



*Flávia Aragão*

Consultoria & Treinamento

CERTO **X** ERRADO  
no atendimento ao cliente



Espero que gostem deste ebook sobre o certo e errado na hora do atendimento com o cliente. São dicas super úteis para você ser mais assertivo nas vendas.

*Flávia Aragão*

## Minha história

Iniciei minha carreira no varejo como vendedora. Fui uma das sócias da Fiorucci no Brasil e Gerente Comercial da Benetton no Brasil.

Fui compradora das Lojas Americanas e Gerente Comercial das lojas Side Walk do Rio de Janeiro. Tenho mais de 40 anos de experiência no varejo, participando ativamente de consultoria empresarial, diagnóstico, abertura e desenvolvimento de novos negócios, com foco em treinamento personalizado, através da minha empresa de Consultoria.

Realizo palestras, treinamentos, gestão de pessoas e processos baseada em ampla e comprovada experiência, com background de atuação em mais de 100 empresas renomadas no mercado nacional e internacional.

Participo do maior Congresso Internacional do Varejo, o NRF (National Retail Federation) há mais de 20 anos.

Ao longo da minha carreira tornei-me referência qualificada para as atividades de Consultoria, Estratégia com foco em resultados e Desenvolvimento de pessoas no varejo. Tendo sido responsável pelo treinamento e qualificação de mais de 70 mil profissionais.





1

# ABORDANDO O CLIENTE





# Certo

- ✓ Aguardar o cliente em movimento.
- ✓ Sorrir e cumprimentar educadamente o cliente.
- ✓ Respeitar o espaço do cliente.
- ✓ Fazer um comentário não relacionado a venda.
- ✓ Perguntar : “de tudo o que viu o que mais gostou?”
- ✓ Apresentar a loja, novidades, lançamentos.





# Errado

❌ Aguardar o cliente encostado, de *braços cruzados*.

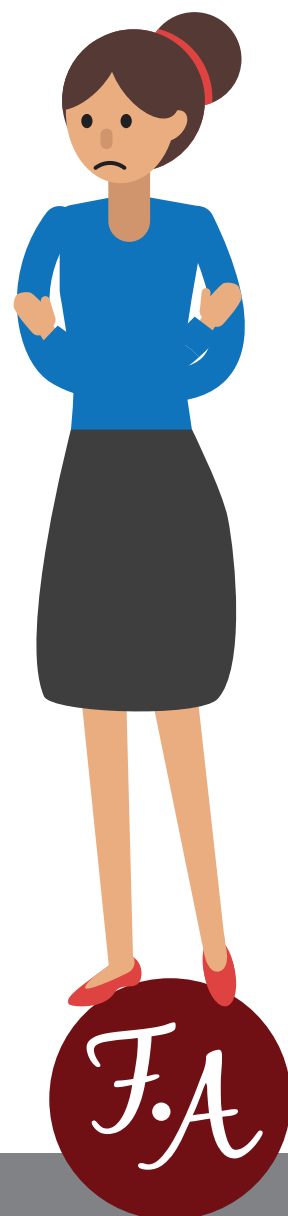
❌ Oi, posso lhe ajudar?

❌ “Fique a vontade meu nome é...”

❌ “Procurando algo especial?”

❌ “Se quiser experimentar algum modelo, posso pegar”.

❌ “O que precisar é só me chamar”.





2

## CONHECENDO O CLIENTE





# Certo



Estimular o cliente a falar usando perguntas abertas:

Quem?

O que/Qual?

Onde?

Como?

Quando?

Por que?

Quanto/Quanta?



Mostrar-se interessado pelo que o cliente está dizendo.



Dar objetividade à ordem das perguntas



# Errado

- ❌ Perguntar e responder pelo cliente.
- ❌ Falar sem parar.
- ❌ Discordar do cliente.



CONHECENDO O CLIENTE



3

## APRESENTANDO O PRODUTO





# Certo

- ✓ Se apresentar e perguntar o nome do cliente.
- ✓ Valorizar o produto, apresentando vantagens e benefícios.
- ✓ Oferecer os adicionais durante a apresentação.
- ✓ Manusear o produto com elegância.
- ✓ Estimular o cliente a provar/experimentar.





# Errado

- ❌ Chamar o cliente de “querida”, “amor”, “colega” etc.
- ❌ Mentir para o cliente.
- ❌ Dar sua opinião antes de ouvir a do cliente.
- ❌ Dar o preço sem antes agregar valor.
- ❌ Usar diminutivos e gírias.





4

## VENDENDO ADICIONAIS





# Certo

- ✓ Pensar grande e ser ousado.
- ✓ Oferecer junto com o produto principal opções diversificadas em todas as vendas.
- ✓ Sugerir o adicional usando frases como: “eu trouxe...”  
“tive a iniciativa...”
- ✓ Valorizar os itens adicionais.





# Errado

- ❌ Ter medo de oferecer.
- ❌ Pensar pequeno.
- ❌ Anunciar o adicional: “vou trazer”.
- ❌ Perguntar: “é só isso, mais alguma coisa?”.





5

## CONTORNANDO OBJEÇÕES





# Certo

- ✓ Não desistir de imediato da venda.
- ✓ Fazer novas perguntas para descobrir a razão da objeção.
- ✓ Perguntar: “você gostou?”.
- ✓ Concordar com o cliente.
- ✓ Agregar mais valor ao produto, oferecer outras alternativas de preços e produtos.



# Errado

- ❌ Desistir da venda na primeira objeção.
- ❌ Não fazer perguntas para conhecer a real objeção do cliente.
- ❌ Demonstrar frustração.
- ❌ Ficar com raiva do cliente.
- ❌ Dizer: “dúvido que você ache, vou ficar te esperando!”.





6

**FECHANDO A  
VENDA**





# Certo

- ✓ Decidir pelo cliente.
- ✓ Afirmar: “ficou ótimo, não tem o que pensar!”.
- ✓ Perguntar: “qual dos dois vai levar?”, “como você prefere pagar?”.



# Errado

- ❌ Deixar o cliente pensar demais.
- ❌ Perguntar: “e aí, já decidiu?”.
- ❌ Esperar que o cliente decida.





7

PÓS-VENDA





# Certo

- ✓ Fazer/ atualizar cadastro do cliente.
- ✓ Combinar a melhor forma de novos contatos.
- ✓ Agradecer e confirmar a boa compra.
- ✓ Levar o cliente até a porta e se despedir pelo nome.





# Errado

- ❌ Abandonar o cliente enquanto ele ainda estiver na loja.
- ❌ “Caso não goste a gente troca”.
- ❌ “Desculpa qualquer coisa”.
- ❌ “Me procure quando voltar”.





<https://www.instagram.com/flaviaaragaoconsultoria/>



<https://www.youtube.com/channel/UCkybNW9EfBiMP3jdqD3n7kQ>



<https://www.facebook.com/flaviaragaoconsultoria/>



<https://www.linkedin.com/in/flávia-aragão-abb79148/?originalSubdomain=br>



*Flávia Aragão*

Consultoria & Treinamento