

PROCESSO COMERCIAL

para Marcenárias, Lojas de Planejados e Lojas Multimarcas (decoração, mobiliário, complementos)

Apresentação e Briefing

1. Chamar o cliente sempre pelo nome
2. Destacar diferenciais e benefícios
3. Conversa com perguntas - compreender o cliente
4. O cliente que deve tocar, abrir, fechar, sentir os produtos
5. Ter 3 a 4 argumentos técnicos mais detalhados - dizer o que os outros não dizem, explicar o que outros não explicam
6. Antecipar objeções explicando os "porquês"
7. Registrar informações - não confiar 100% na memória

Solução (produtos + serviços)

1. Projetos alinhados a possibilidade de venda
2. Decoração e ambientação são essenciais
3. Imagens em 3D e renderizadas são obrigação
6. Explicar o que está propondo e porque
7. Mencionar espaços de circulação, ergonomia
8. Observar as reações do cliente
9. Validar se está tudo como cliente deseja

Acolhida - Digital ou presencial

1. Disponibilidade
2. Simpatia e atenção
3. Cumprimentos e apresentações
4. Boas-vindas
5. Convidar para conhecer a loja e produtos

VENDA - ENTREGAR VALOR

Proporcionar a melhor experiência de compra que o cliente já teve!

Negociação e Fechamento

1. Negociação deve ser realizada com os decisores
2. Negociação começa no 1º contato, agora é só ajustar uma condição de compra - descontos ou prazos
3. Segurança ao abrir valores ou condições de compra
4. Falar valores sempre sorrindo e, se for presencial, sempre olhando para o cliente
5. Abrir negociação quando as possíveis objeções já tenham sido respondidas
6. Usar as três perguntas para focar a negociação:
 - Tem mais algum detalhe que desejam mudar?
 - É este o produto/projeto que desejam ter em sua casa?
 - Tem alguma dúvida ou algum detalhe que impeça de definirem a compra hoje?
7. Fazer perguntas de fechamento
8. Valorizar as concessões
9. Fazer combinações

Gestão do "tesouro", contatos com cliente em compra e não compra.

Comemore a venda realizada!

Prospecção de parceiros específicos, indicadores, obras, etc.

1. Planejar - listar nomes de interesse
2. Agendar reunião - na Loja, no escritório do parceiro
3. Ressaltar parcerias para entregar o melhor ao cliente
4. Solicitar oportunidade de trabalhar em parceria
5. Combinações

1. Postura profissional
2. Domínio do que vende
3. Política comercial clara
4. Compreender os valores: "Quem acha caro o que vende, não acontece, não passa segurança."
5. Argumentação - foco em benefícios e na antecipação de objeção
6. Materiais e ferramentas de trabalho - à mão, organizados

Equipe:

Pré-venda - Criar Valor

Cuidando dos detalhes e preparando-se para vender!

Acompanhar o negócio até a finalização:

1. Acompanhar prazos de entrega e instalações
2. Cumprir com as promessas
3. Entregar "mimos" pela compra
4. Garantias, trocas e revisões
5. Medir satisfação
6. Indicações - solicitar
7. Manter contato com parceiros sobre prazos, execuções, outras informações
8. Registro de imagens (fotos e vídeos) somente com autorização dos clientes e parceiros

Faça o cliente permanecer mais tempo em sua loja, ele terá menos tempo para o concorrente!

Ajude seu cliente a comprar. Informações técnicas o ajudam a comparar opções!

***Parabéns, você concluiu a leitura desse material.
Mas a sua evolução não para por aqui!***

*Acesse o próximo conteúdo gratuito do Sebrae
e continue aprofundando suas ideias.*

CLIQUE AQUI