



**SUPER
NORTE**

2 PAÍ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro - Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Atendimento ao Cliente

Uma abordagem que começa
com você...

Uma abordagem que termina
com você...



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Marketing Pessoal

Trajectoria de Desenvolvimento





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Projeto de Vida

- Para onde você está indo?
- Seus sonhos e suas metas pessoais estão atualizadas?





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

O que as Empresas querem?

- Tecnologias
- Inovação
- Pessoas diferentes





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Começando as Mudanças

- Planejamento Pessoal
- Revisão Processual dos Planos





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Definindo Prioridades

- Concentrar-se em uma coisa de cada vez
- Definir o que é essencial
- Buscar o equilíbrio entre o pessoal e profissional





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Investindo na Realização Pessoal

- Por que não mudar?
- Só devemos ter medo de não ser feliz





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Evitando descuidar de si mesmo

- Nunca ponha em dúvida sua capacidade
- Tudo é possível de ser aprendido e compartilhado





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Pensando de Modo Diferente

- Nunca existirá apenas uma resposta para um determinado problema
- Comece a ter diálogos internos positivos, a mente altera o funcionamento do corpo





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - ROYANA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Experimentando algo novo

- Busque algo que possa desenvolver suas deficiências
- Destaque os pontos fortes





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Preparação

- ❑ Motivação Diária
- ❑ Auto-desenvolvimento
- ❑ Conhecer empresa, produto, mercado e conc
- ❑ Metas e Objetivos Pessoais
- ❑ Material de Apoio e Trabalho
- ❑ Imagem do Vendedor
- ❑ Habilidades Pessoais
- ❑ Conhecer o Cliente.





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia



Falta de
Conhecimento



Mau Humor



Péssimo
Marketing Pessoal



Falta de Educação

Nossos Piores Produtos



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - ROYANA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

O Atendente

- ❑ Senso de Humor Moderado
- ❑ Adaptável e Flexível às necessidades do cliente
- ❑ Capacidade de diagnosticar situações
- ❑ Inteligência e Versatilidade
- ❑ Organização e Planejamento
- ❑ Imaginação e Memória
- ❑ Adaptação às mudanças
- ❑ Agilidade Mental





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Abordagem aos Clientes

Perguntas Abertas

- Qual sua opinião?
- O que o Sr. prefere?

Perguntas Dirigidas

- O Sr. não concorda que...?
- Não lhe parece lógico que...?

Perguntas Fechadas:

- Que formato...?
- Quantos?
- Azul ou amarelo?





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Tipos de Clientes:

- ❑ Impaciente/Precipitado
- ❑ Detalhista
- ❑ Indeciso
- ❑ Dono da Verdade
- ❑ Bom de Papo
- ❑ Desconfiado



HISTORY GEEK



REN FAIRE GEEK



HAM RADIO GEEK



FANTASY FOOTBALL GEEK



BAND GEEK



WARHAMMER GEEK



TV GEEK



GEEK GEEK

The 56 Geeks, by Scott Johnson
www.geeky.com - 2007



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

- As equipes:
 - Geram Prejuízos
 - Geram Lucros
- Complexidade da Venda
 - Cliente quer mais que produto
- Imagem da Empresa
- Qualidade do Profissional
- Vender e “Saber Vender”





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

SUPER
NORTE

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Como tratar as objeções



- Provoque emoções e explique o truque
- Desperte o ator que existe em VOCÊ
- Argumento como um sábio, venda como um louco
- Use o truque das novelas
- Pense em cabides (perguntas estratégicas)
- Tenha PIC: Paixão, Iniciativa e Comprometimento
- Antes de atirar, levante seu alvo
- Use anzóis para pescar clientes modernos
- 80% das vendas surgem dos 20% dos clientes



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

SUPER
NORTE

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Os 20 “Bandidos”

Contestação

Baixo astral

Auto-Estima

Autoritarismo Bobo

Descrédito

Insegurança

Incerteza

Status (superestimar inteligência)





SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Os 20 “Bandidos”

Incoerência

Dúvida

Imagens Mentais Negativas

Frustração

Gírias

Antecipação Negativa

Desinteresse



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1
PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

Motivação

- ❑ Saiba suas metas pessoais e profissionais
- ❑ Cultive ambiente familiar e profissional harmonioso
- ❑ Cuide de sua imagem
- ❑ Programas de Treinamento e Auto-Desenvolvimento
- ❑ Não se ganha "sempre"
- ❑ Faça o que gosta de fazer.



SUPERMERCADO RESPONSÁVEL
COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE VIDA

**SUPER
NORTE**

2 0 1 1

PARÁ - AMAPÁ - RORAIMA - AMAZONAS - MARANHÃO

10 a 12 de outubro • Belém-Pará
Hangar Centro de Convenções e Feiras da Amazônia

“Vendo minha imagem a cada dia. Não importa em que dia posso estar. Preciso estar alegre, comunicativa, e saber interagir em minhas relações sociais. Ninguém conhece minha história, mas também já fui vendedora, e aprendi, que através da imagem e da palavra, temos sempre a oportunidade de construir ou destruir nossos caminhos”.

Danielle de Christo Alves
Psicóloga - Psicoterapeuta - Consultora em Gestão
de Pessoas - Gerente de Recursos Humanos do
Grupo Irmãos Teixeira Ltda. - Especialista em
Marketing



A Importância de ser um Bom Vendedor