

# #meu Botileza®



## TESTE COMPORTAMENTAL BOTILEZA

### ETAPAS DO BOTILEZA

#### ACOLHA

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

#### PERSONALIZE

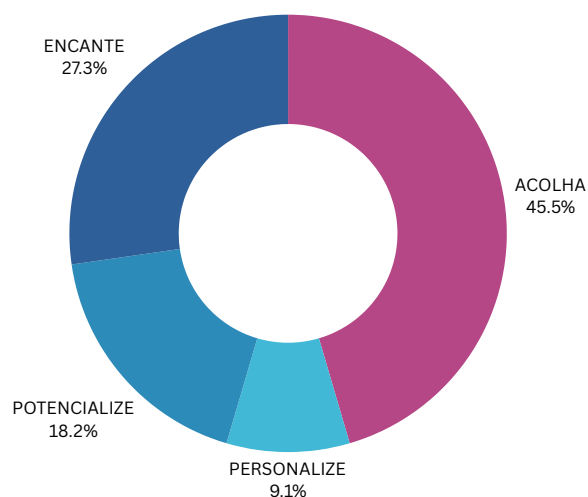
Demonstrar & experimentar: histórico, segredinhos e rituais de experimentação.

#### POTENCIALIZE

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

#### ENCANTE

Entregar & celebrar: finalizo com uma frase de gentileza.



SUA **MELHOR ETAPA** #MEUBOTILEZA

**ACOLHA**

# #meu Botileza<sup>®</sup>



## MEU PLANO DE ATENDIMENTO PERSONALIZADO

### 1. Acolha (Receber e Conhecer)

#### Cumprimento do Cliente:

- "Olá, meu nome é [Seu Nome], seja bem-vindo(a) à Boticário. Como você se chama e em que posso ajudá-lo(a) hoje?"

#### Identificação do Motivo da Visita:

- "Posso perguntar se você está procurando algo para uso próprio, um presente, ou talvez uma troca?"

#### Verificação do Histórico do Cliente:

- "Posso usar seu CPF para verificar seu histórico de compras e oferecer opções mais personalizadas?"

### 2. Personalize (Demonstrar e Experimentar)

#### Apresentação dos Produtos:

- "Este produto é muito popular por suas características únicas, como [características]."

#### Convite para Experimentar:

- "Gostaria de experimentar este produto para ver como ele se adequa às suas necessidades?"

#### Utilização de Storytelling e Segredinhos:

- "Uma curiosidade interessante sobre este produto é que ele foi desenvolvido com [história]."

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

#### Apresentação de Opções Adicionais:

- "Com base em suas compras anteriores, acho que você também pode gostar de [produto]."

#### Mencionar Promoções Personalizadas:

- "Atualmente, temos uma promoção especial no nosso app de fidelidade que pode ser do seu interesse."

#### Inspirar o Cliente a Comprar Mais:

- "Considerando suas preferências, este conjunto de produtos pode ser uma excelente escolha."

### 4. Encante (Entregar e Celebrar)

#### Finalização do Atendimento:

- "Foi um prazer atendê-lo(a). Tenha um excelente dia!"

#### Celebração da Escolha do Cliente:

- "Excelente escolha! Tenho certeza de que você ficará muito satisfeito(a)."

#### Mencionar o Programa Boti Recicla:

- "Nós temos um programa de sustentabilidade chamado Boti Recicla, nele você pode devolver embalagens e garantir algumas vantagens."

## SEU PERFIL #MEUBOTILEZA

### Perfil Discreto e Estruturado:

Esse tipo de vendedor é marcado por sua precisão e organização. Com uma comunicação clara e direta, ele valoriza a lógica e a objetividade em suas interações. Focado em detalhes e resultados concretos, transmite segurança e profissionalismo em cada contato, sendo o parceiro ideal para negociações mais complexas e planejamentos de longo prazo.