

ENCANTANDO **SEUS** CLIENTES



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS

Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo

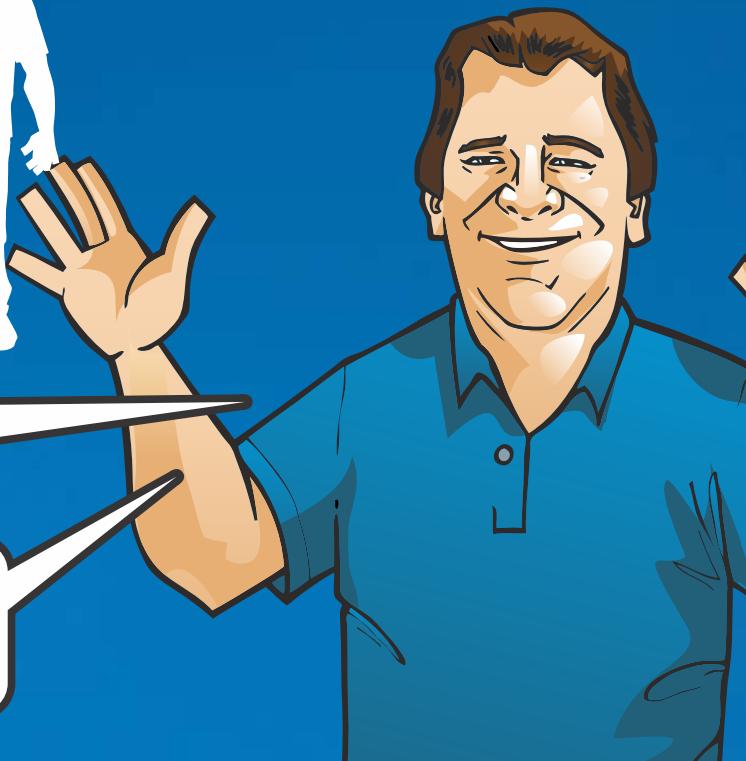
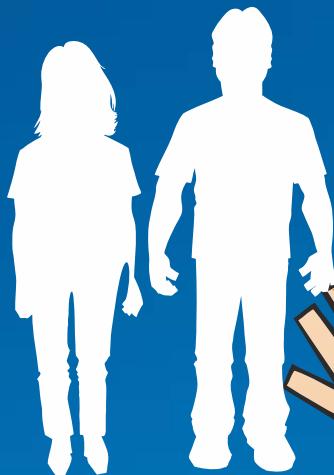
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS
SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO

MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

01



Aproxime-se sempre do seu cliente com pensamentos positivos.

Um "bom dia", "boa tarde", seguido de um belo sorriso abre muitas portas. Faça uma leve reverência usando a cabeça.

Os clientes devem sentir que você é uma pessoa confiável, que tem algo importante a lhes dizer que o benefício que podem obter é o suficiente para justificar o tempo que investem escutando você.



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS

Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS

SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

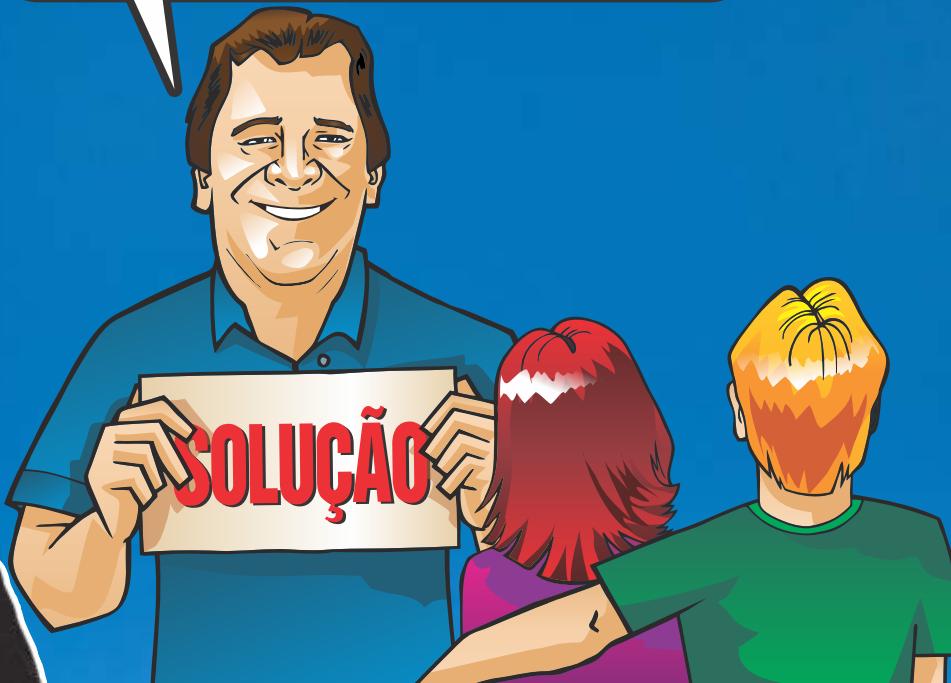
02

Procure sempre atualizar-se e aperfeiçoar os seus conhecimentos, pois eles serão indispensáveis para que você possa estar qualificado a esclarecer as possíveis dúvidas dos clientes. Oferecer ajuda é sempre a melhor opção.



