



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

<b>Formando/a:</b>	Francisco Reis
<b>Ação:</b>	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
<b>Módulo:</b>	5897 – Atendimento e venda presencial
<b>Formador/a:</b>	Cristina Vasconcelos
<b>Data:</b>	13/04/2023

#### **Objetivos**

- Identificar e aplicar os procedimentos do atendimento de clientes.
- Aplicar as técnicas de venda presencial.

#### **Conteúdos**

- Atendimento orientado para o cliente
- Procedimentos do atendimento e da relação comercial
- Técnicas de venda
- Diagnóstico da venda
- Criação de necessidades no cliente
- Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços
- Argumentação e persuasão
- Técnicas de influência na decisão de compra
- *Cross selling*
- Técnicas de fecho
- Gestão do contacto no pós-venda
- Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda
- Fidelização através da reclamação

Os conteúdos abordados nesta UFCD – **Atendimento e venda presencial**, ministrada pela formadora Cristina Vasconcelos, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de farmácia . Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para, no futuro, poder exercer qualquer atividade ligado ao setor das vendas.



Como futuro Técnico Auxiliar de Farmácia, sei que o um bom atendimento ao cliente é essencial para o meu sucesso no trabalho. Não posso esquecer que a aparência tem um papel fundamental no atendimento presencial. Afinal, ela é responsável por criar a primeira impressão que o cliente terá sobre mim e sobre a minha empresa. Por isso, preocupo-me em ter uma aparência profissional e bem cuidada, sei que isso pode ajudar a construir confiança e credibilidade com os clientes, fatores decisivos para o sucesso. Também é importante que mantenha uma boa postura, sorriso e boa linguagem corporal para transmitir segurança e profissionalismo. Todo o bom um atendimento começa com um atendimento personalizado, onde cada cliente é um cliente, e o meu objetivo é usar técnicas de vendas para garantir a satisfação do cliente e aumentar as minhas oportunidades de sucesso nas vendas.

Para alcançar esse objetivo, começo por praticar a escuta ativa, prestando atenção às necessidades e expectativas do cliente. Vou dedicar tempo para estudar os produtos e serviços que ofereço, para poder responder a perguntas e esclarecer dúvidas de forma clara e precisa. É importante que desenvolva empatia, colocando-me no lugar do cliente e compreendendo a sua perspetiva para oferecer soluções que realmente atendam aos seus desejos e expectativas. Ser proativo, antecipando as suas necessidades e oferecendo soluções rápidas e eficientes.

Como a comunicação é fundamental em qualquer relacionamento, e especialmente na venda presencial. Uso uma linguagem clara e objetiva para garantir que o cliente compreenda o que ofereço. Para impulsionar as minhas vendas e aperfeiçoar o atendimento, utilizo técnicas como criação de necessidades, fecho de venda e serviço pós-venda. A criação de necessidades é importante para mostrar ao cliente os benefícios de comprar agora e como isso pode ajudá-lo a alcançar os seus objetivos. Usando venda cruzada, posso apresentar ao cliente outros produtos ou serviços relacionados ao que ele já está interessado. Por exemplo, se um cliente procura pasta de dentes, posso sugerir uma escova de dentes para complementar a compra.

Ao finalizar a venda, após apresentar os benefícios do produto/serviço e responder às perguntas do cliente, é importante evitar qualquer sinal de pressão de venda. Mantenho-me discreto e não forneço informações extras que possam prejudicar a venda, mas estou sempre atento a uma possível abertura do cliente para realizar uma nova venda.

No serviço pós-venda, manter o contacto é fundamental para a fidelização do cliente. Seja por meio de telefonemas, correio eletrónico ou outros canais, assim posso garantir a satisfação do cliente e manter uma relação duradoura.

Como futuro Técnico Auxiliar de Farmácia, sei a importância da boa comunicação, do conhecimento dos produtos e serviços e da aparência profissional para o sucesso das minhas vendas e no atendimento ao cliente. Por isso, estou comprometido em praticar e desenvolver essas habilidades para garantir a satisfação dos meus clientes e o sucesso na minha carreira.

Agradeço à formadora Cristina Vasconcelos, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Atendimento ao cliente, Vendas presenciais, Técnicas de vendas, Comunicação, Aparência profissional