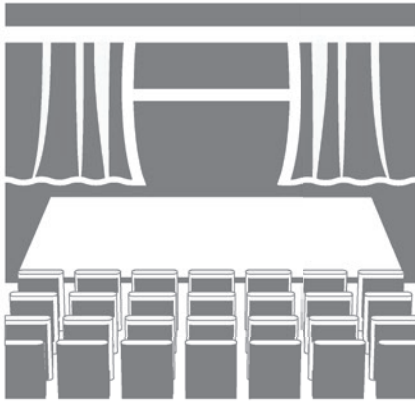


COMO SE PREPARAR PARA VISITAR UM CLIENTE

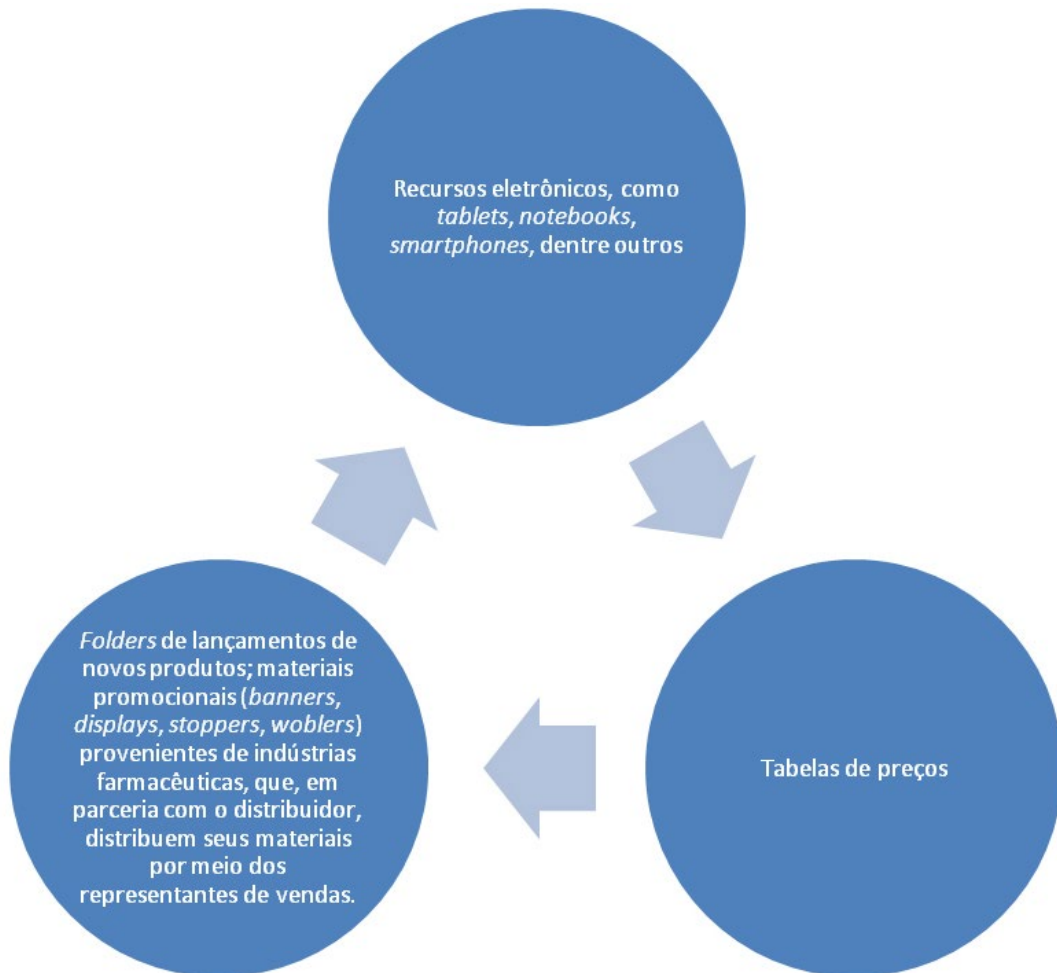


Para o representante de vendas, o momento da visita deve ser entendido como a maior oportunidade que ele possui de deixar a melhor impressão. Todo o cuidado é pouco e, muitas vezes, detalhes podem fazer a diferença. As suas ações diante do cliente são importantes e dizem muito. Sua postura e desempenho no dia a dia seguem um ritual de preparo, paciência, competência e motivação. Seu palco são as ruas, e os clientes fazem parte de um cenário de muitas lutas e conquistas.

