

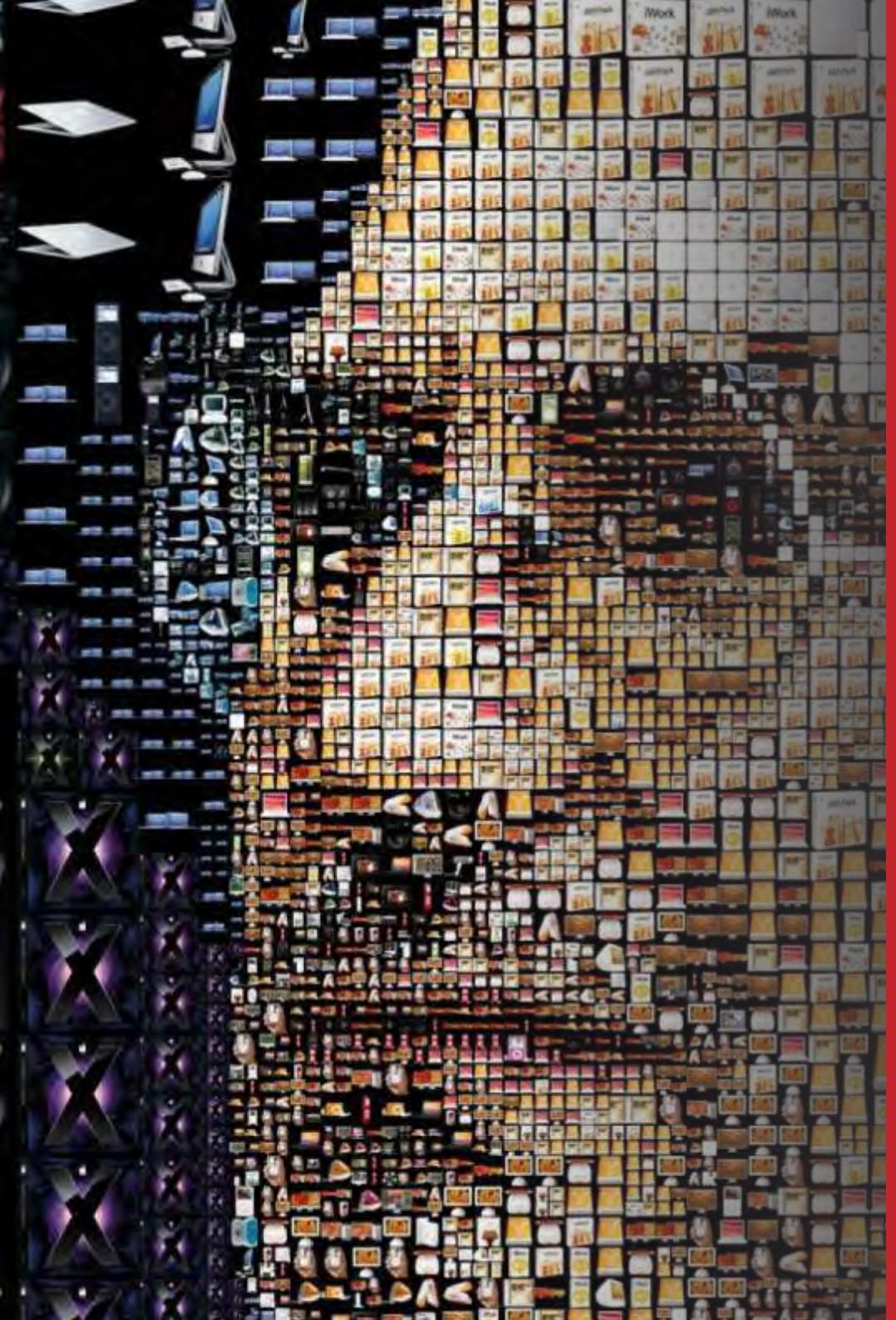


UNIVERSIDADE
DAS VENDAS

CURSO RÁPIDO

Os 5 Segredos da Apple

para encantar os seus clientes



Neste delicioso "Mini Curso", eu vou compartilhar com você 5 segredos incríveis do modelo de atendimento de uma das empresas mais espetaculares, visionárias e lucrativas do mundo: a Apple!

