

Estudando: Técnicas de Vendas

Desafios Diários nos Atendimentos

Nem tudo é tão fácil no trabalho de vendas. Algumas situações exigem um alto grau de maturidade do vendedor e é nestes momentos que este profissional tem a grande oportunidade de mostrar o seu real valor. Aqui estão duas destas situações.

O CLIENTE NERVOSO: O verdadeiro profissional é aquele que sabe adequar a sua postura aos mais diversos tipos de situação. O cliente insatisfeito, nervoso, descontrolado, que grita, nos fornece mais aprendizado, pois temos que agir exatamente de forma oposta a sua, controlando a nossa emoção. Assim, poderemos controlar a dele também.



Esta capacidade de poder controlar as emoções do outro é o núcleo da arte de lidar com relacionamentos e é fundamental para as situações de atendimento. Algumas características são fundamentais para tratar com este cliente:

01. deixar que ele fale tudo, sem interromper. Isto é uma espécie de catarse, que significa esvaziar, livrar-se do problema;
02. jamais confrontá-lo, pois isso levaria a uma discussão cuja dimensão poderia ser incalculável;
03. anotar as causas da sua insatisfação, como forma de respeito ao problema e credibilidade no assunto;
04. dar encaminhamento e seguimento ao assunto, evitando o dissabor do problema ficar maior por falta de solução ou descaso;
05. ser cortês, assumindo uma postura natural. Dessa forma, não haverá passionalidade e sim racionalidade.

RECLAMAÇÕES: No caso das reclamações, o procedimento aplicado pode ser semelhante ao do cliente nervoso, com algumas peculiaridades.

Veja alguns passos imprescindíveis:

01. atenda o cliente com cordialidade e espontaneidade;
02. escute com total atenção, sem interrompê-lo, o que ele tem a dizer;

03. anote todas as suas reclamações;
04. diga-lhe que vai analisar todos os dados para lhe dar uma resposta;
05. marque um prazo para contatá-lo, trazendo a solução para o seu problema;
06. cumpra o prazo estabelecido;
07. jamais justifique;
08. exponha ao cliente o resultado da sua análise com fatos e dados, pois desta forma, o diálogo não será emocional.

ENCANTANDO O CLIENTE: Fazer apenas o que está definido pela empresa como sendo o seu padrão de atendimento, pode até satisfazer as necessidades do cliente, mas talvez não ultrapasse o normal. Encantar o cliente é exatamente aquele algo mais que faz a grande diferença no atendimento.

Uma ATUAÇÃO EXTRA é a forma de encantar o cliente que se caracteriza por atitudes ou ações do atendente, não estabelecidas nos procedimentos de trabalho. É produzir um serviço acima da expectativa do cliente.

Ter AUTONOMIA: Na verdade, a autonomia não deveria estar no encantamento do cliente; ela deveria fazer parte da estrutura da empresa. Mas, nem sempre a realidade é esta. Colocamos aqui porque o consumidor brasileiro ainda se encanta ao encontrar numa loja, um balconista que pode resolver as suas queixas sem se dirigir ao gerente.

A AUTONOMIA está diretamente relacionada ao processo de tomada de decisão. Onde existir uma situação na qual o funcionário precise decidir, deve haver autonomia.

No atendimento ao público, é fundamental haver autonomia do pessoal de linha de frente e é uma das condições básicas para o sucesso deste tipo de trabalho.

Mas, para ter autonomia se faz necessário um mínimo de poder para atuar de acordo com a situação e esse poder deve ser conquistado. O poder aos funcionários serve para agilizar o negócio. Às vezes, a falta de autonomia se relaciona com fraca liderança do chefe.

Para o cliente, a autonomia traduz a idéia de agilidade, desburocratização, respeito, compromisso, organização. Com ela, o cliente não é jogado de um lado para o outro, não precisa passear pela empresa, ouvindo dos atendentes:

“Esse assunto eu não resolvo; é só com o fulano; procure outro setor...”

A autonomia na ponta, na linha de frente, demonstra que a empresa está totalmente voltada para o cliente, pois todo o sistema funciona para atendê-lo integralmente.

Veja também esta aula com o Dr. Lair Ribeiro, onde ele aborda "Como vender qualquer produto Para Todo Tipo de Cliente":

