



# UATT? STOP

*uma ferramenta de feedback semanal!*

**Uatt?**

# Conteúdos

UATTSTOP - O QUE É	03
REGRAS DO <i>FEEDBACK</i>	04
FICHA UATTSTOP	07
COMO USAR A FICHA UATTSTOP	09

# Uatt Stop

**UMA FERRAMENTA DE *FEEDBACK* SEMANAL!**

O Uattstop foi criado para ajudar os lojistas a ter uma equipe de vendas cada vez mais produtiva. E através de *feedbacks* semanais e controle de metas diário tornará muito mais ágil a tomada de decisões da sua loja para avançar as vendas e motivar seus vendedores.

**Para ser eficiente, um *feedback* deve seguir alguns passos básicos, conforme mostramos a seguir.**

**Uatt?**

# REGRAS DO *Feedback*!

## REGRAS DO FEEDBACK

### 1 - COMECE PELO QUE HÁ DE BOM

Logo no início do *feedback* você deve se concentrar sobre os **pontos positivos** da outra pessoa. Mas **seja sincero** e reconheça esses pontos, não pode ser falso, pense nas qualidades que você realmente enxerga do funcionário, mesmo que seja um qualidade que esteja sempre presente, ou que ele aprimorou na semana ou no dia do *feedback*. Isso irá estimular ele ter uma **melhora constante** em seus pontos negativos, já que o superior está reconhecendo o seu empenho.

### 2 - NÃO SEJA GENÉRICO

Tanto para os comentários positivos e negativos precisam ser completos. O seu colaborador precisa ter uma informação completa daquilo

que está sendo dito. Exemplo: de nada adianta você estar insatisfeito com os atrasos da outra pessoa, se você não falar isso a ele, explicar sobre a importância e a responsabilidade de ele chegar no horário.

Tente sempre **citar datas e horários** que ele cometeu os deslizes e também de quando ele se saiu bem com um atendimento. O **objetivo do *feedback*** semanal é você atestar e reconhecer suas críticas e elogios, para que assim vocês possam montar um plano de ação para melhorar os pontos citados.

### 3 - SEPRE UM MOMENTO E UM LUGAR PARA OS FEEDBACKS

Os *feedbacks* não podem ser dados em qualquer lugar. A conversa de vocês não pode acontecer na frente de outros membros da equipe. Pois isso pode deixar o funcionário frustrados, com raiva e até mesmo humilhado na frente de outras pessoas.

O ideal é que você **separe um espaço** ou uma sala reservada para que vocês possam conversar com mais tranquilidade.





## 4 – ESTABELEÇA REGRAS PARA O *FEEDBACK*

O *feedback* tem que ser uma **conversa saudável e tranquila** para ambos. Não deixe que este momento seja um jogo de acusações e defesas. Uma tática aconselhável é pedir para que enquanto você fala, o outro apenas escute e vise versa, assim ambos podem falar de uma forma tranquila e construtiva.

## 5 – EVITE O TOM ACUSATÓRIO

Em vez de lançar frases como “você é” ou “você fez”, é melhor usar sentenças que comecem com “eu sinto que você é” ou “eu tive a sensação de que você é” ou “eu tive a sensação de que você fez”, é muito melhor e mais leve.

Atribuir os seus comentários a uma percepção pessoal traz a “culpa” daquela crítica para você. Esse posicionamento alivia o outro e o torna mais receptivo.

## 6 – SAIBA ESCUTAR

Depois de comunicar a sua avaliação ao colaborador, chega a hora de **ouvir as respostas** e argumentos dele. Aqui vale aproveitar também a regrinha nº4, de ouvir, anotar e não rebater até que o colaborador termine.

## 7 – CONCLUA DE FORMA RÁPIDA

O fim da conversa deve ser uma breve recapitulação do que foi discutido, sem alongar mais a conversa. **Não se esqueça** de alinhar as metas da semana e dos produtos que precisam ser o foco da vendas.

✓  
**FICHA DO**  
*Uattstop.*



**PRODUTOS DA SEMANA:**

**MOMENTO UATTITUDE:**

**O QUE FICOU COMBINADO:**

**ASSINATURA VENDEDORA:** \_\_\_\_\_

**ASSINATURA DO LÍDER:** \_\_\_\_\_

Frente



A hora de combinar o desafio!