Tenho certeza de que os 5 segredos que fazem parte deste rápido curso irão incrementar ainda mais as suas técnicas, conhecimentos, habilidades, comportamentos e atitudes para oferecer aos seus clientes um Atendimento nota 10!

Não por acaso, a Apple é uma das marcas mais desejadas e valiosas do planeta. A mais recente pesquisa da Interbrand em torno das marcas mais poderosas e valiosas do mundo calcula que o valor da marca Apple é de inacreditáveis US\$ 170 bilhões.

E, por trás deste incrível sucesso, está uma cultura obsessivamente focada na excelência em tudo o que se faz.

Os produtos propriamente ditos são excelentes. O design é invejável. A simplicidade de uso chega até a assustar, pois desde bebês de 2 anos até jovens da terceira idade que já superam os seus 70 ou 80 anos usam seus iPhones e iPads da vida da forma mais simples que se pode imaginar. Enfim, tudo o que é da Apple encanta!

O que pouca gente sabe é que por trás disso tudo existe um Programa de Treinamento, baseado em 5 grandes passos para um atendimento ao cliente de absoluta excelência.

Eu tenho certeza de que você irá concordar comigo daqui a pouco que estes tais "5 passos da Apple" não são na verdade apenas "passos".

Eles são "segredos" que certamente nos inspiram a replicá-los em nossos negócios. Assim, também podemos encantar nossos clientes e, com isso, incrementar nossas vendas e também o valor da marca das nossas empresas, que, não custa lembrar, está intimamente ligado ao quanto elas, de fato, encantam aos clientes e públicos alvo que servem.

O que já posso lhe dizer é que os segredos estão escondidos na própria palavra **APPLE**. Confira nas 5 deliciosas e rápidas videoaulas que seguem!

1º SEGREDO

O A da Apple significa Approach (Aproximação)

O dado que vou agora compartilhar com você causa espanto!

Pesquisas recentes realizadas aqui no Brasil indicam que o atendimento no varejo é muito ruim. Mas muito ruim mesmo!

Apenas 17% dos participantes de uma pesquisa realizada pelo jornal O Globo e pela empresa eCRM 123 disseram que o atendimento que lhes é prestado no varejo é bom. Outros 81% apontaram o serviço como ruim!

Mas o que verdadeiramente chama a atenção nesta mesma pesquisa é que quase metade dos entrevistados concordaria em pagar 10 a 50% a mais pelo produto ou serviço se o atendimento que lhes foi prestado tivesse melhor qualidade.

Peço sua especial atenção ao lado positivo desta pesquisa: veja o tamanho da oportunidade que você tem para oferecer um atendimento espetacular para seus clientes!

Para que possamos oferecer um atendimento realmente incrível, a Apple nos ensina que precisamos nos aproximar dos nossos clientes da forma mais calorosa que for possível.

O A é, portanto, de Approach (Aproximação)!

E esta aproximação se dá através de uma aclamação de "boas vindas"

afetuosa e carinhosa, onde o cliente efetivamente se sente bem recebido, ainda mais em um lugar que vende produtos que, para muitos, são sonhos de consumo.

Nunca podemos nos esquecer de que a primeira percepção de experiência - positiva ou negativa - do cliente em uma interação de venda se dá nos 10 primeiros segundos.

Por isso mesmo, faça com que estes 10 segundos sejam memoráveis!

Cuide da sua aparência, receba todos os clientes com um sorriso verdadeiro e demonstre sempre uma atitude positiva de quem, de fato, quer e deseja servir o cliente da forma mais encantadora possível!

Aliás, não custa lembrar um precioso segredo do bom atendimento e que tantas vezes é negligenciado: "a primeira impressão é a que fica".

Faça com que esta primeira impressão seja a mais positiva e impactante possível!

Vamos falar agora sobre o 2º segredo da Apple, que está "escondido" no primeiro P.



2º SEGREDO

O 1º P da Apple é o P de “Probe” (“Sondar Educadamente”)



A Apple nos ensina que é preciso entender de verdade as necessidades de cada cliente. Assim, podemos, de fato, entender o que o cliente precisa, para somente depois disso indicar a ele o produto mais indicado.

