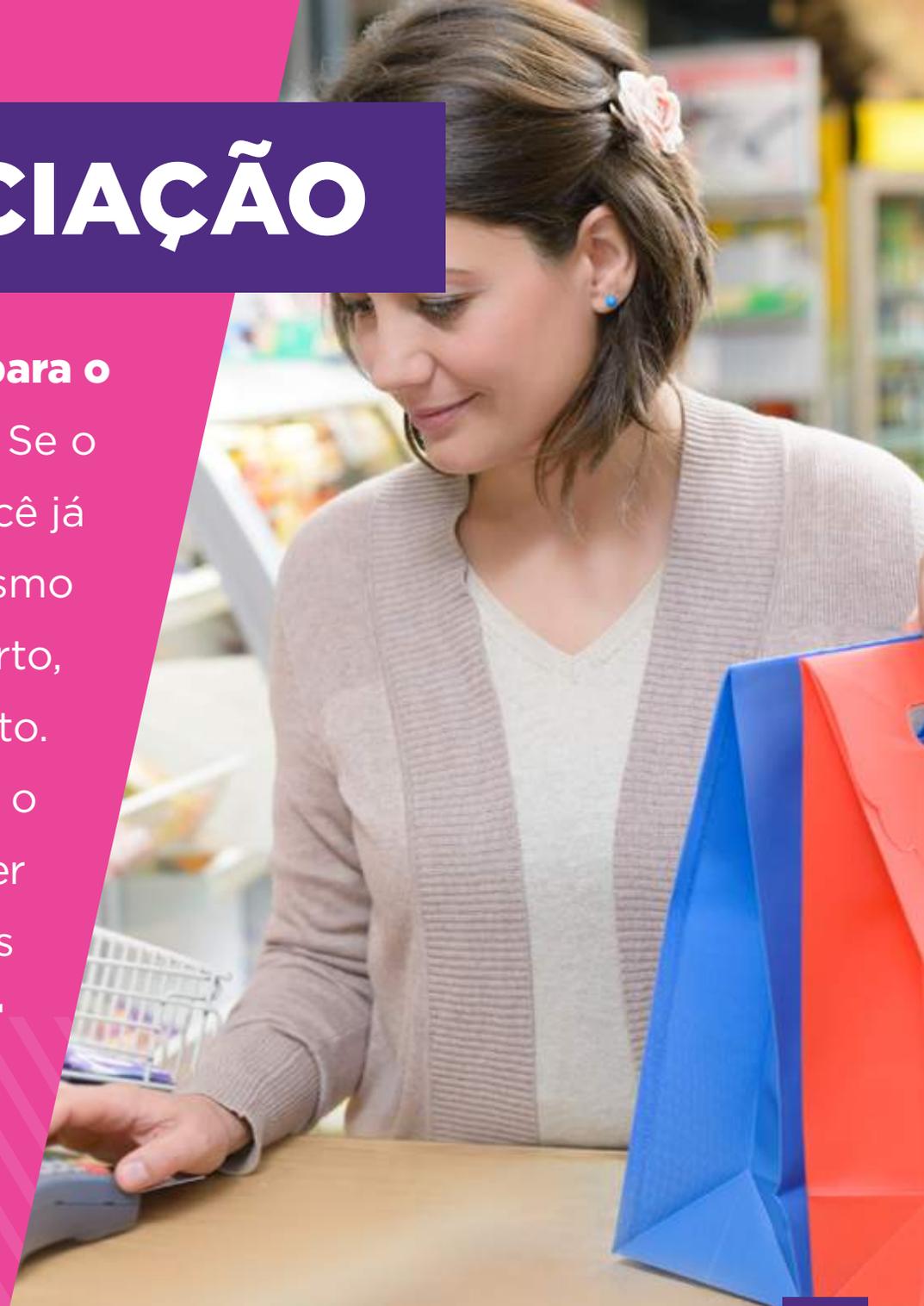
DEMONSTRAÇÃO DO PRODUTO

Você precisa ter pleno conhecimento dos benefícios e funcionalidades do produto para poder informar com confiança e certeza ao cliente. Tente exemplificar o que você está dizendo com frases como **“isso significa que...”, “isso é importante porque...”**, para dar sentido aos benefícios. Ao oferecer uma peça decorativa para presente, por exemplo, você pode dizer que ela combina com ambientes bem variados, **isso quer dizer que com certeza vai ficar super legal na casa da amiga do cliente.**

A NEGOCIAÇÃO

É importante guardar o triunfo para o final, como um desconto especial. Se o cliente demonstrar interesse e você já tiver falado dos benefícios, mas mesmo assim ele não se mostrar muito certo, informe o desconto.