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS
Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS
SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

Deixe a preguiça de lado. Seja sensível, intuitivo.
Demonstre que você os valoriza, bem como
compreende seus sentimentos e necessidades.

Não tenha receio de fazer perguntas ao cliente. Ele
só vai sentir-se incomodado se estas perguntas não
tiverem nada haver com a compra, ao contrário o
ajudará bastante. Dessa forma, você poderá orientar
o cliente, chegando rapidamente ao produto que ele deseja.

Faça perguntas que estimulem
o cliente a falar bastante,
para que você identifique
o que ele realmente quer.

03



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



04

As pessoas só começam a dar atenção se realmente se interessarem pelo que você tem a dizer.

A lealdade é hoje, mais do que nunca, um fator extremamente essencial para que se possa adquirir a confiança do cliente, fazendo com que se tenha credibilidade junto a ele; por isso seja honesto e o cliente confiará em você.

Seja simpático: você está falando com um amigo.

Use linguagem clara e objetiva, jamais use gírias.



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



05

**(empatia) tendência para sentir o que sentiria outra pessoa caso se estivesse na situação experimentada por ele.*

*Faça perguntas fechadas ou diretas** e perguntas abertas*** para que seus clientes falem sobre as suas verdadeiras necessidades.*

Não interrompa o cliente enquanto ele estiver falando. Espere ele acabar o raciocínio e só então dê seus argumentos. Assim o cliente sairá satisfeito.

*** Exemplo de perguntas fechadas ou diretas:
Onde vai colocar a TV? – Deseja com controle remoto?*

**** Exemplo de pergunta aberta:
Que característica está procurando?*

Um dos primeiros fatores para o bom atendimento é o interesse pelo cliente. Colocar-se no lugar do outro e ter empatia facilita o relacionamento com o cliente, bem como a comunicação.*



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS
Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS
SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

06

Demonstre claramente seu nível de autoconfiança, sensibilidade, respeito, interesse e segurança. Não permita que o medo o domine. Só assim você poderá dar um atendimento diferenciado

07

Construa uma relação cordial com seus clientes para deixá-los envolvidos ativamente no processo da venda. Mostre-se feliz por fazer aquilo que faz, acredite no seu trabalho.



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



Antes de se aproximar do cliente preocupe-se com sua aparência, apresentação e postura profissional.

"A higiene e a aparência pessoal desenvolvem a auto-estima e a vida social do indivíduo".



08



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS
Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS
SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

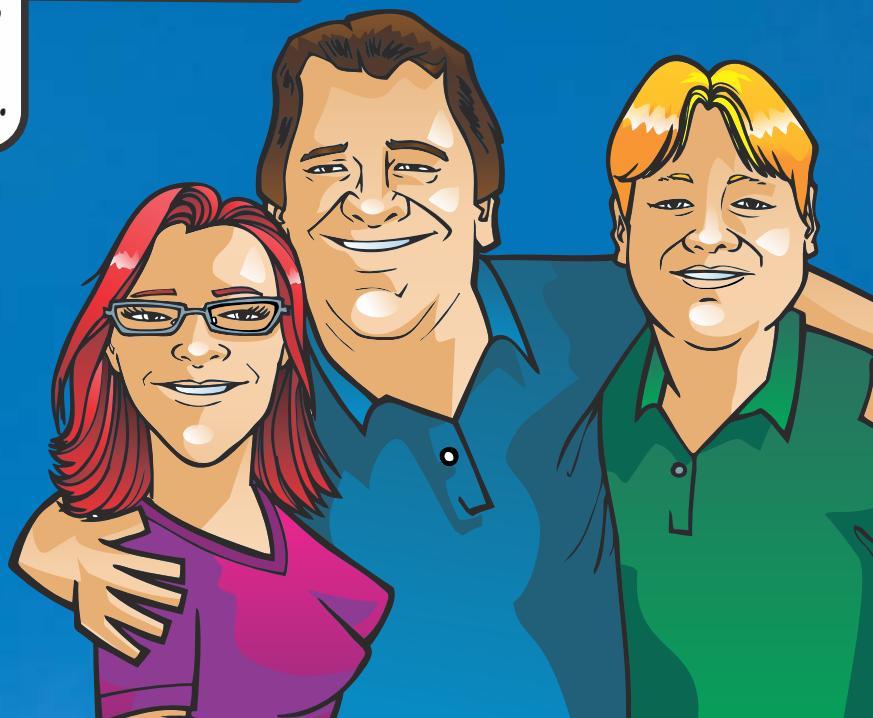
09

10

*Ao se aproximar do cliente esqueça qualquer preconceito.
Trate a todos com a mesma consideração e respeito.*

Toda pessoa é um cliente em potencial, independente de raça, classe social, crença religiosa e convicção filosófica ou política.

PENSE NISSO!



