

# 4

## COISAS QUE OS CLIENTES QUEREM DE VOCÊ



### 1- RESPEITO

O primeiro contato é crucial. O vendedor está falando em nome da empresa e, por mais que o cliente esteja em um dia ruim, as boas maneiras devem ser mantidas. Coloque-se no lugar do cliente e lembre-se de que atitudes grosseiras podem afastar qualquer tipo de pessoa.

### 2- AGILIDADE

Ser proativo, entretanto, não é despejar informações e inúmeras opções de produtos. Foque na solução e ajude o cliente a entender o que ele quer e o que vai comprar. "Só não vale tentar empurrar coisas que não tem nada a ver"

### 3-CRIATIVIDADE

Não use o mesmo discurso para todos. Aquela velha história de que o produto é perfeito para você é um clichê que não agrada ninguém. "Vendedor tem que focar na solução e saber fazer perguntas" O ideal, de acordo com o especialista, é sugerir até três opções que atendam à necessidade do cliente

### 4-CREDIBILIDADE

Consistência no discurso e na prática é o que leva uma empresa a ter credibilidade no mercado, com seus fornecedores e clientes. Por isso, se o dono do negócio age de maneira que contraria os valores que ele expõe no slogan da loja, por exemplo, nem sua equipe de funcionários o respeitará. O cliente precisa confiar no serviço e produto que está comprando e o responsável por essa ponte é o vendedor, que deve fazer com que a credibilidade da empresa não seja colocada em risco.