

POP - ATENDIMENTO E SUAS FASE

Agora que já passamos da fase de cálculos, e conhecimento de produtos oferecidos pela empresa, passamos para uma etapa muito importante. O atendimento ao cliente, que é de suma importância para que se alcance seu objetivo dentro da empresa, ser um bom vendedor. Dividimos o atendimento em módulos, pois você poderá utilizar os 4 módulos no mesmo instante com o cliente, ou você pode usa-los em etapas. No caso de cliente primeiramente se dirigir até a loja para efetuar uma cotação (modulo 1), e depois retornar para aprovar a cotação, e ainda há casos que passaremos direto para o fechamento da venda (modulo 3), neste caso quando o cliente já é cliente, e se dirigiu até a loja para efetuar a compra propriamente dita.

Segue a baixo algumas explicações e dicas sobre um procedimento, que se seguido poderá lhe render bons resultados:

1. COTAÇÃO

Primeira informação que devemos deixar muito clara, toda e qualquer informação deve ser registrada no computador, nos respectivos campos da cotação, desde o material, até qualquer observação levantada pelo cliente, que pode tanto ser colocada no próprio produto (naquele lápis que tem ao lado de cada pedido), ou ate mesmo na cotação abaixo dos dados do cliente tem um campo para ser utilizado para qualquer tipo de informação, que seja pertinente no momento de fechar a venda.

O primeiro contato com o cliente é muito importante, este pode fazer com quem o cliente se torne ou não um comprador.

Veja o “POP - Abordagem inicial presencial na loja”.

- **Madeira fora do padrão:**

Caso o cliente solicite material que não temos na nossa grade, e mesmo após você ter oferecido o já existente ele optar na madeira fora do padrão, não tem problema, podemos atende-lo. Porém vale lembrar que a madeira fora do padrão tem algumas questões que devem ser respeitadas. Deve ser lançado no sistema a medida e o serviço a ser feito na madeira, por exemplo: cliente precisa de 2 peças de 5x5x3,00, você ira lançar no sistema 1 peça de 5x11x3,00, e irá na opção de cortar a madeira e lançar a nova medida que ela deve chegar na casa do cliente 2 pçs 5x5x3,00, o sistema irá calcular automaticamente o novo valor dessas peças. E no caso de fechar essa venda, por se tratar de madeira fora do padrão, além de o material obrigatoriamente estar pago, o cliente deverá assinar um carimbo, no qual consta informações sobre o produto e informando ao cliente que nesses casos não haverá a possibilidade de troca do material fora do padrão.

- **Entrega e Frete:**

Antes de passar o preço ao cliente é fundamental saber aonde será a entrega, bem como verificar no sistema a cobrança ou não do frete, sendo que ao ser colocadas no sistema as informações, o próprio sistema irá informar o valor total da nota, já com ou sem o frete (sendo que este dependerá do valor, como você já deve ter sido informado), por isso a importância de colocar tudo via sistema. Pois assim não há desconforto de passar um valor, e depois ter que acrescentar o valor do frete, quando se tem o valor total fica mais fácil e melhor para você passar isso para o cliente. Você pode passar o preço total da nota com o frete, e o preço sem o frete, dando a opção para o mesmo vir retirar o material solicitado na loja, e para ganhar o cliente você ainda pode dizer que irá dar um desconto a mais, caso ele venha retirar o material. Pois muitos clientes nem imaginam, mais é possível levar alguns produtos no seu próprio carro, ou ate mesmo as vezes tem um conhecido que

tem um carro disponível para que possa retirar o material. E isso faz com que o cliente fique mais satisfeito, pois pagou mais barato, e também para o nosso setor de entrega é menos uma para ser feita, e uma venda concretizada de forma mais rápida. Sem falar que todos vendedores possuem uma meta para o indicador Vendas na loja, e você instruindo o cliente de levar o produto, estará trabalhando para o alcance desse indicador.

- **Acessórios:**

Após o cliente ter passado sua relação de material, veja se dentro do que ele solicitou não poderá ser acrescentado algum acessório que temos em nossa loja, por exemplo, o cliente comprou uma porta, aproveita para oferecer a fechadura, a dobradiça, ou no caso de qualquer madeira, oferecer o prego, que é algo que quase com certeza será utilizado. Lembrando, que todo e qualquer acessório agregam valores a venda, tendo em vista que o cliente se encaminhou ou telefonou para comprar determinado material e você como bom vendedor já lhe induziu a levar mais produtos. Ver o “POP – Kit para Portas e Janelas”.

- **Passando o preço:**

No momento de passar o preço é sempre importante perguntar para o cliente: Qual seria a forma de pagamento? Ao perguntar isso você já saberá qual é a intenção do cliente, e poderá desta forma utilizar como argumento qual a melhor forma que se encaixa com este determinado cliente.

