

Resumo de Desempenho: Poliana

Feedback de Desempenho – Poliana

1. Visão Geral do Desempenho

Poliana, nas últimas semanas foi possível observar um volume consistente de atendimentos realizados, demonstrando seu comprometimento em garantir o contato ativo com os clientes e o fechamento de pedidos. A dedicação em entender as necessidades do cliente e a agilidade na formulação de orçamentos refletem o seu empenho e disposição para fazer as vendas acontecerem. Essa movimentação é essencial para manter o pipeline saudável e fortalecer os relacionamentos com a carteira de clientes.

2. Padrões de Destaque (Pontos Fortes)

- **Relacionamento e empatia:** Você consegue criar uma conexão amigável e cordial com os clientes, como na ligação com o Jorge (Transcrição 1), onde houve um clima descontraído e confiança, facilitando o diálogo.

- **Agilidade no levantamento de informações:** Em diversas chamadas, você demonstra rapidez em buscar os dados necessários para atender ao cliente, como na conferência de preços, descontos e cadastro (exemplo: Transcrição 4 com o cliente José Carlos).

- **Capacidade de negociação de descontos:** É perceptível seu esforço em buscar o maior desconto para o cliente, evidenciado no diálogo com Jorge (Transcrição 1), onde você se dispôs a aplicar o máximo de desconto possível.

- **Organização no fechamento do pedido:** Na maioria das ligações, você conclui com clareza os detalhes do pedido, formas de pagamento e agendamento da entrega, trazendo segurança para o cliente, conforme visto na Transcrição 4.

3. Oportunidades de Desenvolvimento (Pontos a Melhorar)

- 3.1. Condução mais estruturada da conversa para identificação completa da necessidade

- Como isso se manifestou (Exemplo prático):

Na Transcrição 3, durante a conversa sobre impermeabilizantes e seladoras, a explanação do cliente ficou extensa, e houve alguns momentos de hesitação para confirmar detalhes técnicos, causando certa dispersão no atendimento. Houve também dúvidas recorrentes sobre o tipo de produto ideal e sua aplicação, o que prolongou a ligação sem consolidar rapidamente a solução.

- Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):

Estruture desde o início a conversa com perguntas direcionadas, como “Você pode me detalhar onde será aplicado o produto?”, “Qual o problema principal que precisa resolver?”, “Quantos metros quadrados será o tratamento?”. Exemplos de frase:

- “Para eu indicar o produto correto, poderia me informar onde exatamente será aplicado e quais resultados espera?”
- “Podemos confirmar juntos as quantidades para garantir que o pedido atenda às suas necessidades?”

- 3.2. Melhoria no controle do fluxo e objetividade na ligação

- Como isso se manifestou (Exemplo prático):

Em algumas transcrições (Transcrição 6), há momentos em que os pedidos e dúvidas são pouco organizados, alternando entre itens sem um roteiro claro, o que gera trocas de informações que se repetem e torna a chamada mais longa do que o necessário.

- Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):

Utilize um checklist mental ou anotações para percorrer todos os itens do pedido de forma sequencial e confirmar cada etapa antes de seguir para a próxima. Evite retornar sobre questões já esclarecidas. Uma abordagem prática:

- “Vamos seguir um por um para que nada fique de fora: primeiro o produto A, depois o produto B, e finalizamos com o método de pagamento.”

- 3.3. Uso mais efetivo de técnicas para contorno de objeções

- Como isso se manifestou (Exemplo prático):

Em diferentes ligações, percebe-se dificuldade para manejar objeções relativas ao preço (Transcrição 3 e 6), em que o cliente se mostra preocupado com valores elevados e você reforça o preço ou o desconto, mas sem explorar alternativas ou benefícios que justifiquem o investimento, o que pode impactar o fechamento.

- Como pode ser diferente (Sugestão de melhoria):

Pratique técnicas focadas em valor, destacando benefícios, diferenciais do produto e soluções para a dor do cliente antes de falar sobre preço. Por exemplo:

- “Entendo que o valor é um ponto importante, mas considerando a durabilidade e o efeito do produto X, ele pode acabar gerando economia a longo prazo.”
- “Posso apresentar algumas opções dentro da faixa que você deseja para facilitar seu orçamento?”

4. Plano de Ação Sugerido

1. Preparação e roteiro pré-ligação: Antes de cada atendimento, tenha em mãos um esquema dos passos a seguir para coleta de informações, perguntas-chave e fechamento, garantindo maior fluidez e controle da conversa.

2. Treinamento em técnicas de questionamento e negociação: Dedique tempo para aprimorar a fase de descoberta e objeções, praticando perguntas abertas e estratégias para ressaltar valor, reduzindo a focagem exclusiva em preço.

3. Feedback e revisão pessoal de chamadas: Sempre que possível, grave ou revise suas ligações para identificar pontos de dispersão e redundância, buscando melhorar a objetividade e o engajamento da conversa.

5. Encerramento Motivacional

Poliana, seu empenho no atendimento aos clientes é notável e fundamental para os resultados que a equipe vem alcançando. Aprimorar algumas habilidades específicas, como a condução estruturada das conversas e a gestão das objeções, certamente elevará ainda mais sua performance e contribuirá para um aumento consistente das vendas. Este desenvolvimento constante é o caminho para se consolidar como uma referência ainda maior na equipe.