

# #meu Botileza<sup>®</sup>



## TESTE COMPORTAMENTAL BOTILEZA

### ETAPAS DO BOTILEZA

#### ACOLHA

Receber & reconhecer: motivo da visita e identificação do cliente (CPF).

#### PERSONALIZE

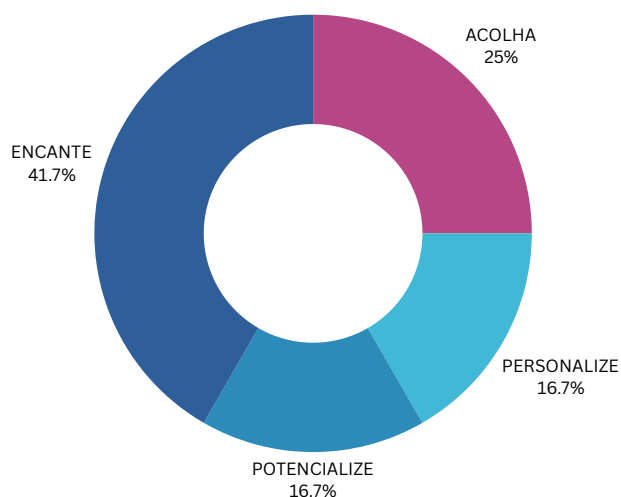
Demonstrar & experimentar: histórico, segredinhos e rituais de experimentação.

#### POTENCIALIZE

Oferecer benefícios & aumentar boleto: entendendo a melhor alavanca e inspiro.

#### ENCANTE

Entregar & celebrar: finalizo com uma frase de gentileza.



SUA **MELHOR ETAPA** #MEUBOTILEZA

**ENCANTE**

# #meu Botileza<sup>®</sup>



## MEU PLANO DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO

### 1. Acolha (Receber e Conhecer)

#### Cumprimento do Cliente:

- "E aí, tudo bem? O que você está procurando hoje? Meu nome é [Seu Nome]. E o seu?"

#### Identificação do Motivo da Visita:

- "É para você, um presente, ou você quer trocar algo?"

#### Verificação do Histórico do Cliente:

- "Pode me passar seu CPF? Assim eu dou uma olhada no seu histórico e te mostro algumas opções que combinam com você."

### 2. Personalize (Demonstrar e Experimentar)

#### Apresentação dos Produtos:

- "Esse produto é muito legal, o pessoal adora por causa de [características]."

#### Convite para Experimentar:

- "Quer experimentar para ver se gosta?"

#### Utilização de Storytelling e Segredinhos:

- "Esse item tem uma história bacana! Foi criado com [história]."

### 3. Potencialize (Oferecer Benefícios e Aumentar Boleto)

#### Apresentação de Opções Adicionais:

- "Com base no que você já comprou, acho que você vai curtir muito esse aqui, [produto]."

#### Mencionar Promoções Personalizadas:

- "Dá uma olhada nas promoções do nosso app, tem umas ofertas legais que você vai gostar."

#### Inspirar o Cliente a Comprar Mais:

- "Esse combo aqui tem tudo a ver com o que você está levando. Tenho certeza de que você vai adorar."

### 4. Encante (Entregar e Celebrar)

#### Finalização do Atendimento:

- "Obrigado pela compra! Tenha um dia incrível!"

#### Celebração da Escolha do Cliente:

- "Ótima escolha! Tenho certeza de que você vai gostar muito."

#### Mencionar o Programa Boti Recicla:

- "Obrigado por comprar com a gente! Você já conhece o programa Boti Recicla? Ao trazer suas embalagens usadas, você ganha um desconto e ainda ajuda o meio ambiente. Bem legal, né?"

## SEU PERFIL #MEUBOTILEZA

### Perfil Dinâmico e Engajador:

Espontâneo e carismático, esse vendedor encanta com sua naturalidade e proximidade. Sua comunicação é envolvente, com uma linguagem leve e acessível, o que torna as conversas fluídas e descontraídas. Ele é mestre em criar uma atmosfera amigável, fazendo com que o cliente se sinta à vontade e confiante durante todo o processo de venda.