Em nossas cotações, existe um campo onde devem ser lançadas as condições de pagamentos, ali você pode elencar para o cliente e especificar quais as condições possíveis, sendo que ele pode ter afirmado no momento da cotação que gostaria de fazer á vista, porém no momento que você passou as possibilidades ele preferiu parcelar, ou vice e versa. E por isso, a importância de deixar claro para o cliente nossas condições de pagamento, para muitos clientes só de saber que temos a opção de parcelar em até 10 x sem juros, já os deixa contentes, mesmo eles resolvendo parcelar em menos vezes.

- **Finalizando uma cotação:**

Depois de passadas as informações para o cliente, sobre as formas de pagamento e até mesmo os valores, você terá duas situações:

1. O cliente vai dar dicas de que já quer fechar o pedido com você, e você nem precisa imprimir a cotação, e caso ele não demonstre isso, é seu papel dar uma induzida nisto, fazendo algumas perguntas básicas como:
 - a. Para quando o senhor (a) iria precisar deste material?
 - b. Caso o senhor(a) tenha interesse nossa entrega esta para determinada data, quem sabe o senhor (a) já aproveita e fechamos hoje?

Claro que isso irá depender da conversa que você já teve durante todo o processo da cotação com o cliente, pois muitas vezes o que acontece é que o cliente esta disposto a comprar, e depende muito mais da pessoa que esta lhe atendendo, de lhe dar as coordenadas para que isso ocorra.

2. O cliente queria apenas um orçamento mesmo, e já havia informado isso, não pretende fechar o pedido no momento, está apenas fazendo uma pesquisa para depois efetuar a compra. Neste caso, você irá entregar o orçamento impresso para o cliente, deixando claro as nossas formas de pagamento, e que estamos aguardando o seu retorno para fecharmos a venda, e principalmente, dizer: **NÃO FECHAR NADA SEM FALAR COM VOCÊ**, nesta situação o ideal é deixar claro para o cliente todos os pontos fortes da nossa empresa, e que estamos aptos para atender a necessidade do cliente. Podemos usar alguns exemplos: a qualidade da nossa madeira, o fato de estarmos a 10

anos no mercado, a rapidez da entrega, a nossa gama de lojas para melhor atender ao cliente, política de troca, etc...

Vale lembrar que este cliente que não efetuou a compra, que apenas fez o orçamento, deve ter deixado algum contato com o vendedor, como o telefone, para que possa entrar em contato com o mesmo, caso este não tenha retornado para efetuar a compra. Se você perguntou para o cliente para quando ele iria precisar do material, você já vai ter uma ideia de quando deverá ou não ligar para o cliente. Mais o ideal é que esse segundo contato seja feito o quanto antes, nosso prazo para retorno de cotações é de até 2 dias, pois se o cliente já foi até a loja, ou telefonou é porque esta interessado em efetuar uma compra de material, e você deve se mostrar disponível para que ele possa comprar com você.

Feito este segundo contato, e caso você não concretize a venda, essas informações devem constar na cotação, no campo da observação, ou até no momento em que rejeitar (caso o cliente não precise do material, ou tenha efetuado a compra em outro lugar), deve ser informado que foi entrado em contato com o cliente, e o mesmo irá na loja na próxima semana e atualizado a validade da cotação, por exemplo, e caso o cliente tenha fechado em outra empresa tente saber qual empresa, e por qual motivo isso ocorreu e preencher o Registro de Ocorrências, se o caso for. Pois essas informações serão pertinentes a longo prazo, para melhorias e estratégias a serem implantadas.

Sendo a venda concretiza, no tópico abaixo iremos apresentar informações necessárias para que esta ocorra de forma perfeita, desde o atendimento até a sua entrega.

2. PRÉ – VENDA

Estando na pré-venda, significa dizer que você já passou a fase da cotação, e o cliente demonstrou interesse em comprar o material com você. E a partir deste momento será mais uma questão operacional, ou seja, você utilizará o sistema para inserir informações do cliente (cadastro) e dos produtos solicitados pelo cliente (aprovação da cotação).

