

O ATENDIMENTO DE NOVA GERAÇÃO SOB A ÓTICA DOS “3 PÊS”

DIRIGIDO À EQUIPE DE ATENDIMENTO DA LOJA, ESTE MÓDULO DE APRENDIZADO OBJETIVA QUALIFICAR E QUANTIFICAR OS INDICADORES DE DESEMPENHO DA EQUIPE E QUANTIFICAR O RESULTADO DA OPERAÇÃO.

A. Gestão do Pré-Venda (Preparação):

- Preparação: abordando a importância da postura estética e comportamental, bem como o conhecimento do estoque de produtos | marcas através do CAVA-BEN (CAracterísticas, VAntagens, BENefícios).
- Planejamento: definição de metas e aplicabilidade da lista de vez.
- Ambientação: conhecimento dos critérios utilizados para manutenção do clima, vitrine e display da loja.

B. Gestão do Pró-Venda (Atendimento):

- Abordagem: “leitura” dos clientes e estratégias de aproximação.
- Sondagem: coleta de informações sobre os clientes e os produtos | marcas procuradas na loja.
- Condução: aplicabilidade do BENVACA e “test drive” dos produtos | marcas da loja.
- Fechamento: formas de pagamento e contorno de objeções.

C. Gestão do Pós-Venda (Avaliação):

- Planejamento de Clientes Muito Importantes: aplicabilidade e ações estratégicas CRM (Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente) com foco na fidelização dos clientes à loja.
- Importância da Análise a avaliação da performance da equipe de acordo com a metodologia dos “3 Pês” e definição de ações para eventuais correções de rumo.
- Análise a avaliação da conversibilidade e da produtividade da equipe, de acordo com os Indicadores de Desempenho e com as metas pré-estabelecidas para a loja.