

ABERC NEWS

21ª Edição – 14/12/2015



O atendimento não termina no fechamento da venda

O Jornal ABERC News encerra nesta edição a série de matérias sobre atendimento a clientes. Nas duas últimas edições foram apresentados os cuidados que a equipe de vendas deve tomar antes e durante o processo de contato com os clientes que visitam a loja. Na presente edição vamos tratar das questões relacionadas ao coroamento da venda e das ações que devem ser realizadas para fidelizar o cliente depois que há a confirmação da venda.



Esta fase da venda requer atenção com questões como:

Observar o cliente durante o pagamento e até sair da loja –

Na maior parte das vezes o vendedor não tem a disponibilidade para seguir acompanhando o cliente após o fechamento da venda nas operações de pagamento e embalagem das mercadorias adquiridas. A loja tem uma quantidade de vendedores que foi dimensionada para priorizar a atividade de venda até o fechamento e as ações subsequentes ficam com o pessoal do caixa. Mesmo assim, se não estiver atendendo a outro cliente, o vendedor deve observar se o cliente teve uma sequência de atendimento dentro da normalidade e saiu da loja completamente satisfeito. Algumas lojas orientam seus vendedores para levar o cliente até a porta para uma saudação final.

Saber se vai ter parcelamento da compra – Muitas lojas operam com venda parcelada no cartão ou no crediário. Nesses casos, a equipe de vendas pode informar sobre essas modalidades de pagamento e a informação pode ser colocada em local visível na loja. A possibilidade de parcelamento pode aumentar a quantidade de produtos adquiridos pelo cliente.

ABERC NEWS

20ª Edição – 14/12/2015



Perguntar se quer embalagem para presente – O processo de vendas é constituído de atividades principais e atividades secundárias. Mas, todas são importantes para obter um elevado grau de satisfação do cliente. Neste sentido, algumas lojas disponibilizam embalagem para presente. Trata-se de um diferencial que contribui para o encantamento e a fidelização do cliente.

Saber fazer uma embalagem para presente – Geralmente, as lojas que oferecem embalagem para presente precisam ter pessoas com habilidade para fazer uma embalagem apropriada. Se os profissionais do caixa e de vendas não tiverem essa habilidade a oferta de embalagem pode se tornar um problema que vai reduzir a satisfação do cliente.



ABERC NEWS

20ª Edição – 14/12/2015



Verificar se o cliente esqueceu algum pertence na loja – A compra de um produto de moda está associada à obtenção de uma emoção positiva por parte do cliente. Se após o fechamento da compra o cliente sair da loja deixando um pertence qualquer (guarda chuva, celular, sacola de compras, etc.) a experiência naquela loja poderá ser associada a uma frustração e isso pode afetar a relação futura do cliente com aquele estabelecimento. Se tomados todos os cuidados para evitar esquecimento de volumes na loja ainda acontecer do cliente deixar algo após a conclusão da compra, o item esquecido deve ser bem guardado e, se possível, o cliente deve ser avisado de que o volume esquecido se encontra sob a guarda da gerência da loja.

ACHADOS E PERDIDOS

Identificar o cliente – São frequentes os depoimentos de clientes em rodas de amigos acerca de um atendimento em que o vendedor identificou a pessoa pelo nome. A possibilidade de chamar o cliente pelo nome antes que ele se identifique eleva a relação cliente-vendedor para um patamar especial. Evidente que esta tarefa não é fácil de ser realizada. Porém, um pequeno cuidado pode ajudar os vendedores que desejarem associar esse diferencial às suas habilidades. Durante o atendimento o vendedor deve procurar saber o nome do cliente e após cada contato deve anotar diariamente numa caderneta o nome e uma característica pessoal que faça lembrar aquele cliente. Vendedores de alta performance chegam a formar NETS (relação com nome, email e telefone) para avisar quando a loja faz alguma promoção ou quando chegam na loja produtos que estão na lista de preferências do cliente.

Se você conhece algum cuidado ou dica para melhorar o atendimento das equipes de venda que não tenha sido citada nesta e nas duas últimas edições do Jornal ABERC News envie para nós. Isso ajuda a promover o incremento da competência das equipes de vendas das lojas atendidas pelos representantes comerciais filiados à ABERC.

