

ROTEIRO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



ETAPAS DE ATENDIMENTO

CONTATO

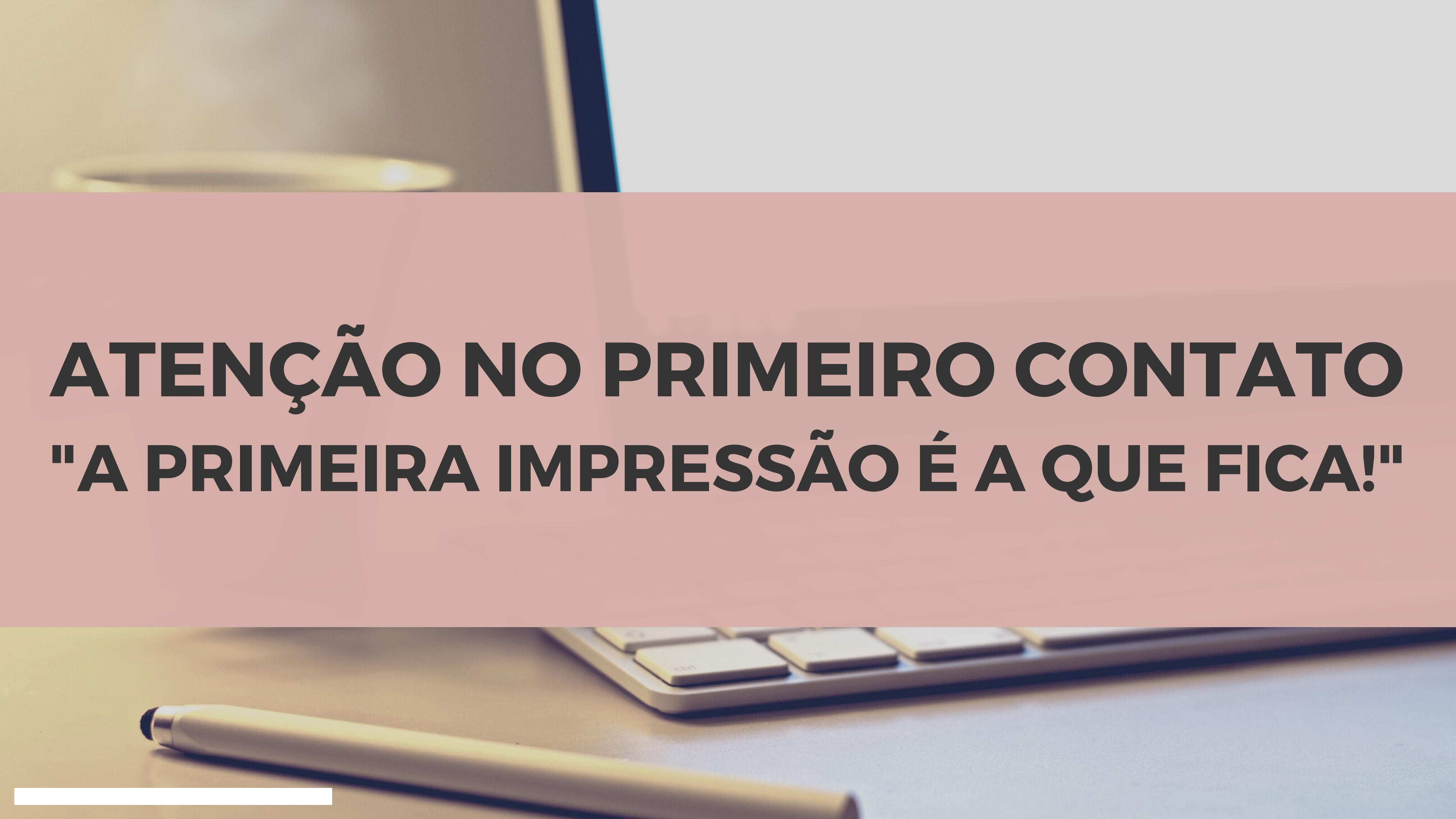
FILTRAGEM

AGENDAMENTO DE REUNIÃO

APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

FECHAMENTO CONTRATO

INÍCIO DO PROJETO



ATENÇÃO NO PRIMEIRO CONTATO
"A PRIMEIRA IMPRESSÃO É A QUE FICA!"

O QUE PERGUNTAR?

- Como você me conheceu?
- Porque me escolheu?
- Qual projeto você deseja?
- Qual EMPREEND./COND.?
- Qual cidade/bairro?
- Qual a metragem?
- Você já contratou um arq?
- Como foi a experiência?
- Qual sua expectativa?
- Qual sua profissão?
- Quantas pessoas estão envolvidos?
- Quais serviços você deseja?
- Explicar a diferença entre eles
- Oferecer aqueles que se encaixam no perfil do cliente
- Verificar a disponibilidade do cliente para as reuniões
- Você possui fotos e planta?
- Você possui referências?
- Agende a próxima reunião

yw

ERROS COMETIDOS

yw

- PASSAR O VALOR PELO
- INSTAGRAM
- LARGAR TUDO E FAZER O
- ATENDIMENTO
- FAZER LEVANTAMENTO NO LOCAL
- NÃO CONHECER O CLIENTE ANTES
- DE PASSAR O VALOR
- FICAR COM DÚVIDAS SOBRE O QUE
- O CLIENTE REALMENTE DESEJA
- NÃO ESTRUTURAR UMA PROPOSTA
- NÃO TANGIBILIZAR O QUE VOCÊ
- FAZ
- NÃO EXPLICAR O PROCESSO DE PROJETO

**"QUASE 90% DAS DECISÕES DE COMPRA
SÃO EMOCIONAIS E NÃO RACIONAIS "**



PROPOSTA MATADORA

PRÓXIMA AULA