

# ABERC NEWS

20ª Edição – 04/11/2015



## Os resultados do Natal dependem do preparo e motivação da equipe de vendedores

Na edição anterior do ABERC News começamos esta série de artigos sobre a preparação da equipe de vendedores e o impacto disso nas vendas de Natal e Fim de Ano, período mais importante do calendário do Varejo de Moda. Já foi abordado na 19ª edição aspectos importantes da capacitação antes do atendimento. Na presente edição o foco muda para os cuidados a serem tomados após a chegada do cliente à loja.

Evitar abordagem na porta da loja – É extremamente desagradável para o cliente ser abordado ainda na porta da loja, sem ter sequer examinado os produtos. O vendedor deve observar o cliente a certa distância, deixá-lo à vontade e somente depois fazer a aproximação para provocar o atendimento.



Saber iniciar o contato – O contato inicial é um momento especialmente relevante da venda. Se não for feito de forma muito cuidadosa e estudada periga encerrar o processo de venda já no contato inicial. Esteja atento e observe o cliente desde sua entrada na loja. Faça a distinção entre clientes que estão explorando sem muita pressa o acervo de produtos da loja e aqueles que entram no ponto de venda de maneira mais decidida em razão de terem em mente o que desejam comprar. Evite chavões do tipo “Posso ajudar?” ou “Em que posso ser útil?”. Além de demonstrar pouco preparo, esses chavões podem levar o cliente a respostas como “Não, estou só dando uma olhada.” Isso pode colocar um ponto final na venda e impedir uma sequência mais positiva de conversa. Melhor é deixar o cliente circular livre e se aproximar somente depois que ele chamar ou apresentar evidências de que precisa de informação. Prefira começar o atendimento com frases como:

**Saudação:** Bom dia, sou Fulano, estou à disposição para o que precisar.

**Pedido de informação:** O produto que o senhor/senhora procura é para usar no dia a dia ou em situação especial?

**Prestar uma informação que pode interessar:** Chegaram ótimas novidades ou temos produtos interessantes em promoção.

# ABERC NEWS

## 20ª Edição – 04/11/2015



**Agir como um consultor de vendas** – Um dos cuidados mais relevantes que o vendedor deve tomar é ouvir mais que falar. Além disso, o vendedor deve desenvolver a habilidade de extrair do cliente quais são as necessidades que ele tem ao procurar a loja. Questões como as preferências de cor, as finalidades do produto que o cliente pretende levar e o estilo da pessoa (arrojado ou simples) devem ser levantadas. Desse modo, fica mais fácil para o vendedor sugerir produtos e combinações que combinem com as necessidades e o jeito de ser do cliente.

**Reduzir a ansiedade** – Às vezes uma quantidade de tempo se passou e o vendedor ainda não fez sua primeira venda do dia. Os menos preparados terminam ficando ansiosos, mais agitados, menos atentos às sutilezas do processo de vendas, terminando por adotar posturas como “empurrar” produtos que não se encaixam no gosto do cliente. O cliente nota quando há ansiedade ou medo no atendimento. Geralmente, a ansiedade frustra vendas que poderiam ser fechadas deixando satisfeitas as duas partes. Então, mesmo que o movimento esteja mais fraco o vendedor deve se esforçar para não transparecer ansiedade ou desânimo, pois como foi mencionado na edição anterior do ABERC News venda é emoção, venda é entusiasmo.

**Olhar acintosamente para partes específicas do corpo do cliente** – Quem paga as contas do vendedor no fim do mês? As vendas que ele realiza. Para o vendedor o ato de fechar vendas deve ser tratado com reverência, nada pode atrapalhar o processo de venda. No entanto, há vendedores que arriscam perder uma venda para se aproveitar de situações de atendimento para ficar observando, às vezes de forma ostensiva, partes do corpo dos clientes, principalmente quando são do sexo feminino.

**Mapear o biotipo do cliente** – Muitas vezes, antes de iniciar propriamente o contato com o cliente, vale observar o seu jeito de vestir, falar e a forma de expressão corporal. Isso permite direcionar melhor a abordagem de atendimento e estabelecer correlações mais apropriadas de cor e estilo no momento de sugerir produtos



# ABERC NEWS

## 20ª Edição – 04/11/2015



**Usar chavões e gírias** – Trabalhar com vendas requer certo formalismo e muito profissionalismo, em razão de que é difícil saber de início o perfil exato do cliente. Existem vendedores que não são adequadamente treinados pelos gerentes e proprietários das lojas e vão enfrentar situações de atendimento com um nível de preparo bem inferior ao necessário. Não raro defrontamos com vendedores falando “Ficou bem em você” ou “Está na novela, todo mundo está usando” ou ainda “Gostei tanto desse produto que comprei para mim”. A primeira expressão (Ficou bem em você) é muito superficial e denota despreparo. Se não puder oferecer opiniões mais consistentes é melhor não falar nada. As outras duas expressões podem anular o desejo do cliente de adquirir um produto mais exclusivo. As gírias também devem ser evitadas. Melhor é usar frases e expressões simples, educadas, e de fácil compreensão pelo cliente. Se a vontade ou costume de usar chavões e gírias for muito grande, podem ser usadas à vontade fora do ambiente de trabalho.