Dicas preciosas para o dia a dia do representante

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Um atendimento nem sempre gera uma venda, mas certamente pode resultar em fidelização. A confiança trará o cliente de volta. | <ul style="list-style-type: none">• Lembre-se sempre de que um cliente bem tratado certamente vai procurá-lo novamente. |
| <ul style="list-style-type: none">• O maior patrimônio de uma empresa são seus clientes. | <ul style="list-style-type: none">• Ao atender o cliente na loja, você tem o dever de demonstrar satisfação. |
| <ul style="list-style-type: none">• Cada cliente requer um tratamento diferenciado. Tente fazer a leitura disso antes do atendimento. | <ul style="list-style-type: none">• Aplique seus conhecimentos para prestar serviço ao cliente: informação é tudo! |
| <ul style="list-style-type: none">• Preocupe-se em ouvir mais e falar menos. Faça perguntas pertinentes. | <ul style="list-style-type: none">• Todos os clientes independentemente de raça, cor, credo e questões econômicas, merecem ser bem tratados. |

Selecionando seu material de trabalho para visitas – materiais que normalmente acompanham o representante de vendas



Uma eventual desorganização no atendimento será percebida pelo cliente, causando reflexos negativos.

O roteiro de visitas

Roteiro de visitas é outro item cuja elaboração é indispensável para a sua preparação, visto que, com bom planejamento, serão reduzidos alguns gastos importantes. Entre eles:

- Despesas em transporte: com o planejamento de caminhos mais curtos e com menor fluxo de trânsito, é possível economizar combustível ou passagens de transporte urbano.
- Tempo despendido: a redução no tempo gasto entre o percurso de uma farmácia para a outra proporciona maior disponibilidade para as visitas e conversas com os clientes, uma consultoria mais detalhada, além de menor carga de estresse no final do dia por conta de um menor período em congestionamentos ou trânsito conturbado.
- Planeje bem suas visitas e evite comentários desagradáveis sobre a localização do estabelecimento (“Como é difícil chegar aqui!”, “Não sei como vocês conseguem trabalhar neste local!”, “Estaregião é muito perigosa!”). Tais comentários não contribuem para o trabalho do representante de vendas, pois desagradam os clientes.

Aparência na visita



A aparência dos funcionários é sempre marcante para o cliente, afinal esse é o momento em que o representante de vendas irá representar sua distribuidora e, com o auxílio dessa primeira impressão, será facilitado ou não o estreitamento das relações cliente-representante. Então, para não dificultar o relacionamento com seu cliente, é preferível, sem dúvida, que a impressão passada inicialmente seja favorável a você. Algumas dicas importantes:



Mulheres:

- Hálito agradável.
- Aspecto bem tratado e asseado, sem usar roupas extravagantes.
- Crachá de identidade funcional.
- Cabelos limpos e penteados.
- Maquiagem leve e acessórios discretos.
- Perfume suave.
- Unhas discretamente pintadas e pernas depiladas.
- Evitar mascar chicletes e balas na frente do cliente.



Homens:

- Hálito agradável.
- Aspecto bem tratado e asseado.
- Crachá de identidade funcional.
- Roupas adequadas e que não estejam amarrotadas.
- Cabelos limpos e penteados.
- Perfume suave.
- Barba feita diariamente.
- Unhas cortadas e limpas.
- Evitar mascar chicletes e balas na frente do cliente.