Perceba que se você informar o desconto logo no começo pode fazer com que o cliente pare pra pensar mais um pouco. **As vantagens devem ser dadas aos poucos, para convencê-lo cada vez** mais da compra.





CONTORNANDO SITUAÇÕES NEGATIVAS

Utilize as críticas para mudar, não ignore o cliente. **Quando ele fizer uma objeção à venda preste atenção no porque de ele não querer e produto** e tire o foco daquilo. Por exemplo: se ele reclamar do preço, ofereça uma nova forma de pagamento. **Se ele reclamar do tamanho, ofereça um novo formato.** Se ele disser que vai pensar, ofereça um brinde ou desconto para ele levar naquele momento. Se você não tiver essas cartas na manga, **foque então nos benefícios do produto** para tirar o foco do que o cliente não gostou.



Você deve saber diferenciar uma objeção de uma rejeição. Quando há rejeição é preciso repensar toda a estratégia porque de nada vai adiantar insistir. **Se você identificar que houve uma objeção, tente contornar utilizando os benefícios e vantagens do produto,** da marca ou da loja.



Se notar uma rejeição, recue por um instante e tente entender o que fez o cliente rejeitar o produto para que não ocorra com o próximo ou para que futuramente ele mude de ideia. Há vendedores que diante de uma rejeição perguntam por que o cliente não quer/não gostou. **Cuide para não parecer muito direto.** Em vez de perguntar: **“Por que você não quer esse?”** pergunte **“O que você acha que falta?”**. Se sentir rigidez por parte do cliente não tente questionar, apenas mude de estratégia.

VENDA **ADICIONAL**

Uma **venda adicional é aquela venda com uma relação direta com o produto que o cliente quer levar**, mas que ele não levaria se você não tivesse comentado ou mostrado. A tentativa de uma venda adicional vai além de perguntar se o cliente quer mais alguma coisa. Aliás, essa pergunta soa muitas vezes como apenas uma forma educada de terminar a venda. **Então, em vez de fazer essa pergunta, avalie toda a interação com o cliente e crie nele a necessidade de levar algo a mais.** Atue como um consultor e não como alguém interessado em aumentar a comissão.





Claro que tudo isso vai depender de todo o andamento da venda. Se você não identificou o que o cliente precisava antes (ele pode ter chegado na loja decidido do que queria, por exemplo), vai precisar voltar alguns passos para conseguir oferecer a venda adicional.

Você pode ainda usar os descontos para

facilitar a venda casada. Promoções como “compre um, leve dois” são ótimas formas de fazer o cliente comprar mais.

Vale lembrar que a venda de um produto adicional também vai te ajudar a aumentar o ticket médio da loja e o número de peças por atendimento.

