



ABORDAGEM CONFIANTE

A abordagem ao cliente é o primeiro passo para a formação de um relacionamento. Devemos ter em mente que a chegada, a forma de captar a atenção e a forma de buscar o cliente a uma reflexão de consumo, depende da abordagem. Lembre que nos só temos uma chance de causar a primeira boa impressão.

Abaixo descrevemos aspectos da abordagem que são freqüentemente desprezados pelos vendedores, e por isso são da mesma forma desprezados pelos clientes. Abordar, segundo Aurélio é aproximar, trazer para perto de si ou ir para perto de, e que na abordagem queremos trazer o cliente para perto de nos e para dentro da loja.

Então, aproveite estas dicas, faça uma abordagem magistral e garanta a sua venda, mas aborde primeiro pensando em formar um relacionamento, a venda é consequência.

Aborde com um largo e expressivo sorriso, não há quem o rejeite. O sorriso abre portas, quebra gelo, derrete corações. Seja um vendedor sorridente. Um sorriso conquista mais que um aperto de mão forte e firme, o sorriso não mente. Não puxe o cliente para dentro da loja, traga-o para dentro com um sorriso hipnótico. Tem gente que não gosta de ser tocada, mas todos gostam de um sorriso.

Tenha uma aparência de sucesso. Vista-se adequadamente com roupas que combinem com seu ramo de negócio. Aparente a realidade de seu cliente. Seja espelho para ele.

Seja acessível, tenha sempre um sorriso e não se esconda na loja. Fique sempre em um lugar visível. Não seja o vendedor sombra, seja o vendedor vigilante, atento aos movimentos do cliente, para que ele saiba onde você está se necessitar de ajuda. Saia do lugar comum, aborde o cliente agradecendo a sua visita de maneira calorosa – “BOM DIA, Seja bem vindo a esta loja...”, O convencional já não vende mais, nunca use palavras negativas do tipo “pois não?” (e se ele disser não?), posso ajudar (é sua obrigação e ele sabe disso, e se ele disser não?). Tenha sempre uma postura vencedora. Pergunte em que você pode ajudar ou se você já sabe o que o cliente quer, faça um comentário positivo sobre os benefícios do produto.

Antonio Freire da Silva Neto é Bacharel em Marketing, especialista em Gestão Empresarial e em Educação Superior, Membro do Núcleo de Marketing da Bahia, Professor e Consultor. professor@academiadavenda.com.br - (71) 8721-6310 / 8837-6411



Sempre se apresente e pergunte o nome do cliente, mas nada de jargões, seja criativo, tipo: “Sou Freire, seu criado e serviçal, o que necessitar estou aqui para servi-lo”; Ele vai gostar de ter um criado á sua disposição, afinal, quem não gosta de ser servido?

Demonstre harmonia, melodia e ritmo. Como em uma música, na venda tudo tem de estar em sintonia. Sua aparência precisa estar em harmonia com o que está falando e vendendo. Você deve escolher as palavras certas para dizer ao cliente (isso é melodia). O ritmo da abordagem é o que dará o tom da venda – não acelere demais nem seja lento na frente do cliente.