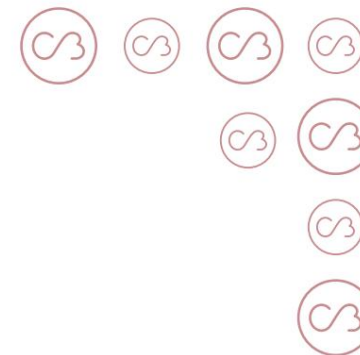




MANUEL DE AVALIAÇÃO

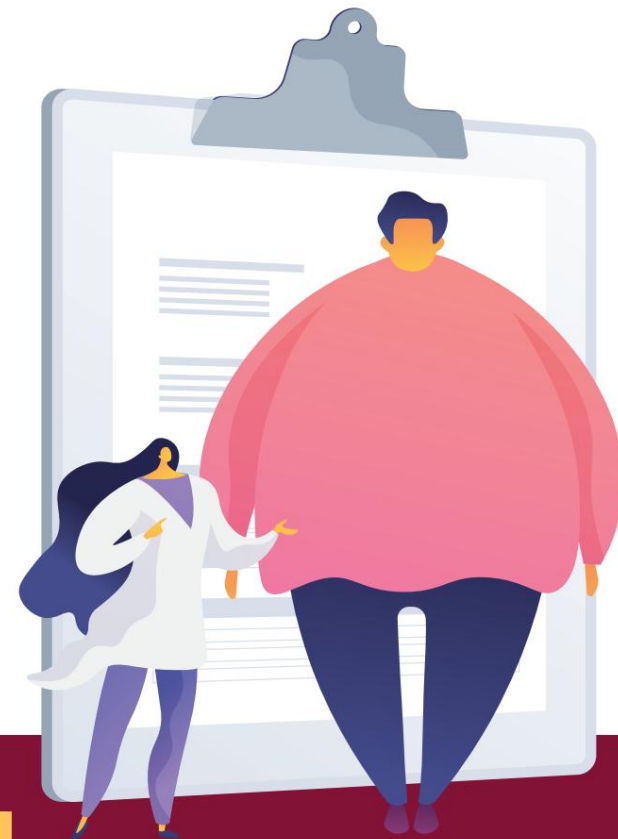


corpobueno 



CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno[®]



1. Apparence

La première impression est souvent déterminante, et chaque jour, nous sommes la première impression que quelqu'un d'autre se fait. Optez toujours pour un maquillage léger, des cheveux propres et soignés, et des vêtements propres et repassés ; soyez votre propre carte de visite.

2. Le contact

Le toucher, le contact visuel, le charisme, un sourire – ces éléments transmettent la confiance.

3. Nom

N'oubliez jamais le nom des personnes et utilisez-le autant que possible dans la conversation. Cela témoignera de votre attention et de votre respect envers autrui.

Remarque : Ne demandez pas le nom du client plus d'une fois. Si vous avez du mal à vous en souvenir, notez-le pour vous faciliter la tâche.

4. Ton de la voix

Soyez ferme dans vos propos, et adaptez votre ton à chaque situation.

En cette occasion, évitez les expressions familières et l'argot, comme « n'est-ce pas ? », « d'accord ? », et autres expressions familières de ce genre.

5. Posture

Adoptez toujours une bonne posture. Une bonne posture témoigne de la confiance en soi.

6. Converser

N'ayez pas peur d'écouter ni de poser des questions. Une personne intelligente est celle qui écoute, car elle apprend toujours plus que celle qui parle. Captivez les autres en sachant les écouter et en faisant preuve d'empathie face à leur souffrance. Montrez votre sincérité et votre intérêt pour eux.

7. Éveillez les sens du client.

Une expérience positive est directement liée aux sens que nous pouvons éveiller chez les gens.

Plus les sens sont stimulés, plus les émotions seront éveillées.

Les expériences les plus mémorables sont directement liées aux stimuli olfactifs, gustatifs, tactiles et visuels.

8. Préserver l'environnement

Allumez toutes les lumières.

