

ATENDIMENTO PRESENCIAL - AULA 1

#1

Entramos agora na parte de atendimento presencial e vamos ver algumas técnicas que eu já testei em minha loja e deu certo.

TÓPICOS IMPORTANTES

- Sempre cumprimente o cliente, não importa se você está atendendo outro cliente ou não. Sempre fale: "oii, tudo joia, só um momentinho que já vou te atender";
- Não dê a chance do cliente te dizer "NÃO". Por, isso não faça perguntas do tipo: "Olá, você está precisando de algo?" Pois tem grande chance de ele responder com um não;
- Quando o cliente entrar na loja, o cumprimente, pergunte se está tudo bem. Deixe-o a vontade por alguns segundos e depois utilize uma frase quebra gelo: "Nossa como hoje está quente né?" "Nossa, eu amei seu sapato, onde comprou?" "E essa pandemia que não acaba em?!";
- A partir disso é mais fácil você puxar conversa com o cliente e ele dizer do que ele está atrás, o que ele busca. Porque mesmo aqueles clientes que estejam apenas dando uma olhadinha, no fundo ele precisa de algo, mesmo que não seja um objeto em si. Mas ele está procurando algo, ele tem alguma dor. E é papel do vendedor descobrir isso;

ATENDIMENTO PRESENCIAL - AULA 1

- Essa dor pode ser se sentir mais bonita, elevar a auto estima, e não tem um produto ideal para isso; Por isso você precisa entender o seu produto, para orienta-lo melhor;
- Então se através dessa conversa o cliente falar: "achei lindo esse cropped, mas com essa barriga não da para usar". Após isso, você já sabe que ela se sente incomodada com sua barriga, e ai você vai poder oferecer produtos que a ajude com essa limitação. Oferecer uma blusa, também jovial, mas mais compridinha, uma calça cintura alta, que marca a nossa cintura, que costuma ser a parte mais magra do nosso corpo;
- E por ai vai, da mesma forma que se uma cliente for muito magra, e ela demonstrar que se sente incomodada com isso, você pode oferecer uma calça jogger, uma calça mom, uma batinha, peças que vão dar impressão de mais volume;
- Para tudo isso vocês precisam entender também de moda, de modelagem, o que fica bom em cada tipo de corpo, e é muito importante que vocês treinem seus funcionários para saber atender melhor seu cliente;