**Abandonar o cliente** – Após a escolha de alguns produtos durante o processo de venda o cliente fica esperando que os itens, na numeração adequada, sejam trazidos do estoque. Ninguém gosta de esperar, muito menos de esperar um tempo demasiado. O gestor da loja deve monitorar o tempo decorrido desde a escolha dos produtos até o início da etapa de prova para todos os vendedores e ajudar os que estejam atuando com muita demora. Quando a demora é excessiva o cliente se sente abandonado. Se a loja tiver estoquista, um maior entrosamento deste com o vendedor deve ser estimulado para reduzir ao mínimo o tempo de espera do cliente.



O ABERC News não pretende esgotar este vasto e importante tema. Existem ainda outros inúmeros cuidados a serem tomados tanto pelo gestor da loja, quanto pela equipe de vendas, caixas, pessoal administrativo e estoquistas. A ABERC está transformando os conteúdos das matérias sobre atendimento nas lojas de calçados, publicadas e a publicar, em uma cartilha de fácil assimilação. Quem tiver interesse poderá solicitar em breve a cartilha por email ([aberc2005@yahoo.com.br](mailto:aberc2005@yahoo.com.br)).

# ABERC NEWS

## 20ª Edição – 04/11/2015



### ABERC promove workshop sobre o novo ICMS das lojas de calçados

A atual situação do mercado brasileiro requer mudanças de atitude que passam por rever métodos de trabalho, enxugar custos e aumentar o nível de interação entre os elos da cadeia do calçado. Sensível a estas necessidades a ABERC realizou com “casa cheia” um workshop sobre as novas regras do ICMS para lojas de calçados, reunindo os representantes associados e alguns lojistas e fabricantes. O evento aconteceu no dia 26/10 nas dependências do Ed. CEO, ao lado do Salvador Shopping, em Salvador/BA.

O foco das discussões foi a mudança que ocorrerá na cobrança do ICMS para as lojas de calçados. Isso acontecerá a partir de 01 de janeiro de 2016, mas algumas providências precisam ser tomadas de imediato.

A lei complementar 147/14 alterou alguns conteúdos da lei 123/06 (lei do Simples Nacional) e com isso as empresas que comercializam calçados, que estiverem enquadradas no Simples, não podem mais ser tributadas na modalidade denominada Substituição Tributária. Na Bahia, ficaríamos, então, com as empresas do Simples fora da Substituição e as empresas do Normal dentro da Substituição. Porém, a legislação federal não permite duas formas diferentes de tributar para um mesmo produto. Resultado: tanto as empresas do regime Simples, quanto aquelas do regime Normal, para o produto calçado, não vão mais usar o dispositivo da Substituição.



# ABERC NEWS

## 20ª Edição – 04/11/2015



Veja um exemplo que ilustra a aplicação das novas regras para uma compra de mercadoria realizada em fábrica localizada no estado de São Paulo.

Compra (CIF) de um lote de 1.000 pares de sapatos em dezembro de 2015

Valor: R\$ 20,00 x 1.000 pares = R\$ 20.000,00

Venda em dezembro de 2015 de produtos desse lote: 600 pares

Estoque em 31/12/15:  $1.000 - 600 = 400$  pares (adquiridos em 12/2015)

Estoque de produtos adquiridos anteriormente: 1.200 pares

Estoque total em 31/12/2015: 1.600 pares

Cálculo do ICMS para a mercadoria comprada em dezembro/2015:

Valor inicial da parte comercializada do lote: 600 pares vendidos x R\$ 20,00 = R\$ 12.000,00

Ajuste: R\$ 12.000,00 x 1,5687 (MVA, referente a SP) = R\$ 18.824,76

Obs.: MVA – Margem de Valor Agregado

Base para correção: R\$ 18.824,76 x 17% (alíquota cheia) = R\$ 3.200,20



# ABERC NEWS

## 20ª Edição – 04/11/2015



Crédito de ICMS (R\$ 12.000,00 x 7%): R\$ 840,00

Imposto a ser recolhido em 25/01/2016: R\$ 3.200,20 – R\$ 840,00 = R\$ 2.360,20

Muitas outras questões foram discutidas no evento, facilitando aos presentes se prepararem para usar as novidades que chegam no início de 2016.

Quem desejar obter os slides contendo os assuntos apresentados no workshop basta solicitar a um representante associado à ABERC.