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS

Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo

LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS

SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO

MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE

Reforce seus sentimentos de auto-estima (goste mais de você mesmo) para não ser rejeitado.

Não leve a rejeição para o lado pessoal. Ao receber uma possível negativa do cliente, não se sinta discriminado ou infeliz, ao invés disso, tire lições destas rejeições com naturalidade. Se o cliente nunca dissesse não, não haveria necessidade de vendedor, bastaria um tirador de pedidos.

Coloque-se no mesmo nível do seu cliente. Não se sinta inferiorizado ou menosprezado. Seu negócio é tão legítimo quanto o dele. Seu cliente precisa tanto de você e de sua empresa, quanto você e sua empresa dele. Se o cliente o humilha, você é superior a ele.



11

JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS

NO MOMENTO DE SE DEFRONTAR COM O CLIENTE VALE A PENA LEMBRAR:



1
O SORRISO CATIVA;



2
A PACIÊNCIA É UMA VIRTUDE;



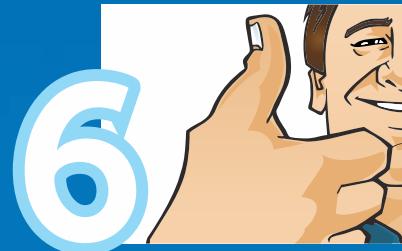
3
O ENTUSIASMO CONTAGIA;



4
A SEGURANÇA TRANSMITE CONFIANÇA;



5
O RESPEITO CONQUISTA;



6
O OTIMISMO VENCE OBSTÁCULOS.



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS

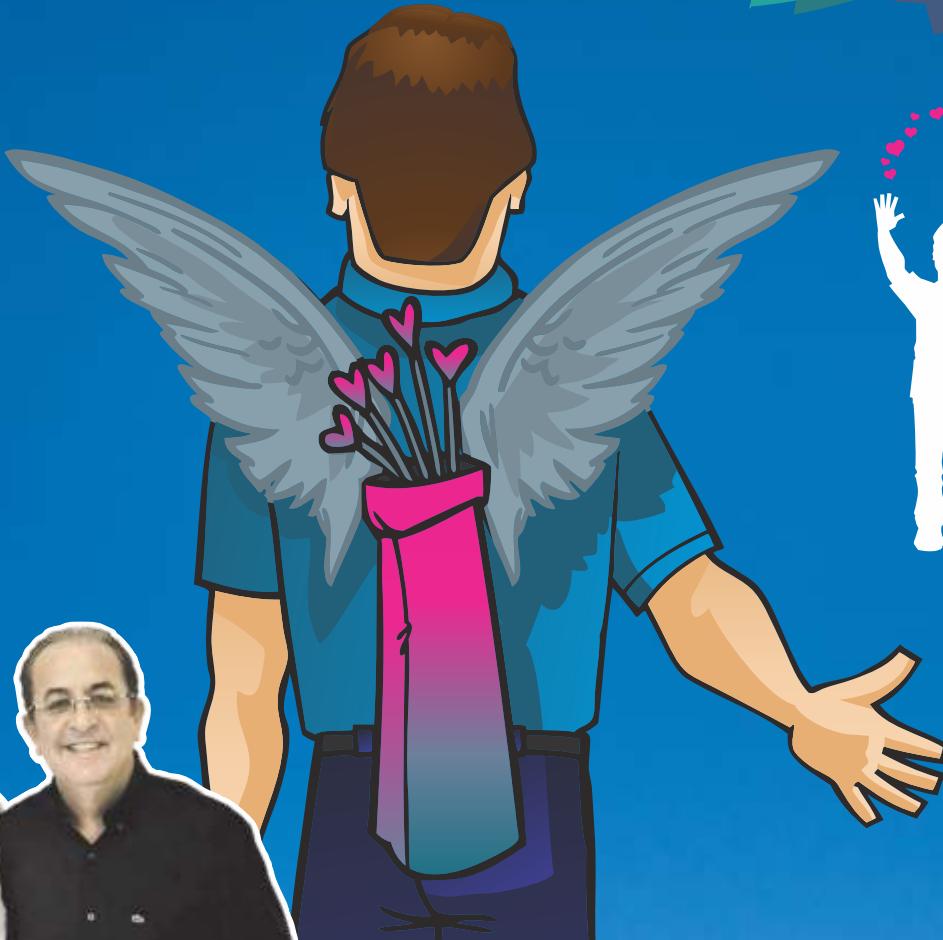
FC **FECOMERCIÁRIOS**
Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS
SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE



FIM!



JAIR MAFRA
PRESIDENTE
SINCOMERCIÁRIOS

LUIZ CARLOS MOTTA
PRESIDENTE
FECOMERCIÁRIOS



FECOMERCIÁRIOS

Federação dos Comerciantes do Estado de São Paulo
LUIZ CARLOS MOTTA - PRESIDENTE

SINCOMERCIÁRIOS

SINDICATO DOS EMPREGADOS NO COMÉRCIO
MOGI DAS CRUZES - SUZANO - GUARAREMA - SALESÓPOLIS - BIRITIBA MIRIM

JAIR MAFRA - PRESIDENTE