

SCRIPT DE VENDAS

Instruções gerais

- A forma como a gente se comunica com o nosso cliente diz muito sobre o tipo de empresa que somos. E nós somos uma empresa DE mulheres e para MULHERES. Somos uma empresa jovem, dinâmica e descontraída. Então nada melhor que transparecer isso para os nossos clientes, não é mesmo?
- Sempre que forem conversar com os clientes utilize uma linguagem mais informal, isso humaniza o atendimento. Não é para parecer que o cliente está conversando com um robô.
- Sempre chamar a cliente pelo nome.
- Na primeira oportunidade perguntar o nome da cliente.
- Sempre finalize o atendimento cordialmente (a última palavra sempre tem que ser nossa). Se a cliente agradecer sempre mandar um “de nada, por nada”. Exemplo de finalização: De nada, precisando estou por aqui!
- Usem e abusem dos emojis, isso ajuda a humanizar o atendimento e a aproximar do cliente.
- Mande áudios para esclarecer situações complicadas.
- Jamais deixe um cliente sem resposta. Quando ocorrer de vocês precisarem verificar algo para dar um resposta ao cliente, sempre deixe anotado para não esquecer.

SCRIPT DE VENDAS

● Sempre driblar uma resposta negativa. Exemplo: Cliente pergunta se tem disponível uma determinada blusa. Ao invés de responder apenas com “não temos, essa acabou” prefira falar “esse modelo acabou, mas tenho uma outra bem parecida, vou te mandar foto dela”.

O que NÃO falar

● Não usar palavras no diminutivo para falar das peças. Exemplo: ahh, eu acho essa blusinha maravilhosa. Essa saia está lindinha.

● Não falar palavras que indiquem “resto”. Exemplo: Cliente perguntou se ainda tinha determinada peça e você respondeu “nessa cor acabou, agora só sobrou na cor verde”. Nessa situação o ideal é “nós ainda temos dela sim, só que na cor verde, que está maravilhosaaa, vou te mandar uma foto”.

● Não usar a palavra “conseguiu”, usar “deu certo”.

SCRIPT DE VENDAS

Saudação inicial: Oiee, tudo joia? Aqui é a xxxxxx, faço parte do time Ma Belle e estou aqui pra te ajudar! (Mandar inicialmente a saudação e após isso responder a dúvida do cliente)

● Parcerias.

Agradecemos muitíssimooo pelo seu contato, mas no momento já estamos com parcerias fechadas, então não conseguimos fechar novas. Mas vou deixar aqui anotadinho o seu contato, que surgindo uma oportunidade eu te comunico, tudo bem? (Emoticon beijo e coração)

● Essa peça ainda está disponível?

Caso NÃO tenha

Ixii, essa peça acabou, mas eu tenho outros modelos maravilhosooooos aqui, vou te mandar foto de alguns, tudo bem? Qual tamanho você veste?

Caso ainda tenha

Temos disponível essa peça sim, ela está maravilhosaaa viu? Qual tamanho você veste?

● Qual valor?

Essa peça está saindo a R\$._____. Ela é toda forrada e tem um detalhe de amarração nas costas. Está maravilhosa demais!! (Emoji de carinha apaixonada)

SCRIPT DE VENDAS

● Qual numeração?

Essa peça veio a grade completa, mas me fala qual tamanho que você precisa que te passo as cores que temos disponível, pode ser?

● Quando vai chegar novidade?

Estamos recebendo novidades toda semana, só que não tem um dia certinho para chegar. Mas faz o seguinte, fica de olho aqui no insta que assim que chegar postamos fotos nos stories, pode ser? Você estava buscando alguma peça específica?

● Perguntas relacionadas à trocas/devoluções do site:

Vou te passar o número de Whatsapp do nosso suporte do site. Que aí você consegue solicitar a troca ou devolução, ok? É (32) 99910-9880.

[https://api.whatsapp.com/send?](https://api.whatsapp.com/send?phone=5532999109880&text=Ol%C3%A1%2C%20estou%20entrando%20em%20contato%20para%20falar%20sobre%20troca%2Fdevolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20minha%20compra%20no%20site%20da%20Ma%20Belle.)

[phone=5532999109880&text=Ol%C3%A1%2C%20estou%20entrando%20em%20contato%20para%20falar%20sobre%20troca%2Fdevolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20minha%20compra%20no%20site%20da%20Ma%20Belle.](https://api.whatsapp.com/send?phone=5532999109880&text=Ol%C3%A1%2C%20estou%20entrando%20em%20contato%20para%20falar%20sobre%20troca%2Fdevolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20minha%20compra%20no%20site%20da%20Ma%20Belle.)

● Quando falam que não encontraram tal peça no site:

Antes de responder confirmam se realmente a peça não está no site. Se estiver mandem o link do produto. Caso realmente não tenha, respondam:

Essa peça realmente não está disponível em nosso site, mas você pode fazer sua compra aqui com a gente, pelo direct ou wpp, o que acha?

SCRIPT DE VENDAS

● Posso trocar a mercadoria caso não sirva? (Entender se é cliente da loja física ou online)

Claro, pode sim!! Nosso prazo para trocas, aqui na loja física, é de 5 dias úteis. É só manter a etiqueta e trazer o comprovante da compra que trocamos para você. Só não trocamos acessórios, peças íntimas e itens de promoção, ok?

Online:

No nosso site tem uma aba que chama "trocas e devoluções".

Lá tem tudo explicadinho. Mas vou te adiantar como funciona em caso de troca. Se precisarmos de fazer a troca você envia a peça de volta para a gente (você arcaria com o frete) e nós reenviamos o produto para o seu endereço, com o frete por nossa conta! Deu pra entender?

● Onde fica a loja?

Temos loja física em duas cidades. Em Lavras/MG e em São João del Rei/MG. A loja de São João fica na Rua Marechal Deodoro 172, - Centro, entre a loja Colegial e Conceito. E a loja de Lavras fica na Rua Francisco Sales 410 - Centro, em frente a AC Parafusos.

● Cálculo do frete

Acabei de calcular o frete aqui para você e ficou:

Sedex + ___ dias úteis R\$_____

Pac + ____ dias úteis R\$_____