ABERC NEWS

21ª Edição – 14/12/2015



ABERC promove redução de custos para associados

Sensível à necessidade dos associados de reduzir seus custos correntes para se adequar aos novos patamares de operação do mercado a Diretoria da ABERC, contando com o apoio do quadro associativo, está colocando à disposição dos associados um pacote de serviços que certamente irá promover um enxugamento das despesas mensais das empresas.

As medidas podem até permitir a desmobilização de estruturas de escritório para associados de menor porte.

Os associados baseados em cidades do Interior também irão se beneficiar, pois terão à disposição estrutura física de escritório para realizar atividades administrativas e para atendimento a clientes de Salvador.

Uma parte dos serviços do pacote é GRATUITA, uma vez que dependem exclusivamente da ABERC.

SERVIÇOS GRATUITOS DISPONIBILIZADOS DIRETAMENTE PELA ABERC

- a) Recepção, anotação e transmissão de recados - O associado vai poder fornecer o telefone (71-34888557) como sendo seu, para recados. Os recados que chegarem serão anotados e repassados ao associado POR EMAIL.
- b) Uso da sede para venda agendada a lojistas e para trabalho administrativo não contínuo (uso esporádico para todos os associados).



Escritório da ABERC: pronto para acolher os associados.

ABERC NEWS

21ª Edição – 14/12/2015



A outra parte do pacote foi negociada com a ORCAL, empresa que faz o serviço de Contabilidade com ótima qualidade para a ABERC, desde a fundação da associação. Os valores negociados foram reduzidos para atender aos associados.

SERVIÇOS REMUNERADOS NEGOCIADOS COM A ORCAL

Os serviços da ORCAL englobam as seguintes atividades:

- 1) Escritório Virtual.
- 2) Armazenagem de Volumes (produtos, material de divulgação e racks/prateleiras desmontáveis).
- 3) Contabilidade.

Segue tabela de preços dos serviços da parceria com a Orcal.

ESCRITORIO VIRTUAL	
MODALIDADE	VALOR
Somente para endereço fiscal	R\$ 50,00
Taxa de entrega de documentos	R\$ 10,00
Sala para Reunião (Salvador), valor por hora	R\$ 25,00
Armazenamento até 5 volumes mês	R\$ 50,00
Armazenamento acima de 5 volumes, valor por volume	R\$ 8,00

CONTABILIDADE	
Valores com até 5 funcionários	
FATURAMENTO ANUAL DA EMPRESA	VALOR
Até 120.000,00	R\$ 300,00
de 120.000,01 até 360.000,00	R\$ 362,00
de 360.000,01 até 720.000,00	R\$ 450,00
Acima de 720.000,00	R\$ 724,00

ABERC NEWS

20ª Edição – 14/12/2015



Confraternização Anual da ABERC no Sal & Brasa

Foi no dia 04 de dezembro de 2015 (sexta feira) a Confraternização Anual do quadro de filiados da ABERC. O local escolhido pela Diretoria foi, mais uma vez, a aprazível Churrascaria Sal & Brasa, em Patamares, Salvador/BA.

A atividade reuniu as empresas associadas, que foram desfrutar de um momento especial, oportunidade para fortalecer os laços negociais e de amizade, atualizar os assuntos e renovar energias para a busca de bons resultados em 2016.

Fotos da Confraternização de 2015:



O clima foi de conagração geral.



Panorâmica de uma das mesas do Sal & Brasa.

ABERC NEWS

20ª Edição – 14/12/2015



Fotos da Confraternização de 2015:



No dia da Confraternização foram recolhidas doações para o Projeto ABERC Social. Os itens recolhidos serão doados a instituições de caridade escolhidas entre as mais sugeridas pelos associados.

Fotos da Confraternização de 2015:

A equipe da ABERC se desdobrou para recepcionar os associados. Os nossos fornecedores, sempre presentes em importantes ações e projetos da ABERC, marcaram presença na Confraternização.

Brindes distribuídos na Confraternização.



Sorteio de brindes entre associados.