

ATENDIMENTO PRESENCIAL - AULA 2

#2

Dando continuidade a aula anterior sobre atendimentos presenciais, vamos voltar a falar sobre os tópicos importantes do atendimento.

TÓPICOS IMPORTANTES

- Após identificar a dor do cliente e oferecer os produtos ideais para ele, é o momento de leva-lo até o provador. Pergunte o nome e depois você poderá dar mais atenção chamando pelo nome, isso cria uma certa intimidade;
- O momento que o cliente está no provador é crucial, é ali que temos a oportunidade de fechar a venda;
- De total atenção para o seu cliente no provador, pois ele pode estar ali experimentando e se ficar pequeno, você mostrar um número maior, porque se ele não conseguir falar com você, ele fica sem "paciência", veste sua roupas novamente e acaba nem provando o tamanho maior;
- Por isso é importante estar presente, mas também sem ficar igual um general ali do lado dele, pois é constrangedor, vá até a mesa, arrume algumas roupas e volte.
- Se for um cliente extrovertido, pede pra ver como ficou a peça no corpo dele;

ATENDIMENTO PRESENCIAL - AULA 2

- O cliente provou, gostou, quis levar, tente então aumentar o ticket médio. Se ele gostou de uma calça, apresente uma blusa que vá combinar, tente fazer isso até mesmo antes dele provar. Ofereça acessórios, não pergunte, vá pegando, sem ser inconveniente;
- Caso o cliente provou e não gostou tente entender o porque dele não ter gostado, caso tenha ficado pequeno ou grande, verifique se tem outro tamanho, ou outra peça semelhante no tamanho desejado. Mas nunca minta para o cliente, se você ver que ficou ruim, não fale que ficou bom;
- Se você mentir o cliente perde a confiança em você, e não vai confiar mais no seu trabalho. Muitas clientes já me deram um feedback super positivo quanto a isso. Que as minhas vendedoras são sinceras, eu acho isso importante, mas claro que tudo tem que ter jeito para falar, elas jamais podem falar mal do produto;
- É importante também que você sempre mostre os atributos na peça no momento do provador. Fale: "olha como essa cor combinou com você", "olha como esse calça possui um caimento perfeito, modelou completamente o seu corpo";

ATENDIMENTO PRESENCIAL - AULA 2

- Mostre o quanto você gosta de algum produto: "Menina, essa calça é perfeita, eu inclusive comprei uma e não tiro do corpo" "Menina, minha amiga comprou essa calça aqui e não tira do corpo" Mas novamente não MINTA;

MEU CONSELHO

Eu mostro nos meus stories as peças que eu gostei, eu posso não ser mais vendedora presencial, mas nos stories eu estou vendendo meu produto, então também falo o que eu pego pra mim, o que eu gosto muito, por exemplo. Os clientes adoram isso.