

POP – ABORDAGEM NA LOJA

Ninguém espera que você seja um ser perfeito. No entanto, todos esperam de você, como vendedor, um EXCELENTE atendimento.

Isso mesmo: não basta ser bom, você deve buscar a excelência.

Claro, a busca da excelência é um processo contínuo. Mas a construção de um bom relacionamento com o cliente começa com alguns atos simples:

- Quando o cliente entrou na loja, pare qualquer coisa que você estivesse fazendo e olhe pra ele, e o cumprimente em alto e bom som, mostrando sua disposição em atendê-lo.
- Cumprimente, seja cordial. Quando o cliente chega, receba-o com um “bom dia” ou “boa tarde”, com um sorriso sincero no rosto.
- Se sentir no cliente a abertura para isso, um aperto de mão é bem-vindo. Mas não force, não estenda a mão de imediato. Algumas pessoas não se sentem bem com contato físico, e em tempos de “gripe A” alguns não veem apertos de mão com bons olhos. Assim, veja primeiro o jeito da pessoa. Se o cliente já chega sorrindo, simpático, leve e solto, de bem com a vida, estenda-lhe a mão.
- **OUÇA com ATENÇÃO** o que o cliente tem a dizer. **NUNCA, JAMAIS o interrompa.** Mostre que você está disposto a ouvi-lo atentamente e **SEM PRESSA**, a fim de entender exatamente o que ele quer e quais são suas dúvidas, e que assim você poderá oferecer os produtos mais adequados às necessidades dele.
- Escute o cliente, deixa ele expor a sua necessidade, e aí sim você pode ajudá-lo com alternativas, lembrando que o cliente que deve dizer a você o que precisa, cabe a você otimizar as escolhas para o cliente, tornando mais prática, ou até em alguns casos mais barato (oferecendo os produtos já existentes, diminuindo prazo de entrega, evitando problemas com troca e o produto sendo mais barato).
- **Concentre-se nas palavras** do cliente e não se distraia, para não perder algum ponto importante. E resista ao impulso de falar quando ele fizer uma pausa, porque ele pode estar apenas procurando uma palavra. Se for o caso, espere um momento, e então fale.
- Se o cliente parecer muito em dúvida quanto ao que deseja ou precisa, procure ir identificando os pontos-chave dentro do que ele descreve. Veja tudo que for mais importante para a compreensão do que ele precisa e, discretamente, repita essas palavras ou ideias diante dele, enquanto ele fala. Mas **discretamente**: apenas repita em voz baixa e mansa, sem quebrar o raciocínio dele, sem interrompê-lo. Isso mostra que você está realmente preocupado em compreender o que ele deseja e o deixará mais tranquilo e convencido de que está falando com a pessoa certa para ajudá-lo.
- Olho no olho, **SEMPRE**. O cliente quer saber que pode confiar em você, que você não é um vendedor preocupado apenas com sua comissão no final do mês. Ele gostaria de saber que você está vendendo algo que é bom e adequado para ele, e não que você apenas deseja “empurrar” um produto qualquer para cima dele.
- Anote todas as informações solicitadas, mais sempre que puder e for possível o ideal é você conversar com o cliente, para quando ele necessitar do material, aonde seria a sua entrega, para que irá utilizar os materiais, essas informações serão importantes mais a frente, porém neste momento você utiliza desta ferramenta para talvez quebrar um gelo e ir envolvendo o cliente, para que ele saiba o quanto você está interessado nele. Cliente gosta

de se sentir importante, pois de fato ele é que mantém toda a empresa, isso precisa ficar claro pra você.

- Cada prospecto que entra na loja é uma venda em potencial. O atendimento não deve se medir pelo tamanho da compra que o cliente fará naquele dia, a atenção dada deve ser a mesma, tendo em vista que o mesmo cliente que compra uma régua de deck hoje, pode vir amanhã ou depois e comprar um madeiramento. Ou ainda, pode fazer uma propaganda sua, fazendo com que as pessoas te procurem para fazer orçamentos e compras.
- Seja atencioso mais também seja objetivo. Prestar atenção no seu cliente, saber o que ele realmente procura. Sabemos que muitas vezes o cliente se encaminha até a loja afim de fazer apenas pesquisas, não está com urgência no material, está apenas matando a sua curiosidade. Mesmo estes cliente devem ser atendidos com educação e respeito, no entanto, deve-se ficar atento para não “perder” tempo ou gastar energias com aquele que sabemos que não veio em busca de produtos, mais sim atrás de uma conversa. Pois neste momento, temos que ser espertos e buscar uma saída para a situação, porque pode ter um cliente que está aguardando atendimento (telefone/email/pessoalmente) e não recebera a atenção necessária.
- Quando o cliente sair, cumprimente novamente. O mesmo “bom dia” ou “boa tarde”, seguido de um “muito obrigado”, com um novo aperto de mão (se for o caso), soam sempre muito bem.
- Sorria. O sorriso alivia tensões, facilita as relações, gera confiança. Uma pessoa naturalmente sorridente torna-se aos olhos dos outros numa pessoa simpática, atraente e cativante. Para a função atendimento isso é muito importante, o sorriso é um fantástico auxiliar de qualquer argumentação de vendas. Lembre-se para sorrir são necessários apenas 14 músculos e para franzir a testa usamos 72 músculos. Lembre-se: somente sorrisos e "caras e bocas" não garantem um atendimento de qualidade. O encanto e a simpatia são apenas o início da excelência no atendimento. Porém, o caminho é muito mais longo.

O que faz a diferença? A competência profissional, a eficiência, o entusiasmo, a polidez, a rapidez e a simpatia de quem atende. É o cliente ter a sensação de conforto, conveniência, praticidade e satisfação quando compra um produto ou serviço da empresa.