

Como realizar um atendimento inesquecível para o seu cliente?

Hoje iremos te ensinar a como realizar um bom atendimento em loja por meio de algumas dicas imperdíveis.



O Brasil já foi listado como um dos últimos países no quesito simpatia no atendimento, isso significa que muitas empresas não investem no treinamento de seus funcionários no que se refere a atendimento ao cliente e não percebem o impacto negativo que isso pode gerar nos negócios.

Quem estuda o mercado e o comportamento de consumo sabe que o cliente valoriza mais o bom atendimento recebido, do que necessariamente preços baixos.

Então, iremos te mostrar qual a melhor maneira de encantar o seu consumidor por meio de um atendimento memorável. Separamos alguns insights inspirados no [vídeo do ListenX](#) que poderão te auxiliar no atendimento ao cliente. Confira!

O primeiro passo para realizar um atendimento de qualidade, é manter o bom humor e o sorriso. Essas são características que cativam já no primeiro momento. Chegar na loja e ser recebido com um sorriso faz toda a diferença, mas infelizmente não é isso que vemos no dia-a-dia das lojas.

Muitas vezes, ao chegar em um estabelecimento, é possível ver um vendedor com a feição desmotivada e isso transmite uma impressão de desinteresse em atender.

Esse mesmo comportamento negativo é um sinal de alerta para você começar a trabalhar a gestão de pessoas na sua empresa, o quanto antes. Além do sorriso no rosto, existem outras habilidades que também devem ser trabalhadas, como por exemplo saber negociar, ser proativo, ter criatividade e saber resolver problemas.

Caso seus colaboradores estejam desmotivados, isso pode ser facilmente resolvido com um programa de valorização do seu funcionário e treinamento. É sua responsabilidade mantê-lo motivado e preparado para atender seus clientes.

A segunda dica, que também se relaciona com a dica anterior, é sobre ser uma pessoa agradável. O que torna uma conversa ou uma interação agradável não são apenas fatores culturais ou comportamentais, existem outras questões que podem auxiliar você nessa tarefa.

Podemos citar alguns cuidados que você deve tomar. É fundamental escutar mais do que falar, deixar que o cliente se expresse livremente sem interrompê-lo.

O próximo passo para ser um vendedor agradável é bastante simples, pergunte o nome do cliente e chame-o pelo nome, isso cria uma sensação de proximidade e ele irá se sentir valorizado.

A próxima dica é a importância em admitir falhas e possíveis equívocos. Não entre em conflito, busque reparar o erro, procure uma solução para a questão e resolva o mais rápido que puder.

Além disso, o cliente precisa se sentir importante, escute-o, preste atenção no que ele procura e quais suas necessidades. Quanto mais exclusivo e personalizado for o atendimento que você prestar, mais chances de finalizar a compra.

É essencial para um bom atendimento que você conheça sua clientela. Você pode começar analisando o perfil e comportamento dos seus consumidores através dos canais de comunicação, ou seja, seu site, blog e sua rede social.

Veja quais são as características em comum entre eles e compare essas informações com o perfil observado pelos vendedores da sua loja física.

Outro passo importante é entrar em sintonia com o consumidor. Quando você está atendendo um cliente e percebe que ele é animado e comunicativo, seja você também comunicativo, replique o comportamento ao demonstrar um produto ou tirar possíveis dúvidas do consumidor.

Já para o cliente com um perfil mais fechado e introspectivo, seja simpático porém sem extrapolar. Essas características tornam o atendimento mais humano e menos operacional.

O penúltimo passo para garantir um ótimo atendimento é deixar o seu consumidor livre, deixe ele caminhar livremente pela loja. Não pressione e não crie empecilhos. Esteja por perto para caso ele tenha perguntas a respeito dos itens que deseja comprar, mas sempre dê liberdade para ele circular.

A última dica diz respeito ao domínio em relação ao produto. Saiba tudo sobre os itens que estão na sua loja. Um bom vendedor sabe as características e diferenciais dos seus produtos, cores, formatos, modelagens, matéria-prima, tamanhos e procedência. Saber sanar as dúvidas que podem surgir do cliente é fundamental.

O que você achou das dicas? Com certeza elas irão lhe ajudar a melhorar em muito o atendimento com seus clientes

Aproveite e acesse os conteúdos que separamos para você:

Curso **Comunicação e relacionamento com seus clientes**

Compreender as possibilidades de a pequena empresa alcançar melhores resultados com a adoção de ações de comunicação mais estratégicas e assertivas.

Curso **Potencialize suas vendas entendendo a jornada do consumidor**

Entenda o que é inteligência comercial, caminhe passo a passo na jornada do consumidor e descubra como e por que as pessoas compram.