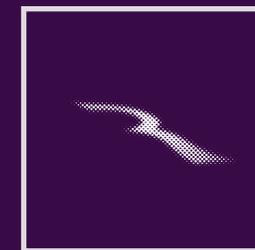




revoluZ

A C A D E M Y



SÓ ATENDE BEM QUEM ENTENDE

SINTONIA ENTRE
VENDEDOR E CLIENTE

BUSINESS

COMO EU ENTENDO O QUE
O MEU CLIENTE QUER?



**NÃO É FEITIÇARIA...
É EMPATIA!**

- INVESTIGUE •
- PERGUNTE •
- BATA UM PAPO •

ALGUMAS PERGUNTAS:

O que você vai
ILUMINAR?

O que tem no
ambiente?

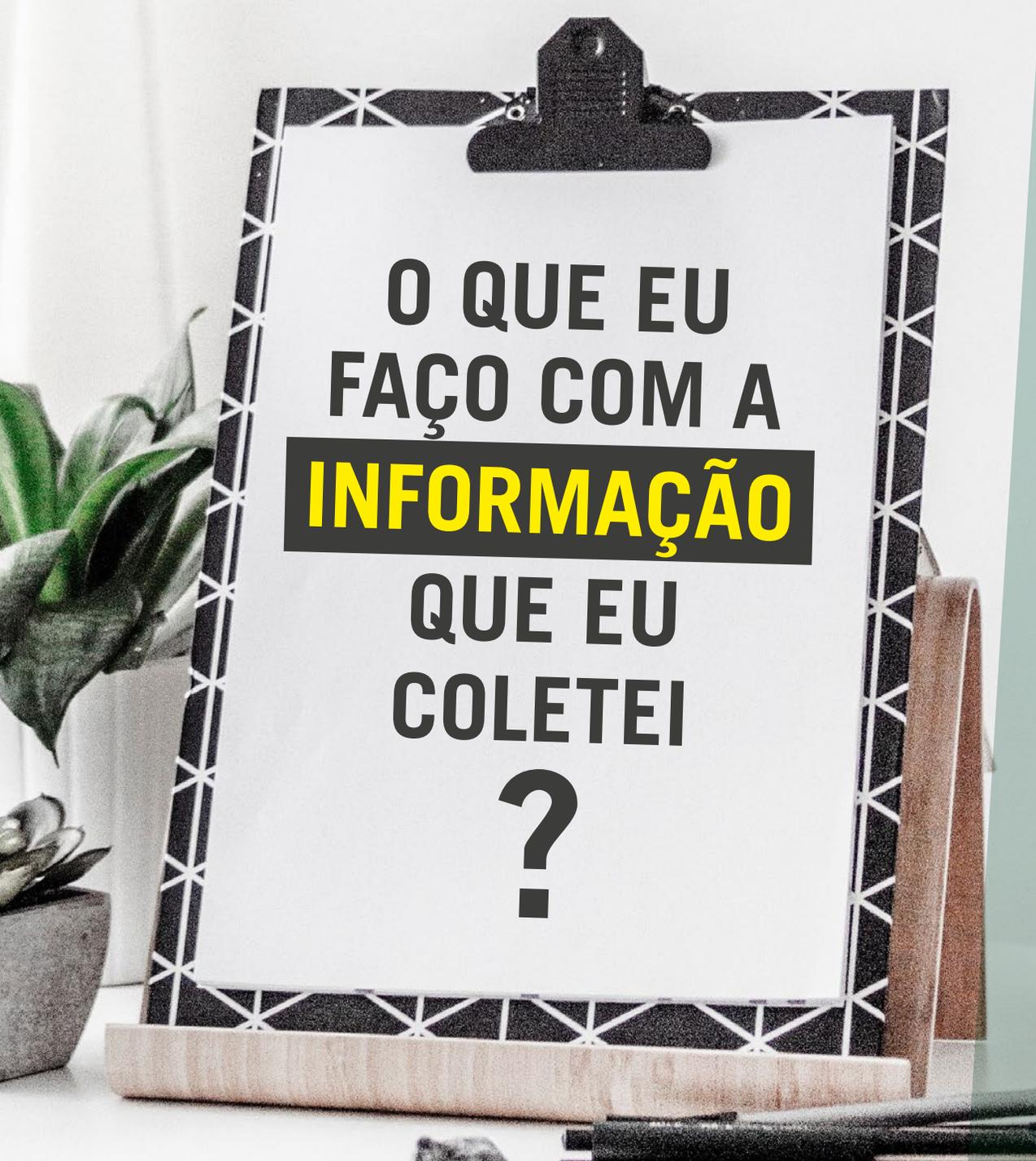
Seu teto
é **GESSO?**
Ou é **LAJE?**

Como é a
DECORAÇÃO
da sua casa?

