



AFTERMARKET

LEMFÖRDER  SACHS  TRW



AMIGO
BOM DE
VENDA

CONTEÚDO TÉCNICO Marketing



INTRODUÇÃO

Neste módulo vamos falar sobre o marketing em varejos e quais as práticas que podem aumentar suas vendas e de toda a equipe.

É muito importante entender as estratégias necessárias para que você vá além das vendas e consiga manter relacionamento com o cliente e é aí que o marketing entra em jogo.



Vamos falar sobre atendimento ao cliente: alguns formatos de atendimento têm ganhado espaço, como por exemplo, o **atendimento online** seja ele via chat, Whatsapp ou até mesmo por e-mail, porém a forma mais tradicional, e ainda muito importante é a presença no ponto de venda e algumas práticas podem garantir a venda imediata ao cliente. **Lembre-se sempre, você é uma marca,** e para isso é preciso moldá-la para que sua imagem seja construída, vamos falar sobre ela?

1. A forma em que se veste

É comum que os varejos ofereçam uniforme aos funcionários, uma vez que a padronização mostra ao cliente, que a empresa se preocupa com a imagem de seus funcionários, além de ajudar os clientes a identificar facilmente toda a equipe. **Caso você não tenha uniforme, a escolha de sua roupa deve ser relacionada a uma imagem de seriedade e confiança, portanto, evite roupas justas, muito informais e decotadas.**



2. Conheça seu produto e demonstre interesse

Ao atender um cliente esteja sempre motivado, é possível demonstrar este sentimento com a **animação em sua voz** e também através de movimentos corporais. **Podemos dizer por exemplo que uma pessoa que está com os braços cruzados, não esta aberta a novas possibilidades**, então tente se manter sempre com os braços descruzados, e **olhe sempre no olho do cliente**, desta forma você estará apresentando sinceridade em seu trabalho.



Outro ponto muito importante é procurar saber mais sobre o produto que esta vendendo. Seja especialista no assunto, o cliente sem dúvidas irá notar esta confiança em sua voz e se sentirá mais confortável em comprar produtos com você!

3. Entenda seu cliente

A regra número um para um vendedor de sucesso é “**escute seu cliente**”. Parece clichê, mas muitos vendedores tentam trazer soluções que muitas vezes não é o que o cliente necessita, e isto ocorre pela ansiedade em realizar a venda e seguir para o próximo cliente.

Procure sempre **ler o seu cliente**, ouça, tenha empatia e procure entender seus comportamentos.

Através do telefone e do e-mail se comunique com clareza e solicite todas as informações possíveis para garantir a aplicação correta do produto e uma solução completa ao cliente. Nesse meio vale ressaltar a possibilidade do marketing de relacionamento através de whatsapp e outras redes sociais, procure sempre manter contato com seus clientes, com ações e enviando conteúdo que seja relevante, uma boa dica são os posts e **vídeo do programa Amigo Bom de Peça.**



Se você quiser receber estes materiais, basta solicitar através do **whatsapp: 11 953118051.**



Agora explorando um pouco mais o ponto de vendas, você sabia que a maneira de como os produtos estão dispostos, e de como está organizado, influenciam na decisão de compra do cliente?



A disposição do produto deve variar de acordo com a necessidade do seu cliente. Produtos como o fluido para freio, por exemplo, devem sempre ser mantidos ao nível dos olhos de seus possíveis compradores, essa disposição levará a pessoa a realizar a compra por impulso. Como o fluido para freio se encaixa em produtos que a troca é sempre necessária e o seu valor é baixo comparado a uma peça de carro como embreagens, discos, entre outros, o cliente pode levá-lo ao vê-lo no ponto de venda.

Outro ponto influenciador na hora da compra é a organização do ponto de venda, mantenha sempre o ambiente organizado, estabeleça uma relação com os consumidores através das preferências dele e reflita isso em seu ponto de venda. **Lembre-se que o ponto de vendas é o seu cartão de visitas.**



Vale sempre lembrar que antes da venda é necessário o marketing de sua marca, uma maneira de promover seu produto despertando no cliente o interesse de compra. **E como você pode fazer isso? As redes sociais são uma resposta,** com o domínio dessas ferramentas digitais suas vendas serão um sucesso! Para isso, aqui vai uma dica:

Programe seus posts, para que sempre haja conteúdos frequentes com fotos, vídeos e dicas de seus produtos em suas redes sociais como o Facebook e o Instagram. Dessa maneira você constrói um relacionamento antes mesmo de seu cliente realizar a compra.

Ele confiará em você e lembrará da sua marca, você será referência, assim como seu ponto de venda, e sempre que seu cliente precisar de produtos relacionados a veículos, você será lembrado, pois com o relacionamento desenvolvido você estará sempre presente no seu dia a dia.

Bom, por hoje é isso amigo vendedor, **não esqueça de fazer seu teste para receber seu certificado!** Boa sorte e até a próxima!



AFTERMARKET
LEMFÖRDER  SACHS  TRW 



AMIGO
BOM DE
VENDA