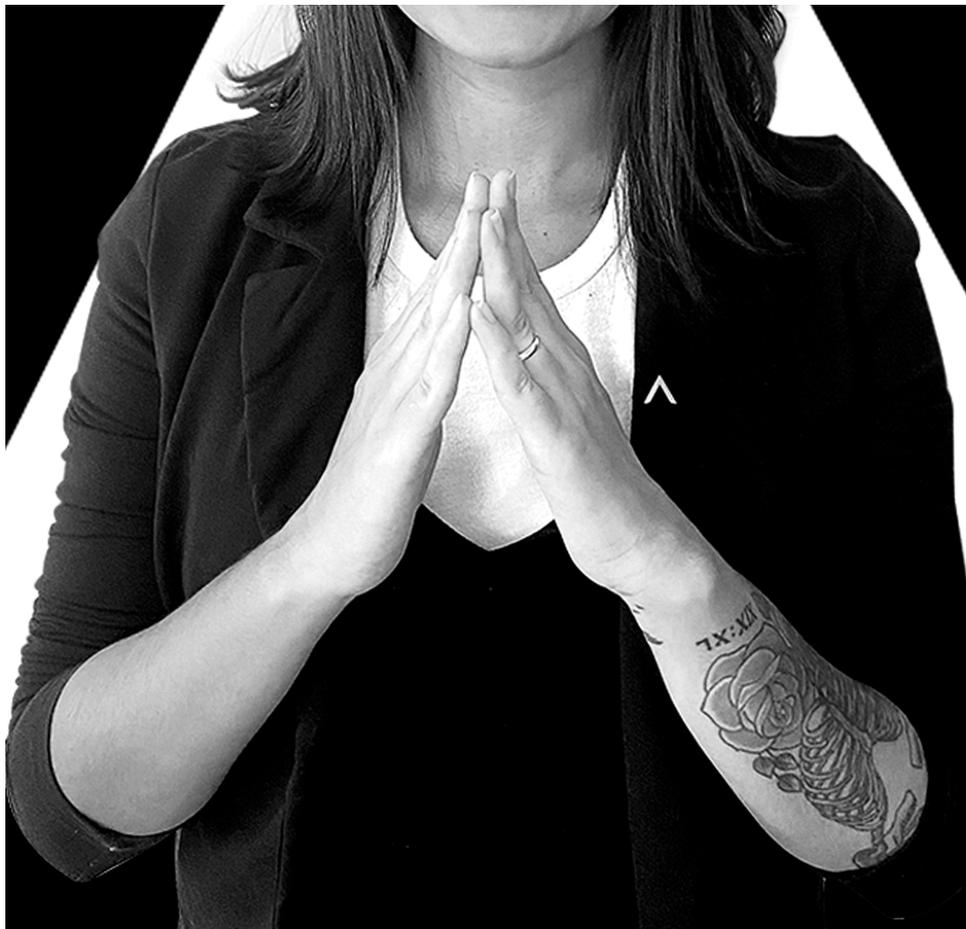


ACIUM

M O R E T H A N A J E W E L



01. VENDAS

OBJETIVO:

BOA PRIMEIRA IMPRESSÃO
(CREDIBILIDADE);

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA;

SABER ESCUTAR;

IDENTIFICAR AS NECESSIDADES.

TROCA DE EXPERIÊNCIA

BOM ATENDIMENTO



MAU ATENDIMENTO



PROCESSO DA VENDA



QUAL É O CVB DO PRODUTO?

Característica do produto
Vantagem do produto
Benefício do cliente

PLANEJAMENTO E ESTUDO DE ESTOQUE

RELEMBRANDO:

- APRESENTAÇÃO PESSOAL ESTÁ DE ACORDO?
- VITRINE LIMPA E ORGANIZADA (PADRONIZADA)?
- MEU ESTOQUE ESTÁ SEGMENTADO E PRECIFICADO?
- SEI FAZER O **CVB** DE TODAS AS JOIAS?





DIFERENÇA?