Aliás, quero aqui compartilhar uma história pessoal que ilustra perfeitamente este P de “Probe”, que significa “sondar educadamente”.

Recentemente queria trocar o meu Notebook da Apple por um modelo mais novo e mais potente. Como ainda não estava 100% convicto de fazer este importante investimento, fui até quatro lojas da Apple nos Estados Unidos para namorar o novo notebook.

Em todas elas, os profissionais me receberam da forma mais cordial e atenciosa possível e fizeram perguntas certeiras. Queriam saber sobre as minhas necessidades e o meu cotidiano de trabalho para que pudessem, assim, entender melhor qual seria o computador mais indicado para a minha necessidade específica.

E veja você que incrível!

Em todas as quatro lojas que visitei (onde imediatamente, já no início do atendimento, perguntavam o meu nome), eles me indicaram o mesmo notebook, que nem sequer era o mais novo lançamento da empresa.

Ou seja, eles, de fato, buscaram entender o que eu precisava para somente depois disso me oferecer o melhor produto e a melhor solução.

Faça isso você também! Demonstre empatia o tempo todo. E Zé, o que é empatia mesmo?

Empatia é colocar-se verdadeiramente no lugar do outro, o que só se faz possível com uma escuta ativa e com o desenvolvimento da sua habilidade de fazer boas perguntas. Quão melhores forem as suas perguntas, muito maiores serão as chances de você oferecer um atendimento realmente customizado a cada um dos seus clientes.

Coloque-se verdadeiramente no lugar do cliente, ouça-os com empatia, trate-os pelo nome e demonstre a eles o tempo todo que você está ali ao lado dele para ajudá-lo e servi-lo. E só ajuda e serve o cliente quem realmente entende o que o cliente busca e o que o cliente valoriza! Pense nisso!

Já falamos do A, de Aproximação, e do primeiro P, que se traduz em entender e sondar bem as necessidades, desejos e problemas dos clientes.



3º SEGREDO



Vamos falar agora do 2º P, de “Present” (“Apresentar”)

Depois de bem entender as necessidades do cliente, os funcionários da Apple são treinados a bem apresentar o melhor produto para o cliente para que ele o leve para casa hoje! Repito: hoje!

Para voltar para história do novo notebook que contei para você na aula anterior: depois de chegar na quarta loja e receber o mesmo atendimento incrível e personalizado que tinha encontrado nas outras três, comprei o novo notebook, que é absolutamente perfeito para as minhas necessidades específicas! E vale reforçar: isso só foi possível pelo incrível conhecimento dos profissionais da Apple sobre seus próprios produtos!

E preste muita atenção ao que vou lhe dizer agora:

A Apple sempre reforça para todos os seus profissionais que eles não estão no negócio de “vender computadores”.

Eles estão, sim, no negócio de “enriquecer vidas”.

Por isso mesmo, até para situações mais difíceis, como aquele cliente que vai até a loja para resolver um problema técnico e que não consegue um horário naquele dia específico, os profissionais da Apple são treinados para oferecer alternativas como: “Temos horários disponíveis para amanhã. Vamos agen-

dar?”. Sensacional, não é mesmo?

Fica, portanto, aqui mais uma “dica de ouro” para você dar um show de atendimento: depois de receber seu cliente com maestria, com um sorriso no rosto, com as perguntas certeiras e com real empatia (o que significa colocar-se de verdade no lugar deles), apresente aos produtos ou serviços para que ele leve para casa hoje!

Pense comigo: se o atendimento foi bom e o produto ou serviço é, de fato, o que o cliente busca ou precisa, não há motivos para perder aquele cliente para o seu concorrente! Você concorda?

Lembre-se que o cliente está sempre em busca de grandes experiências de compra e que estas grandes experiências só acontecem, de verdade, quando eles encontram profissionais de vendas realmente preparados e que têm o desejo, mais do que genuíno, de ajudar e servir!

Ajude e sirva seus clientes e veja suas vendas explodirem!

Que lições incríveis não é mesmo! O A da Apple significa aproximar-se do cliente com o maior carinho do mundo. O primeiro P fala sobre entender da forma mais ampla as necessidades e problemas deles. E o segundo P apresenta os produtos e serviços da nossa empresa, para que os clientes comprem e fechem negócio ainda hoje!