- **Cadastro do cliente:** No sistema aparece todas as informações que devem ser solicitadas ao cliente no momento do seu cadastro, você seguindo aquele roteiro não irão faltar informações, é de suma importância que todos os campos sejam preenchidos. Uma questão a parte nesta etapa, é a questão do endereço, pois este exige uma certa técnica. Vale lembrar, que muitas vezes o próprio cliente terá dúvidas em te informar sobre a localização do seu endereço, e cabe ao vendedor fazer algumas perguntas que poderão inclusive ajudar o cliente a se localizar. Exemplo: O cliente passa pra você o nome da rua em que mora, número e bairro. Armazenadas essas informações você irá solicitar ao cliente um ponto de referência para a partir deste ponto você ter uma noção da localização do endereço passado pelo cliente, e você pode perguntar para ele também como podemos indicar para o caminhão chegar até a entrega, e ele (cliente) irá te passar as coordenadas, sempre com muita clareza, para que essas informações possam ser colocadas no sistema. Você deve perguntar o máximo de informações necessárias, como o que tem na esquina da rua, qual a cor da casa, se a casa fica no começo ou no final da rua. E também é sempre **muito importante** questionar com o cliente a situação da rua em que ele mora, para saber se o caminhão chega tranquilamente até a casa do cliente para efetuar a entrega, pois existem localidades na grande Florianópolis, que o caminhão tem muita dificuldade em chegar, ou nem chega para fazer a entrega, mais o cliente custa a admitir esta informação, então quando for algum tipo de morro forte por exemplo, o ideal é sempre conversar com o Gerente de Entregas, pois este irá esclarecer melhor a situação. Seguem alguns exemplos de perguntas importantes e pertinentes:

1. Um ponto de referência para chegar na casa do senhor (a)?
2. O caminhão chega tranquilamente até a frente da sua casa para descarregar o material? Ou seja, questionar se não é morro e a acessibilidade do caminhão. . Em caso de caminhão não chegar até o local de descarregamento poderá descarregar ate aonde for o caminhão, ou puxar o máximo dez metros.
3. O que tem na esquina da sua rua? (as vezes tem algum comercio próximo que pode ajudar o entregador, por exemplo: farmácia, padaria, mercado, etc)
4. Qual a cor da sua casa? Casa de um ou dois pisos, madeira ou alvenaria? Se for obra, qual o número da casa ao lado?

Em todas as situações até aqui narradas tudo depende da sua conversa com o cliente, nunca deixar de vender por motivo de entrega, sempre haverá uma saída.

Ver “POP – Cadastro Cliente no Giox” e “POP – Como fazer endereço de entrega”

3. FECHAMENTO DE VENDA

Após já ter feito a cotação, e o cadastro do cliente é hora de aprovar a cotação. Vamos fazer um passo a passo para de como fazer o fechamento de uma venda.

1. Reconferir toda relação dos produtos pedidos pelo cliente, e informar as medidas prontas da madeira, por exemplo: 5x10=4x9 / 8x16=7x15;
2. O vendedor deve estar atento quando o produto apresentar uma quantidade muito pequena no sistema é imprescindível que entre em contato com o gerente do depósito, para que este confirme a existência e qualidade dessas peças, para evitar futuros problemas;
3. Deixar acertado o combinado para entrega (aqui pelo sistema é possível visualizar a data que será entregue, caso o cliente possa receber em um determinado dia, isso precisa está especificado, no campo somente em tal data);
4. Perguntar se terá alguém na data para fazer o recebimento do material, e nunca prometer o horário da entrega, somente em casos específicos que será combinado previamente pela Logística;
5. Frisar com o cliente a forma de pagamento, caso este seja feito na entrega, será recebido **SOMENTE** em dinheiro. Os pagamento com cartão de crédito e depósitos devem ser efetuados na loja, e esses pedidos só podem ser encaminhados para a entrega após o cliente ter efetuado o pagamento, o mesmo acontece com o deposito, só poderá encaminhar a nota para a entrega após ter sido confirmado o deposito.
6. Se o cliente pedir nota fiscal, não esqueça que todas as vendas para entrega feitas em Cartão, Deposito ou Construcard a nota fiscal é emitida pela Logística. Caso seja em dinheiro solicitar via e-mail a Logística que encaminhe junto ao Pedido e a madeira a nota fiscal.

4. APÓS A VENDA

Encaminhada a nota para a entrega tem-se algumas particularidades que podem ou não aparecer, tudo dependerá de cada pedido. Vamos analisar algumas situações em especifico que podem ocorrer, e irão necessitar da atenção após o pedido já ser repassado para a entrega.

Material negativo no estoque: Ao fechar uma venda, raramente irá acontecer de você vender um produto que esteja negativo no estoque, pois isso se trata realmente de uma exceção. Mais

ela poderá ocorrer por exemplo, quando o fornecedor esta entregando o material naquela semana, e este ainda não foi anexado no sistema. Mais você tem por obrigação, mesmo tento conversado com a Logística, pessoalmente ou pelo telefone, de enviar um email informando o mesmo desta situação. Qual seja, informar que você efetuou uma venda porém o produto constava negativo no estoque, para que o Gerente das Entregas se organize caso o fornecedor não cumpra com o prazo prometido.

Existem outras situações pontuais que podem acontecer no dia a dia, que terão que ser analisadas no caso concreto, passamos aqui apenas algumas para exemplificar, e será de muita serventia você anotar e passar para seu superior algumas situações que ocorreram, e que aqui não estão elencadas.