



COMO SE RELACIONAR BEM COM O CLIENTE

Um atendimento especial e competente gera uma imagem positiva de uma padaria na mente do cliente, que vê satisfeitas suas necessidades e expectativas. Assim, jamais se pode esquecer de que a equipe de atendimento é a ponte de ligação entre o cliente e a padaria. É através de seu contato com o público que a empresa passa a ser conhecida junto à comunidade.

Para o cliente, o funcionário é a própria personificação da empresa. Um consumidor que acha ter sido mal atendido por um único funcionário, divulga a outras pessoas que ficou insatisfeito com a padaria como um todo, e não com o empregado. Desta forma, quanto melhor for a relação estabelecida entre atendentes e clientes, maior será a garantia de que a padaria terá êxito em suas vendas.

Percepção e autopercepção

O atendimento diferenciado se vinculará à capacidade de cada membro da equipe de ter uma percepção exata dos interesses do cliente. Entretanto, é necessária uma ressalva: primeiramente, é preciso que a pessoa tenha autopercepção. Ou seja, antes de atender o cliente, deve estar ciente de seu comportamento (poderes, conhecimentos e limites) para com ele.

Somente a partir disso e da percepção das necessidades do consumidor, cada um poderá potencializar sua atuação de forma a encantá-lo, atendendo-o de maneira plena e fazendo dele um cliente cativo.

É preciso levar em consideração que tanto o comportamento do atendente quanto o do cliente poderão estar sujeitos a variações internas (pessoais) ou externas (situacionais). Estes fatores costumam provocar distorções de percepção. Contudo, um funcionário comprometido com seus afazeres e atento a seu comportamento pode localizar o problema e tentar contorná-lo.

Exemplo: Se o atendente está gripado e essa situação (pessoal) lhe é penosa, pode desculpar-se com o cliente por uma eventual falha no tratamento. Agindo com cortesia e



honestidade, evita-se que uma impressão negativa, imaginando que uma expressão mais fechada, por exemplo, seja causada por alguma irritação em relação a ele.

Um bom atendimento contrapõe-se à rotina

O atendimento ao cliente é, assim, considerado como função vital, é um dos fatores principais para garantir a satisfação e constância do cliente no estabelecimento. Por isso, a função de atender jamais pode se mostrar rotineira. Constitui sério erro definir o atendimento ao cliente como trabalho de rotina. Este pensamento acaba reduzindo o atendimento à função de pouca importância e inibe a capacidade criativa de quem o executa.

Todo cliente exige um tratamento diferenciado, pois cada um tem necessidades diferentes. A rotineirização da tarefa atendimento é prejudicial para o funcionário e, logo, para a empresa, pois o cliente seria apenas mais um no meio de toda uma gama de consumidores. O importante é fazê-lo se sentir especial, através do tratamento diferenciado.

Para a equipe de vendas vender mais e melhor

1. Regras para conquistar novos clientes e manter os antigos

- Nunca esqueça um cliente.
- Nunca deixe que um cliente o esqueça.
- Cuide de seus clientes e eles cuidarão de você.
- Novos clientes são fontes de novos negócios.
- Nunca deixe de mostrar-se reconhecido por uma indicação. Relate os resultados, quer sejam bons ou ruins.
- Não esqueça as datas importantes para seus clientes.

2. Como ser amável com o cliente

- Seja atencioso.
- Responda atenciosamente às perguntas.
- Tenha boa vontade de mostrar os produtos.
- Não deixe transparecer o seu tédio.
- Utilize sempre a expressão “por favor”.
- Agradeça a atenção do cliente com um “muito obrigado(a)”.
- Nunca receba o cliente com um refrigerante na mão ou mastigando bala ou chicletes.



- Use sempre usa palavras amáveis.

3. Como conquistar a confiança do cliente

- Mantenha um olhar firme e direto.
- Seja mais preciso.
- Deixe que o produto fale por si.

4. Qualidades de um bom vendedor

- Tem aparência bem cuidada.
- Sabe conversar.
- Sabe ouvir.
- Sabe ser cortês.

5. Conhecimentos necessários

- Conhecer a empresa em que trabalha.
- Conhecer os produtos que vende.
- Conhecer técnicas de venda.
- Conhecer técnicas de comunicação interpessoal.

6. O que faz um vendedor ser desorganizado

- Não procura atender o cliente, seu gerente e seus colegas de trabalho dentro do horário previsto.
- É desleixado na maneira de vestir-se.
- Preenche incorretamente os formulários da empresa e propostas de compra dos clientes.
- Atende simultaneamente a vários clientes e acaba não atendendo a nenhum.
- Ausenta-se várias vezes do local de trabalho para trato de assuntos particulares.
- Espalha as mercadorias, não as colocando nos devidos lugares depois da verificação do cliente.
- Utiliza o telefone em excesso para trato de assuntos particulares.
- Não sabe se reportar aos seus superiores hierárquicos.
- Trata mal o pessoal de apoio administrativo de vendas.
- Não procura se desenvolver dentro da empresa de forma organizada.
- Deixa seus pertences em qualquer lugar da loja.
- Esquece-se dos compromissos assumidos com os clientes.



7. Dicas para ser organizado em vendas

- Tenha postura firme e ereta.
- Tenha disposição para o trabalho organizado.
- Seja simpático.
- Não seja instável.
- Preencha corretamente as propostas de compra dos clientes.
- Tire as mercadorias do local e, após a verificação do cliente, faça a devida reposição.
- Não troque as etiquetas das mercadorias.
- Não abandone o local de trabalho, salvo por motivo justo.
- Saiba planejar o seu tempo.

8. Perfil para vender mais e melhor

Agressividade	Determinação	Imaginação	Otimismo
Ambição	Diplomacia	Iniciativa	Perseverança
Amizade	Empatia	Inteligência	Persuasão
Aparência	Energia	Interesse	Responsabilidade
Compreensão	Entusiasmo	Intuição	Saúde
Confiança	Ética	Julgamento	Simpatia
Conformidade	Fé	Lealdade	Sinceridade
Coragem	Gostar de trabalhar	Liderança	Versatilidade
Decisão	Honestidade	Maturidade	

9. Orientação geral de vendas

- Procure vencer os concorrentes através da melhoria dos produtos e serviços, e nunca pela desonestidade nos negócios.
- Evite falar mal dos concorrentes.
- Saiba que dizer a verdade ao freguês a respeito do produto e de sua qualidade é melhor do que enganá-lo, perdendo-o para sempre.
- Não procure “empurrar” um produto que vá causar insatisfação ao cliente. Lembre-se de que o comprador insatisfeito influi de modo negativo sobre outras pessoas, amigos, parentes e vizinhos.
- Evite falsas promessas. A verdade na propaganda e nas vendas é ponto positivo para o conceito da empresa.
- Estude o consumidor para oferecer produtos apropriados, no tempo oportuno, na qualidade adequada e a preço aceitável pelo cliente.



- Procure servir o freguês da melhor forma possível. O bom serviço atrai clientes.
- Cumprimente o cliente pelo nome. Isto demonstra o seu interesse por ele.
- Cumprimente o cliente logo que ele chegar, mesmo que você não possa atendê-lo naquele momento.

10. Como conquistar um cliente e vender mais e melhor

- Mantenha um tom de voz agradável e claro.
- Olhe nos olhos do cliente.
- Conserve sempre a expressão alegre.
- Caminhe em direção ao cliente.
- Mantenha uma distância de um braço em relação ao cliente.
- Caminhe com o cliente.

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Fevereiro 2013