PERGUNTAS
ABERTAS
FECHADAS

PERGUNTAS

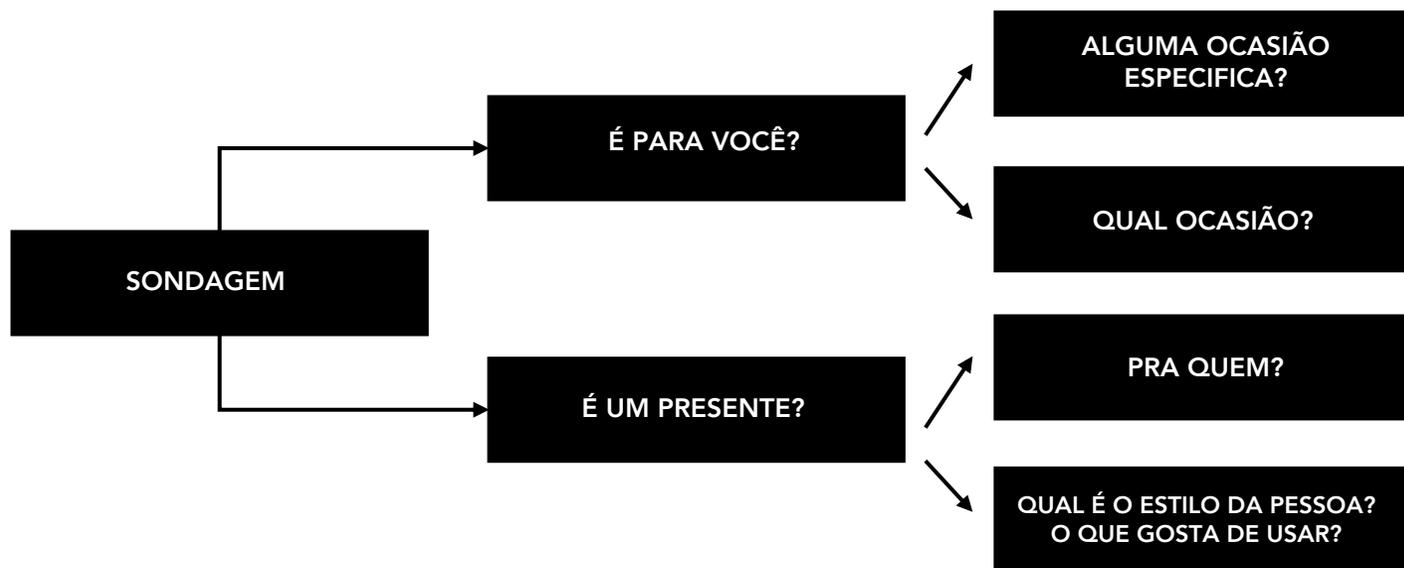
ABORDAGEM PADRÃO

- Olá bom dia, seja bem-vindo a ACIUM, trabalhamos com joias em aço e personalização de joias.
- As nossas joias são feitas em aço hipoalergênico de alta qualidade e damos a garantia permanente.



PESQUISA DE NECESSIDADE

SEU OBJETIVO É DESCOBRIR ATRAVÉS DE PERGUNTAS, QUAL É A NECESSIDADE OU DESEJO DE COMPRA DO CLIENTE



DICA

ANALISE O SEU CLIENTE:

- QUAL VITRINE ELE SE ATENTOU?
- QUAL O ESTILO DELE?
- QUAIS AS JOIAS QUE ESTÁ USANDO?





DEMONSTRAÇÃO DO PRODUTO

A DEMONSTRAÇÃO DA JOIA É A HORA DE ENCANTAR O CLIENTE

- Mostre as joias com cuidado (utilize a bandeja de atendimento).
- Use o CVB.
- Coloque a joia no cliente, assim ele já se imagina com ela.
- Sugira a forma de uso de acordo com o perfil do cliente e através de pesquisas de tendência de moda.
- Adicione outras joias para montar um look e agregar em seu P.A.
- Separe na bandeja tudo aquilo que seu cliente sinalizar que gostou.



O QUE É OBJEÇÃO?

- NÃO OBRIGADO, ESTOU SÓ OLHANDO!
- NÃO GOSTEI DA COR.
- ACHEI O PRODUTO CARO, EM OUTRA LOJA VI UM IGUAL E MAIS BARATO.

QUAIS OS TIPOS DE OBJEÇÕES E COMO AGIR NESSES CASOS:

PREÇO

Se achou caro, veja uma opção similar mais em conta

DESIGN

Se não gostou, volte na pesquisa de necessidade

TAMANHO

Se não tinha, veja uma opção similar

FALTA EM ESTOQUE

Colha os dados do cliente para avisá-lo quando o produto chegar

FECHAMENTO DE VENDA



OS CLIENTES DIZEM "EU
VOU LEVAR" POR
CONTA PRÓPRIA



É O VENDEDOR QUE
FECHA A VENDA



NÃO É FEITA NENHUMA
TENTATIVA DE FECHAMENTO POR
PARTE DO VENDEDOR

**NÃO PERCA O TIME! DIRECIONE
VOCÊ PARA O PAGAMENTO**

Conforme exemplo:

"Sra. Xxxx , aqui está seu brinco e o anel
que gostou, podemos fazer em 3 parcelas
de R\$50,00. Prefere no débito ou no crédito?"



FINALIZAÇÃO

- Elogie sua compra
- Agradeça sua presença
- Diga que espera vê-lo em breve
- Despeça-se
- Seja cortês e amigável



PÓS VENDAS

PÓS VENDAS TRATA-SE DE TODA AÇÃO DESENVOLVIDA COM SEU CLIENTE APÓS A COMPRA REALIZADA E TEM COMO PRINCIPAL OBJETIVO A FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES.

