

Resumo de Desempenho: Jessica

Olá, Jessica,

Nos últimos atendimentos, percebemos seu empenho em manter contato com os clientes e atender às demandas. Seu esforço em conduzir as conversas é evidente, e esse é um ponto positivo para o seu desenvolvimento na equipe de vendas.

Pontos fortes observados:

- Você demonstra cordialidade e disposição em ouvir o cliente, criando uma base acolhedora na conversa.
- Sua prontidão em responder às perguntas e se manter disponível é um diferencial importante.
- Você consegue listar os produtos de forma clara quando solicitado, facilitando a compreensão do cliente.

Oportunidades de melhoria:

- **Qualificação do cliente:** As análises mostram que há espaço para aprofundar as perguntas sobre as necessidades do cliente. Evite perguntas muito genéricas e explore perguntas abertas que revelem mais detalhes, ajudando a oferecer a solução mais adequada.
- **Comunicação e abordagem:** Algumas respostas estão muito diretas ou informais, o que pode passar uma impressão de falta de atenção ou insegurança. É importante reforçar os benefícios dos produtos, explicar procedimentos com mais clareza e mostrar maior empatia.
- **Confiança na transmissão de informações:** Algumas respostas, como valores ou etapas de aplicação, parecem inseguras ou pouco elaboradas. Conhecer melhor as informações e comunicar com segurança transmite maior credibilidade ao cliente.
- **Engajamento e sugestão de valor:** Aproveitar oportunidades para oferecer recomendações adicionais, realizar up-sell ou cross-sell, e reforçar o diferencial dos produtos podem potencializar suas vendas.

Plano de ação sugerido:

1. **Faça perguntas mais abertas e específicas** para entender melhor as necessidades do cliente antes de propor soluções. Por exemplo, ao falar sobre pisos, pergunte qual o uso principal ou as expectativas do cliente.
2. **Expanda sua comunicação**, reforçando os benefícios dos produtos, explicando

procedimentos de forma clara e profissional, além de confirmar sempre as informações com o cliente para evitar dúvidas.

3. Utilize abordagens mais empáticas e envolventes ao falar de pagamento, entregas ou recomendações, mostrando interesse genuíno pelo cliente e suas necessidades.

Seu potencial de crescimento é grande, e com esses ajustes, tenho certeza de que suas próximas interações podem ser ainda mais eficazes e satisfatórias tanto para você quanto para seus clientes. Continue nesse ritmo de aprimoramento constante — seu desenvolvimento será refletido em melhores resultados e relacionamentos mais sólidos.