



Técnicas de Vendas

O pós-vendas e o lobo mau

Quem tem medo do Lobo Mau? Com certeza vocês já ouviram esta história em que a chapeuzinho vermelho foge desesperadamente das garras do lobo mau. Na vida todos nós vivemos este momento em que o importante é fugir do lobo mau e chegar ao destino com segurança.

No mundo das vendas não é diferente e adivinhe quem é o lobo mau de todo vendedor? Aquele momento em que muitos não querem presenciar? Pois bem, estamos falando da pós-venda.

O Pós-venda é o processo pelo qual verificamos o grau de satisfação de nossos clientes. Mas muitos vendedores têm medo deste momento. Sabe por quê? Porque vendem mal. Porque não atendem as necessidades do cliente. Porque não prestam um atendimento digno e profissional.

E ainda tem vendedor que vem com a desculpa de que não é necessário o pós-venda. Acredito que o único momento em que não podemos verificar a satisfação do cliente depois da compra é na venda de caixões e outros serviços fúnebres. No mais, tudo tem pós-venda.

Se o sujeito compra um hambúrguer no meu estabelecimento, eu posso perguntar se ele gostou. Posso solicitar sua opinião sobre o molho, sobre o atendimento, sobre o tempo de espera, etc. O pós venda é de extrema importância para a empresa porque é através dele que identificamos novas necessidades e corrigimos o que está errado.

Quando o seu cliente fizer críticas sobre seu serviço ou produto, peça desculpas e agradeça porque ele está te ajudando. Faça pós-venda sempre e para todo e qualquer serviço, de qualquer tamanho e valor porque a excelência no atendimento garante a sua próxima venda .

[

Publicado em 09/07/2009 por André Vinicius