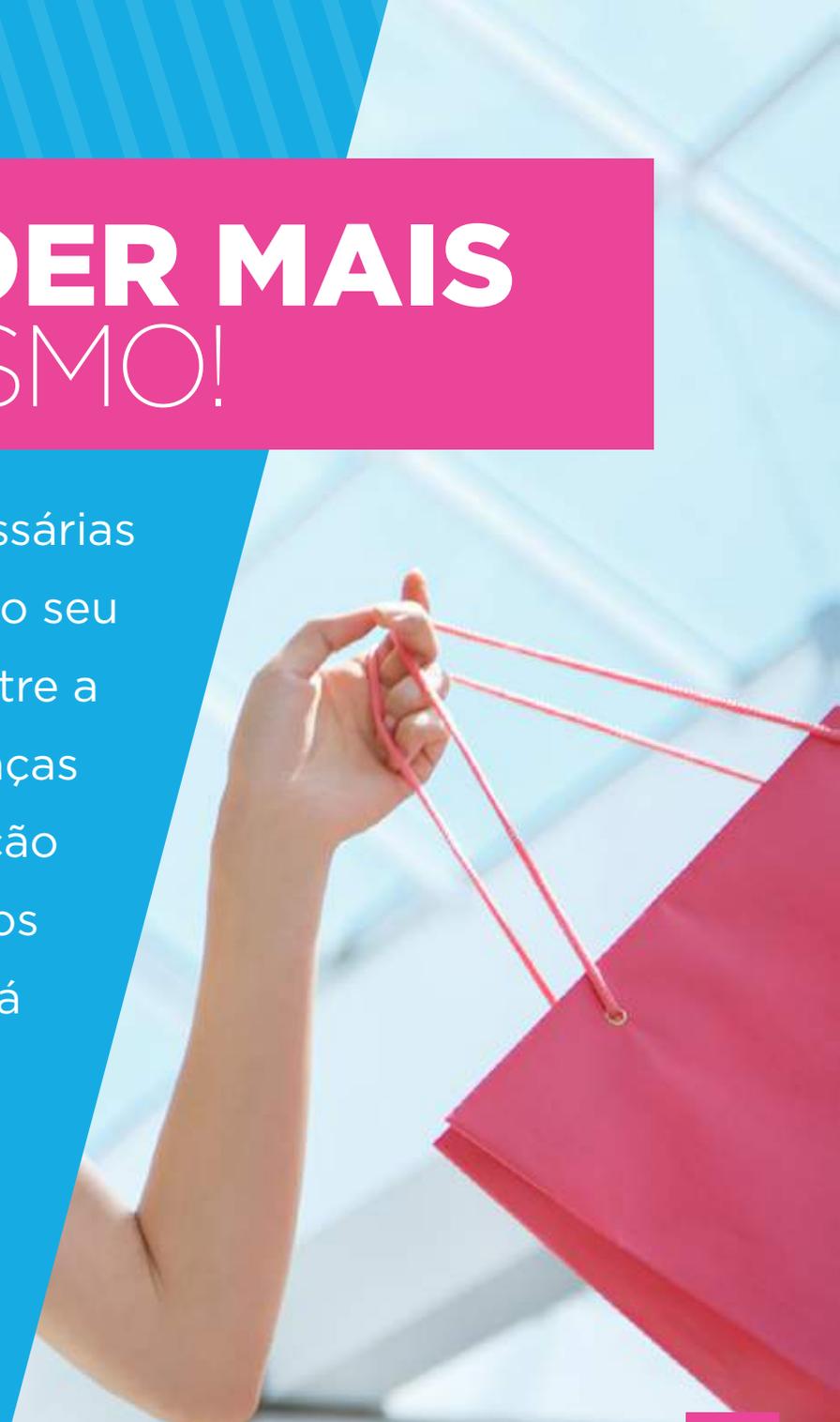


FECHAMENTO DA VENDA

Agora que você já fez um raio-x completo do cliente e o convenceu do que era melhor pra ele é hora de fechar a venda. Durante o fechamento você deve questionar o cliente sobre as formas de pagamento, sobre entrega, informar os descontos, pedir os dados dele para cadastro e explicar sobre as trocas. Para finalizar, **o acompanhe até a porta para que ele sinta que é importante e retorne.**

COMECE A **VENDER MAIS** AGORA MESMO!

Agora que você já tem as dicas necessárias para vender mais apenas investindo no seu atendimento, coloque-as em prática entre a sua equipe. Depois analise se essas mudanças vão refletir nas suas vendas e na satisfação do cliente. A longo prazo você colherá os frutos de um bom atendimento e fidelizará seus clientes. acredite, o sucesso depende da atenção que você dá ao seu atendimento. **Boas vendas!**



SOBRE A UATT?

Somos jovens, pois vivemos de bem com a vida, aproveitando cada momento. Somos divertidos, dinâmicos e surpreendentes. Nos reinventamos a cada dia e valorizamos o nascer de cada sorriso, cada expressão positiva e sincera. Somos vivos como a natureza. Somos encantadores e nos encantamos com o nosso trabalho. Somos flexíveis e nos adaptamos às mais diversas situações. Somos descontraídos e afetuosos, pois acreditamos que, assim, espalharemos coisas boas e construiremos um mundo melhor. Cultivamos nossos valores, nossa e nossa trajetória de maneira emocionante e envolvente.



BOAS VENDAS