- Parfumer l'environnement

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno 



Évaluation

- Commencez par le questionnaire, posez des questions sur tout ce que votre client possède, recueillez un maximum d'informations. Écoutez attentivement sa plainte.
- Expliquez clairement et physiologiquement le dysfonctionnement dont souffre votre client, en expliquant la raison de cette altération.
- Demandez-lui s'il a déjà suivi d'autres traitements et s'il avait une idée précise en tête afin de pouvoir répondre à ses questions, tout en précisant que vous lui indiquerez le traitement le plus approprié pour résoudre son problème.
- Faites preuve d'empathie et de bienveillance. N'oubliez pas notre rôle et notre mission !
- Touchez votre client, observez-le attentivement, palpez-le, ressentez vraiment le problème. Prenez des photos, effectuez une analyse d'impédance bioélectrique, une périmétrie, analysez la peau avec des lampes spécifiques et sans maquillage.
- Mettez l'accent sur les aspects positifs ! La plupart des personnes qui viennent nous voir ont une faible estime d'elles-mêmes.
- Expliquez clairement ce que nous devons faire pour améliorer son état. Utilisez des exemples clairs, des schémas et des comparaisons simples pour faciliter la compréhension.
- Décrivez le protocole le plus approprié et insistez sur son importance. Expliquez clairement qu'il s'agit de la meilleure option pour votre cas.
- Prévoyez toujours un protocole de secours au cas où le protocole initial ne serait pas accessible au client. Discutez avec lui des solutions possibles pour améliorer les résultats.
- Comprenez les besoins et les possibilités de chaque client et élaborer des solutions en conséquence. Mais n'oubliez pas que les apparences sont parfois trompeuses.
- Communiquez toutes nos valeurs et nos atouts. Expliquez-lui pourquoi il devrait choisir notre programme de traitement. Mettez en avant toutes les qualités et assurez-lui que chaque membre de l'équipe donnera le meilleur de lui-même pour atteindre ses objectifs. toi.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno[®]



- Si vous avez une objection, expliquez-la et terminez toujours sur une note positive. Ne terminez jamais l'évaluation par une objection.
- Faites bien comprendre que votre seul objectif est de lui obtenir des résultats et entamez la négociation.

Évaluation de la négociation

N'oubliez pas que la ponctualité et l'efficacité sont parmi les qualités les plus appréciées par nos clients. Si vous commencez une consultation en retard, vous partez d'emblée avec une impression négative, ce qui complique la conclusion de la vente. Soyez toujours attentif à l'heure et à la communication avec l'accueil, car tout retard impacte votre travail et, par conséquent, vos conversions. N'attendez donc pas l'accueil et, dans la mesure du possible, vérifiez personnellement l'arrivée de votre client.

- S'assurer que le client a reçu ou recevra la boisson de bienvenue (soda italien sans alcool).
- Commencer par le questionnaire et comprendre où vit chaque client, ses habitudes de travail (horaires) et son potentiel d'achat.

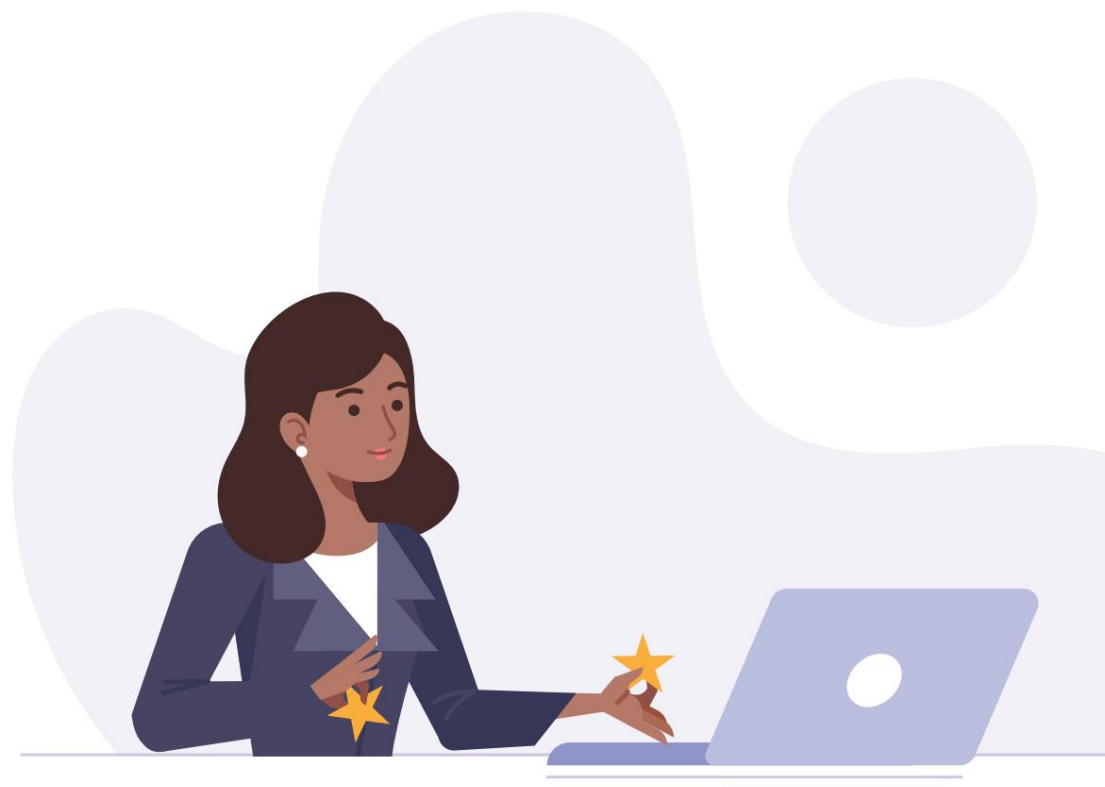
- Certains déclencheurs sont utilisés pour clarifier nos objectifs d'obtention des meilleurs résultats, il est donc essentiel de :

Le contact physique avec le client, la prise de mesures du périmètre, l'analyse d'impédance bioélectrique et surtout la prise de photos (que la vente se conclue ou non).