Você gosta
de detalhes e
CORES ou mais
SIMPLICIDADE?

Como você
GOSTARIA que
fosse a decoração
da sua casa?

Que tipo
de **LUZ** você
gosta?



O QUE EU
FAÇO COM A
INFORMAÇÃO

QUE EU
COLETEI
?

**BUSQUE OFERECER
PRODUTOS DENTRO
DAS **EXPECTATIVAS**
DO CLIENTE!**

Se você conseguir
atender o cliente naquilo
que ele **precisa**, ele vai se
sentir à vontade para ver
algo mais se quiser.

**MAS COMO EU VOU OFERECER O QUE O
CLIENTE QUER SE EU NÃO TIVER A RESPOSTA?**

VOCÊ PRECISA DE REPERTÓRIO!



Siga profissionais importantes da arquitetura e iluminação nas redes sociais



Veja vídeos no YouTube sobre o tema



Vá em palestras



Frequente feiras do setor



Siga os fabricantes dos produtos que você vende



Conheça a fundo as soluções que você oferece

TUDO ISSO TE DARÁ INGREDIENTES PARA ATENDER, E LEMBRE-SE:



PESSOAS DIFERENTES TEM NECESSIDADES DIFERENTES.

E POR QUE ISSO É NECESSÁRIO?

1- PARA GERAR SINTONIA

Quem nunca deixou de comprar algo porque foi mal atendido?

Ou saiu muito satisfeito porque além do que queria, foi bem orientado?



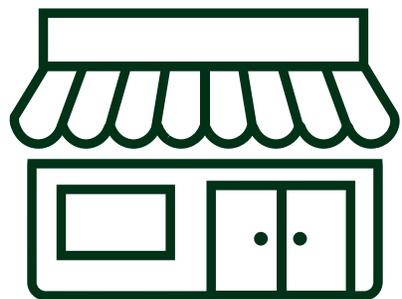


2- PARA EVITAR DISPUTA COM O CLIENTE

Contrariar o cliente certamente não o ajudará a entender o porquê a solução “A” ou “B” é a melhor.

Deixe-o explicar o seu ponto de vista e ofereça a informação que ele precisa para que ele tome a melhor decisão.

**SE O CLIENTE
FOI ATÉ A LOJA,**



**É PORQUE ELE ESPERA
ALGO MELHOR...**



Segundo os sites

ecommercebrasil.com.br e o portal Brasil Econômico, do IG:

- Fácil acesso à Internet e Smartphones impulsionam aumento das vendas on-line
- Mercado e-commerce:



Aumento +7%

R\$ 44,4 Bilhões

2016



Aumento +8%

R\$ 47,7 Bilhões

2017



Aumento +12%

R\$ 53,2 Bilhões

2018



Aumento +13,5%

R\$ 81,3 Bilhões

2019

..... SENDO ASSIM,

**QUAL É A IMPORTÂNCIA
DO SERVIÇO DO
VENDEDOR NA LOJA?**

Para manter uma loja viva:

1. Produto de qualidade, que não seja vendido em qualquer site de compras da internet
2. Atendimento de qualidade



O vendedor é **MUITO** importante:

- Valoriza a **PARCERIA, RELACIONAMENTO**
- Transmite o perfil da loja **CONTATO, OLHO NO OLHO**
- Não fala só o preço. **PASSA CONHECIMENTO TÉCNICO; PROFISSIONALISMO**
- Relação de confiança **VOCÊ É IMPORTANTE PARA A LOJA E PARA REVOLUZ**





**MUITAS VEZES O
PRÓPRIO CLIENTE AINDA
NÃO TEM CERTEZA
DO QUE QUER...**



**MAS COM A SUA AJUDA,
ELE FICARÁ AINDA
MAIS GRATO.**



revoluZ