4º SEGREDO

Chegamos agora ao L de “Listen” (“Escutar”)



Todos os profissionais da Apple são treinados para ouvir e resolver todas as dúvidas e queixas dos seus clientes da forma mais rápida e profissional possível.

Além disso, é fundamental que eles deem ainda mais atenção a tudo o que os clientes lhes disserem durante a fase do “Probe”, que significa “Sondar educadamente”, pois é desde o início do ciclo de vendas que conseguimos demonstrar da forma mais límpida possível o quanto queremos servir e ajudar nossos clientes.

E só serve e ajuda o cliente quem o escuta da forma mais empática possível e quem dá atenção genuína a tudo o que ele tem a nos dizer.

A lição para todos nós aqui é realmente ouvir com empatia tudo, absolutamente tudo, o que o cliente quer nos dizer. Quão maior for a nossa atenção para cada um dos pontos colocados pelo cliente, maiores serão as chances de fecharmos a venda de forma muito mais profissional e rápida.

Se você ainda acredita que os melhores vendedores são os que mais falam, esqueça-se disso!

Os melhores vendedores são aqueles que mais ouvem. Os melhores vendedores são aqueles que falam nos momentos apropriados. Os melhores vendedores são aqueles que dominam a arte da venda através das perguntas abertas que lhes permitam entender o que o cliente busca e valoriza.

E os melhores vendedores são os que dão aos seus clientes um componente tão fundamental e tão valorizado por todos e que tem, infelizmente sido tão negligenciado no mundo do varejo: Atenção!

Isso mesmo! Dê atenção genuína aos seus clientes e demonstre a eles que o seu papel mais importante é o de ajudar e servir.

E, quanto mais você os ajudar e quanto mais e melhor você os servir, maiores serão as chances de conquistar uma legião de clientes fiéis e ávidos por compartilhar suas experiências positivas com seus amigos e familiares.

Estamos chegando ao final de uma jornada incrível de encantamento do cliente com as lições e segredos da Apple!

5º SEGREDO

Chegamos ao E, de “End” (“Finalizar”)



É fundamental que toda e qualquer interação que tenhamos com nossos clientes no fascinante e cada vez mais exigente mundo do varejo termine com um adeus afetuoso e um pedido para retornar em breve.

Aliás, não são raras as vezes em que um especialista de clientes da Apple dá um cartão de negócios pessoal seu para se colocar à disposição e solucionar qualquer dúvida que o cliente possa vir a ter.

Isso é terminar de forma esplêndida um atendimento que é pensado do início ao fim para encantar os clientes!

Faça isso você também! Acompanhe o cliente até a porta da sua loja. Dê a ele o seu cartão. Pergunte ao final do seu atendimento como foi a experiência do cliente com você e com sua empresa. Agradeça, de coração, pela confiança e carinho! E mantenha contato constante com seus clientes, pois é no pós venda que você verdadeiramente encanta e fideliza seus clientes.

E lembre-se sempre: a forma com que a pessoa se sente ao final de uma compra impacta diretamente na percepção dele sobre sua empresa e, principalmente, na possibilidade de recomendá-la para seus amigos e familiares!

Este é o seu grande papel: conquistar fãs que recomendem você e sua empresa o tempo todo! E só tem fãs no mundo do varejo quem tem o desejo real de ajudar e servir. Quem tem o desejo real de gerar experiências de compra incríveis aos seus clientes. E quem, verdadeiramente, se coloca no

lugar do cliente o tempo todo!

Antes de fechar este mini curso empolgante, vamos revisar os 5 segredos da Apple para um atendimento de excelência:

A: Approach. Aproxime-se do cliente com uma calorosa e pessoal boas vindas

P: Probe. Sonde educadamente para entender as necessidades do seu cliente

P: Present. Apresente a solução para o cliente levar para casa hoje.

L: Listen. Ouça com cuidado para resolver dúvidas e preocupações

E: End. Termine com um adeus afetuoso e um pedido para retornar em breve

Agora eu lhe pergunto: será que não dá para replicar imediatamente estes 5 segredos absolutamente sensacionais aí no seu negócio?

Tenho certeza que sim! Agora é com você!

Um grande abraço, bom estudo e ótimas vendas para você!

