



OS 4 C'S DAS VENDAS

Muitas vezes uma empresa quer conquistar mais clientes e não sabe como, ou mesmo deixa de fazê-lo por achar que as ideias são muito complicadas para serem executadas. Mesmo assim, ainda há aqueles que acreditam na fidelidade do cliente simplesmente porque ele frequenta a padaria todos os dias.

Será que isso é realmente verdade? Será que você empresário está fazendo por onde o cliente escolher sua padaria para comprar? Seu “fiel” cliente tem motivos, ou estímulos, para comprar algo além do que o normal? O que você faz frequentemente para estimular seu cliente?

Estas são reflexões que o empresário sempre deve fazer, perguntando-se o que estaria obtendo se:

- *Continuasse fazendo tudo IGUAL ao que faz;*
- *Passasse a fazer MAIS do que faz;*
- *Começasse a fazer MELHOR do que faz; ou*
- *Passasse a fazer o que tem de ser feito de forma DIFERENTE.*

No dia a dia, para ajudar a manter a padaria sempre em evidência junto aos clientes, pode-se elaborar pontos fundamentais num processo de venda, ou simplesmente, os “4 C’s das vendas”.

Esses são os quatros C’s que envolvem as vendas:

- ✓ **Confiar**
- ✓ **Convencer**
- ✓ **Conquistar**
- ✓ **Cativar**

Entenda o que envolve cada um:



CONFIAR

✓ *Empresa Forte*

Você acredita realmente que sua empresa é forte no mercado? E principalmente: você faz sua equipe (clientes internos) acreditar que trabalham em uma empresa forte?

É importante o empresário entender que, para os clientes acreditem nisso – que sua empresa é forte –, primeiro a empresa, ou melhor, os que fazem parte dela, precisam acreditar.

✓ *Próprio Potencial*

Seus funcionários confiam no seu próprio potencial? Estão sempre buscando evolução, e você ainda incentiva a equipe quanto desempenhar tarefas?

Os clientes confiam naqueles que são confiantes no que estão falando.

✓ *Apresentação pessoal*

A sua equipe passa confiança na apresentação pessoal? Todos estão padronizados e bem apresentados?

A primeira impressão que o cliente terá da padaria dependerá de um conjunto de fatores, inclusive da apresentação da equipe.

✓ *Ambiente*

Além da apresentação da equipe outro fator importante é o ambiente. Reflita: o cliente terá confiança quando observar o ambiente de sua loja?

✓ *Sorrisos*

Tratamos o sorriso como um fator isolado considerando a importância que ele tem para que o cliente confie em seus funcionários. O sorriso é um cartão de



visita, e sempre será a forma mais barata e cortês de conquistar a confiança de alguém.

✓ *Primeiro Impacto*

Nunca haverá uma segunda oportunidade de causar a primeira impressão, portanto faça o que puder para que o primeiro impacto seja positivo sempre, ficará mais fácil adquirir a confiança de seu cliente.

CONVENCER

✓ *Abordagem*

É preciso saber a hora certa de abordar o cliente, nem todo mundo gosta de ser interpelado logo que entra na empresa. Deixe o cliente se ambientar, ver os produtos, o atendente pode observá-lo a certa distância, depois abordando-o sobre o que deseja.

✓ *Palavras Mágicas*

“Por favor”, “O que deseja”, “Posso ajudar”, “Tudo bem” são expressões que sempre tornam a conversa mais fácil...

✓ *Educação*

Usar as palavras mágicas também é uma forma educada de se começar uma conversa, a abordagem com o cliente.

✓ *Segurança*

Demonstrar segurança quando se fala com o cliente certamente contribui para uma boa venda. O cliente confiará nas indicações de alguém que demonstra conhecer o produto que vende.

✓ *Conhecer produto*

Portanto, conhecer os produtos da empresa é fundamental no processo de venda. É interessante que a padaria, antes de lançar um produto, por



exemplo, o promova dentro da loja, com os atendentes, para que estes possam provar e saber todos os detalhes que envolvem uma receita.

✓ Conhecer empresa

Além de conhecer os produtos, saber detalhes da padaria também faz com que o cliente se encante, afinal de contas, passa-se a imagem de que a empresa se preocupa em compartilhar seus valores com a equipe, e esta, com os clientes.

✓ Conhecer Cliente

As padarias se destacam por terem um atendimento diferenciado, por estarem inseridas na comunidade. Isso faz com que as pessoas sejam chamadas pelo nome, o que torna este trabalho todo especial.

CONQUISTAR

✓ Se mostrar disponível

Muitas vezes o cliente precisa de ajuda, quando os atendentes se dispõem a ajudá-lo, certamente conquistam sua confiança.

✓ Descobrir o que o cliente quer/deseja/precisa

Sensibilidade é uma virtude importante na relação com o cliente. Observá-lo, entender o que ele procura, ajudá-lo a descrever sua necessidade.

✓ Personalizar (nome do cliente)

Chamar o cliente pelo nome. O efeito é imediato, todo mundo gosta de ser tratado pelo nome.

✓ Transformar compra em prazer

O cliente está ali porque precisa de alguma coisa, portanto, está disponível para comprar. Se a padaria investir, por exemplo, num modelo de exposição que privilegie o aroma de pão fresco, num visual alegre, em atendentes que



tratam todos com sorriso, a necessidade será atendida com mais prazer, e o cliente tende a voltar mais vezes.

CATIVAR

- ✓ **Atenção no pós-venda**

A padaria precisa que os clientes venham até ela todos os dias. Portanto, não dá para pensar que se vende algo apenas uma vez. O cliente precisa de atenção sempre, até mesmo depois que conclui uma compra. Se ficou alguma dúvida, algo a resolver, que a padaria se disponha a resolver.

- ✓ **Envolvimento com os interesses do cliente**

Isso também é atendimento, é importante se dispor a ajudar o cliente!

- ✓ **Descobrir emoções**

Muitas vezes a pessoa está querendo dizer algo, mas não consegue, ou apenas está precisando conversar. Como muita gente diz que compras são terapia, a padaria é um bom lugar para isso, não?

- ✓ **Surpreender**

O cliente gosta de ser surpreendido. Faça algo diferente em termos de exposição de produtos, decoração, embalagem, sabores...

- ✓ **Lembrar de detalhes que são importantes para o cliente**

Quem não gosta de se sentir especial?

Seja estratégico:

- ✓ Estabeleça metas (saber onde quer chegar e como)
- ✓ Envolve as pessoas que fazem parte do processo
- ✓ Ensine como fazer para alcançar metas
- ✓ Incentive as pessoas a fazer o melhor
- ✓ Cobre resultados



- ✓ Lembre-se sempre do caminho para alcançar as metas: “CLIENTE”

Para convencer alguém a comprar, para convencer alguém a fazer, é preciso que o empresário e sua equipe também estejam convencidos de que estão fazendo o melhor. Antes de vender a ideia, é preciso comprá-la!

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Maio 2012