

CLIENTE SECRETO ?

Como garantir que a sua equipe está fazendo o necessário para encantar o cliente quando você não está presente?

A qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos clientes representam, sem dúvida, o grande diferencial competitivo do varejo e a tendência é continuar crescendo a exigência dos consumidores.

A solução é a contratação de um cliente secreto, um pesquisador disfarçado para avaliar a qualidade do seu atendimento e serviços.

Este pesquisador vai a sua loja, como se fosse um cliente normal, para adquirir um produto ou serviço.

No referido programa as lojas serão visitadas periodicamente pelo cliente secreto, durante 4 vezes no mínimo, para medir o desempenho das equipes da loja nos diversos horários de funcionamento.

No final da visita será emitido relatório de performance do atendimento, seguindo os critérios do processo de venda envolvendo:

ABORDAGEM - O tempo que o vendedor leva para abordar o cliente. Como é feita a abordagem: Bom dia! Boa tarde ou Boa noite! Qual a primeira impressão passada ao cliente.

SONDAGEM - O que o cliente está procurando? Pra que está procurando? Se tem preferência por algum modelo existente na loja? Fazendo sempre perguntas abertas para possibilitar identificar as reais necessidades do cliente.

DEMONSTRAÇÃO - Se vendedor conhece os produtos que estão sendo vendidos. Se o vendedor menciona as vantagens de cada produto mais caro sem mencionar as não qualidades dos mais baratos e outros atributos do produto.

FECHAMENTO - Se o vendedor insiste para vender aquilo que o cliente não deseja comprar, irritando o cliente. Se o vendedor por ansiedade ou pressa fecha a venda quando o cliente ainda esta disposto em continuar comprando.

Além dos itens acima serão avaliados, a apresentação do pessoal, a vitrine, a exposição dos produtos no interior da loja, a motivação e espírito de equipe, indicando as oportunidades de melhorias em cada item.

Este programa poder adaptado para outros segmentos, como Hotéis, Bares, Restaurantes e outros.

Para maiores informações sobre o programa entre em contato conosco.



(21) 2506-1289

Rua da Alfândega, 111 - Centro -RJ
www.univar-rj.com.br