**VENDEDOR:** \_\_\_\_\_

**SEMANA DE** \_\_\_\_/\_\_\_\_ **A** \_\_\_\_/\_\_\_\_  
(SEGUNDA-FEIRA) (DOMINGO)

	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
<b>VENDAS EM R\$</b>	META						
	REALIZADO						
<b>PRODUTOS POR VENDAS</b> <small>TOTAL DE PRODUTOS / NÚMERO DE VENDAS</small>	META						
	REALIZADO						
<b>NÚM. CESTAS CAIXAS P/DIA</b>	META						
	REALIZADO						
<b>VALOR MÉDIO DAS VENDAS</b> <small>VALOR EM R\$ / NÚM. DE VENDAS</small>	META						
	REALIZADO						

Verso



**#FicaDica:** Tenha uma ficha impressa para cada vendedor, lembre-se de atualizá-la diariamente para um controle mais efetivo, de preferência no final ou começo do expediente.

COMO USAR A  
*Ficha do Uattstop.:*

## PRODUTOS DA SEMANA

Para este campo você precisa **selecionar alguns produtos** para ser o foco em venda. Escolha de 3 a 5 referencias de produtos com estoque parado, promoções ou até lançamentos para colocar como **foco da semana**.

Essa ação irá ajudar sua loja a **movimentar estoque parado** e até fazer seus vendedores vender novos produtos que não estão acostumados.



The form is titled "Uatt? stop!" with a logo featuring a yellow lightbulb. It contains the following sections:

- PRODUTOS DA SEMANA:** A large empty box for listing products.
- MOMENTO UATTITUDE:** A rectangular box for describing behavioral improvements.
- O QUE FICOU COMBINADO:** A rectangular box for describing agreed-upon points.
- ASSINATURA VENDEDORA:** A line for the salesperson's signature.
- ASSINATURA DO LÍDER:** A line for the leader's signature.

## MOMENTO UATTITUDE

Descreva o que precisa ser melhorado no **comportamento** do seu vendedor.

## O QUE FICOU COMBINADO

Descreva os **principais pontos** que ficou combinado entre você e seu vendedor.

## VENDAS EM R\$

Se a meta do seu vendedor é vender 30.000,00 no mês, divida essa meta por dia e semana de acordo com a movimentação da sua loja. Essa divisão vai ajudar você a acompanhar mais de perto o **desempenho do seu vendedor** e a movimentação da sua loja.

## NÚM. CESTAS E CAIXAS P/ DIA

Incentive seus vendedores a vender mais caixas, cestas e embalagens de presentes, isso ajudará a **aumentar o ticket médio** de sua loja e a oferecer uma solução completa de presentes ao seu cliente. Coloque uma meta no feedback semanal e depois preencha os resultados alcançados.



A hora de combinar o desafio!

VENDEDOR: SEMANA DE \_\_\_\_/\_\_\_\_ A \_\_\_\_/\_\_\_\_  
(SEGUNDA-FEIRA) (DOMINGO)

	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
VENDAS EM R\$	META						
	REALIZADO						
PRODUTOS POR VENDAS <small>TOTAL DE PRODUTOS / NÚMERO DE VENDAS</small>	META						
	REALIZADO						
NÚM. CESTAS CAIXAS P/DIA	META						
	REALIZADO						
VALOR MÉDIO DAS VENDAS <small>VALOR EM R\$ / NÚM. DE VENDAS</small>	META						
	REALIZADO						

## PRODUTOS POR VENDAS

**Conta:** Total de Produtos dividido pelo número de vendas

Se os seus colaboradores estão acostumados a vender uma média de 2 produtos por cliente, **crie uma meta maior** para ele. E dias com mais movimento em vendas coloque uma média de 3 produtos por cliente e em dias baixo 2. Essa meta deve ser criada com base na média de vendas da sua loja.

## VALOR MÉDIO DAS VENDAS (TICKET MÉDIO)

**Conta:** Faturamento dividido pelo Número de clientes que compraram na sua loja.  $(10.000 / 160 = 62,50)$ .

A conta é bem simples, mas para isso é preciso que você tenha total **controle das suas vendas** e também do número de clientes que compram na loja.

# Uatt?

A Uatt? desenvolve produtos para pode estar presente nos melhores momentos dos seus clientes. Seja no happy hour, na viagem e até no encontro em família. São mais de 1.000 opções de presentes criativos para os mais diversos perfis de clientes!

O Portal Boas Vendas foi criado com o objetivo de oferecer dicas de como vender mais para varejistas de todo Brasil.



**BOAS VENDAS**