

NORMA DE ATENDIMENTO

CAROL DINIZ



ÍNDICE

INTRODUÇÃO - 3

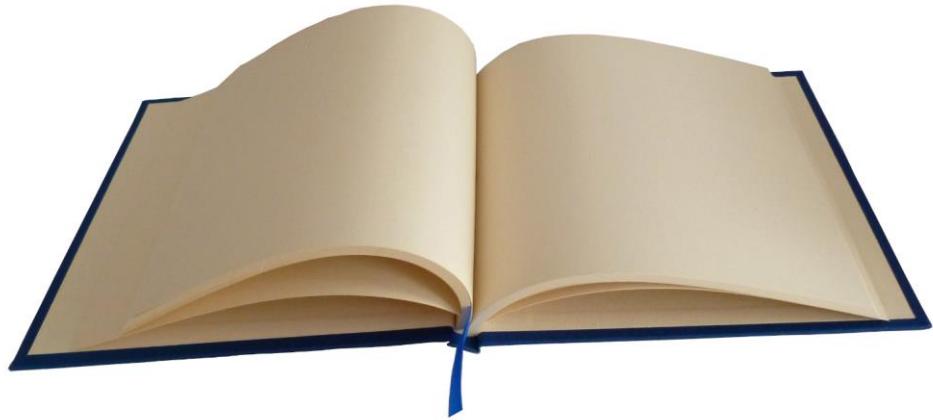
APRESENTAÇÃO - 4

SONDAGEM - 5

DEMONSTRAÇÃO - 6

FECHAMENTO DA VENDA - 7

TÉCNICA DE CONTORNO - 8



INTRODUÇÃO

- O atendimento deve ser como um médico faz em uma consulta, um bate papo, onde você irá encontrar as respostas para as suas perguntas. Faça o máximo de perguntas possível!
- O vendedor (a) é responsável por conduzir a venda, ele é detentor do conhecimento de qual é o colchão mais adequado para o cliente.
- Lembre, não é um bom sinal se você estiver falando mais do que o cliente.
- Seu foco é ajudar o cliente a dormir melhor, a venda é uma consequência natural do seu bom conhecimento e atendimento.
- A idéia da norma é padronizar e criar uma identidade para a empresa e a imagem que os clientes terão da marca. Não é sequencial, você pode "deixar o recado" do momento que achar oportuno. O objetivo da norma e sondagem bem feita é: Descobrir a necessidade do cliente para sugerir o produto correto e atender as necessidades que ele busca, facilitando o fechamento.

RECEPÇÃO

“NOSSO OBJETIVO É AJUDAR O CLIENTE A DORMIR MELHOR”

Receber o cliente com um belo sorriso!

Apresentar-se, apresentar a loja e os produtos.

Bom dia/tarde/noite, tudo bem? Bem-vindo a Arte do Sono!

Opções:

- Meu nome é XXX e o seu?
- Já conhece a nossa loja?
- Representamos as melhores marcas de colchão do mundo!



SONDAGEM

“DESCOBRIR O DESEJO DO CLIENTE”

Comece com perguntas abertas, vá “fechando” as perguntas conforme o andamento do atendimento.

Opções de fala:

- Qual o tipo de conforto você prefere?
- Seria para alguma ocasião especial?
- Para quem seria?
- Para quando precisa?
- Qual a medida você está buscando?



DEMONSTRAÇÃO

“CONVENCER O CLIENTE DE QUE O DESEJO DELE SERÁ REALIZADO”

Tire o travesseiro do colchão na primeira vez que ele deitar em cada modelo para que ele sinta o colchão todo sem interferência de nada. Mostre que você além de saber a parte técnica do produto, entende algumas curiosidades do sono e a posição correta de dormir por exemplo.

Fazer a demonstração do produto, através do CVB (características, vantagens e benefícios). Lembre sempre de falar os benefícios de cada característica do produto.

Opções de fala:

- Oferta de adicionais de acordo com a sondagem, trv e protetor?
- Que tal isso para combinar com seu novo aquilo?
- Apresentação de maquete de molas e amostras de conforto.
- Ofereça sempre café ou água

FECHAMENTO DA VENDA

Sugerir um dos 3 fechamentos abaixo.

Opções de fala:

- Fechamento Alternativo (é o fechamento em forma de pergunta, oferecer ao cliente 2 opções. Ex.: Além do seu colchão, você vai precisar de colchão para o quarto do seu filho/hóspede?)

- Fechamento Reflexivo (para casos de sinais de compra. Cliente: “Vocês aceitam cartão de crédito” Consultora: “Sim, qual é a bandeira do seu cartão? – buscar a maquininha”)

- Fechamento por Influência de Terceiros (fale de outra pessoa que comprou o mesmo produto e o quanto está satisfeita. Ex.: Este é o colchão da Gerente da Loja/Dono da Loja)



TÉCNICA DE CONTORNO

Usar uma ou algumas das técnicas de Contorno de Objeções.

Além da qualidade que você viu, a ARTE DO SONO tem o melhor preço também. Temos exclusividade das melhores marcas!!!