ABRA casa

ABRA cadabra

CHECKLISTS & ANAMNESE

RECEPCIONANDO O CLIENTE

Cumprimenta. “Bom dia”, “Boa tarde” e “Boa noite”
Olha nos olhos
Sorri e se apresenta
Pergunta o nome do cliente e “Como posso te ajudar?”
Escuta com atenção

CHECK LIST ANAMNESE

- NOME
- NECESSIDADE X DESEJO
- SOLUÇÕES X PRODUTOS (NOMES)
- ADICIONAL DE VENDA
- ORÇAMENTO PREENCHIDO
- PRAZO DE ENTREGA
- TELEMARKETING / ACOMPANHAMENTO

FECHANDO COM CHAVE DE OURO

- PERGUNTE AO CLIENTE SE ELE ESTÁ SATISFEITO;
- HÁ ALGUMA COISA A MAIS QUE EU POSSA OFERECER?
- ORÇAMENTO PREENCHIDO E REVISADO PELO CLIENTE?
- HÁ ALGUM PRODUTO OU SERVIÇO EXTRA A SER VENDIDO?
- TEM ALGUMA SUGESTÃO PARA QUE POSSAMOS MELHORAR?
- AGRADEÇA. “MUITO OBRIGADO PELA SUA VISITA, PELO SEU ELOGIO, PELO SEU FEEDBACK, PELA PREFERÊNCIA”.
- ACOMPANHE O CLIENTE ATÉ A PORTA.
- CUMPRIMENTE SORRINDO, COM ENTUSIASMO: “TENHA UMA ÓTIMA MANHÃ/TARDE/NOITE”/ “ATÉ A PRÓXIMA”
- ESPERE O CLIENTE SAIR DA LOJA PARA INICIAR O PRÓXIMO ATENDIMENTO

PROMESSAS X EXPECTATIVAS

LISTA DE CHECAGEM DA PROMESSA:

- ESTOU CERTO DO QUE ESTOU PROMETENDO?
- POSSO PROMETER ISSO?
- QUAL SERÁ O VERDADEIRO MOTIVO DA PROMESSA? SERÁQUE É PARA VENDER? SERÁ QUE É PARA ME LIVRAR MOMENTANEAMENTE DO CLIENTE?
- A EMPRESA PODE CUMPRIR O PROMETIDO?
- TENHO AUTORIDADE PARA PROMETER ISSO? OU TENHO QUE CONSULTAR O MEU SUPERIOR?
- O CUMPRIMENTO DESSA PROMESSA DEPENDE DE QUEM? DE QUAIS SETORES? DE QUAIS PESSOAS?
- ESSES SETORES OU ESSAS PESSOAS SÃO COMUNICADOS DESSAS AÇÕES?
- ELES CONCORDAM COM O PROMETIDO AO CLIENTE
- ISSO ESTÁ ESCRITO EM ALGUM LUGAR? É RESPONSABILIDADE DE QUEM? HÁ ALGUMA NORMA SOBRE O ASSUNTO?

ESTÁGIOS DA VENDA

ATENÇÃO
INTERESSE
DECISÃO
AÇÃO

“ Cada profissional, quando atende um cliente, tem o poder de cativá-lo ou expulsá-lo definitivamente da empresa”

“Todos, sem exceção, são responsáveis pela construção e imagem da empresa”