

Prospecção e Pré-Venda

- Conheça seu público;
- Identifique o perfil: linguagem, os hábitos, locais que frequentam, comunicações que usam no dia a dia.

Pós-venda

Hora de fidelizar!

- Tenha um cadastro dos clientes;
- Envie mensagens com novidades e conteúdo interessante;
- Peça avaliação dos clientes após a compra;
- Abra um espaço para o cliente deixar dicas e reclamações.

Abordagem

- Fale a língua do cliente;
- Reforce as qualidades dos produtos;
- Deixe seu cliente curioso;
- Se possível, dê uma amostra para o cliente experimentar;
- Não exagere na hora de apresentar os seus produtos;
- Evite criar expectativas que não poderá cumprir;
- Seja transparente e honesto na hora de atrair o cliente.

Como melhorar o atendimento ao cliente

Fechamento da venda

- Valorize o produto que o cliente comprou;
- Conheça bem as características do produto;
- Reforce os diferenciais.

Negociação

- Escute e entenda o cliente antes de argumentar;
- Não demonstre impaciência;
- Esclareça as dúvidas e ofereça opções.

ATENÇÃO: cuidado para não discriminar as pessoas na hora do atendimento! Os preconceitos de raça, gênero e deficiência muitas vezes são reproduzidos de forma inconsciente, fique atento.