- Clarifiez tous les doutes, écoutez le client et utilisez un langage clair et illustratif, accompagné de schémas, pour faciliter la compréhension et la mémorisation. Il est essentiel qu'il ait une confiance totale en vos compétences ; l'emploi de termes trop techniques sans explications adéquates peut donc constituer un frein à la conclusion de la vente.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno[®]



- Demandez si le prix correspond à leur plan d'investissement pour le traitement et, si possible, comprenez combien le client est prêt à investir.
 - Si vous estimez que cette option ne correspond pas à la réalité du client, présentez une deuxième option de protocole, en justifiant qu'il s'agit d'une alternative compatible avec la première.
 - Utiliser les déclencheurs du neuromarketing – amener le client à visualiser à quel point il pourrait être satisfait si ce problème était résolu, l'incitant ainsi à être ou à faire des choses qui le limitaient avant le traitement.
 - Épuisez toutes les voies de négociation avant de revenir à la baisse le protocole, d'appliquer des remises ou de présenter une seconde option. Envisagez le trading d'options :
 - Prix à tempérament
 - Prix au comptant
 - Séance bonus
 - Rabais
 - Gestion des négociations
 - Si la vente a été conclue ou si un achat potentiel est envisagé, utilisez la stratégie de l'immédiateté afin qu'elle puisse être réalisée au plus vite, et si possible immédiatement.
 - Une fois l'évaluation terminée, remettez un gant corporel en silicone.
Bueno et utilisez le script suivant :
- Voici un petit cadeau que je vous offre pour que vous puissiez co-

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno[®]



Apprenez-en un peu plus sur notre gamme de cosmétiques.

Notre plus grand avantage est que nous travaillons avec notre propre production de cosmétiques enregistrée auprès de l'ANVISA (Agence brésilienne de réglementation sanitaire) afin de maximiser les résultats pour nos clients.

Nos résultats sont meilleurs car nous avons un accès exclusif à ces produits et les utilisons dans tous nos services. Une exclusivité Corpo Bueno. (Livraison de produits cosmétiques aux clients ayant ou non réalisé l'évaluation)

- Toujours accompagner le client jusqu'à la réception et, si possible, tout au long du processus de clôture (afin d'éviter toute question ou annulation).

Remerciez et souhaitez la bienvenue à Corpo Bueno, en leur proposant votre aide pour tout besoin et en leur fournissant le numéro à appeler désormais, ainsi que l'accès à votre messagerie d'entreprise personnalisée, où ils pourront vous contacter directement en sélectionnant l'option de leur choix et en indiquant votre nom. Assurez-vous qu'ils ont enregistré vos coordonnées dans leur téléphone.

- Assurez-vous toujours d'effectuer un suivi, même si vous n'avez pas évalué les salles de traitement. Parlez systématiquement à tous les clients, qu'ils aient été évalués par vous ou non. Demandez-leur s'ils sont satisfaits du service et des résultats, et s'ils ont des questions, apportez-leur des précisions ou orientez-les vers l'évaluateur qui les a examinés (transmettez toujours l'information à votre collègue).

Apprenez à analyser le coût moyen de vos conversations de vente, suivez votre production hebdomadaire, soyez votre propre critique et votre plus grand soutien.

Connaissez vos résultats !

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}



- Gardez toujours à l'esprit vos objectifs quotidiens et hebdomadaires, progressez étape par étape et concentrez-vous sur les matchs avant de vous soucier du championnat.

- Service après-

vente : Il est tout aussi important d'évaluer et de suivre l'avancement du projet client que de comprendre que le cycle ne se renouvelle que lorsque le travail est bien fait. La source peut être abondante, mais si elle n'est pas entretenue régulièrement, elle peut s'épuiser. Nous n'obtenons de recommandations que si nous fournissons un travail de qualité, et identifier les points forts et les points faibles le plus tôt possible peut faire toute la différence. Soyez présent, que ce soit en ligne ou en personne, mais soyez toujours présent.

- Surveillez régulièrement la conversation et appelez, dans la mesure du possible, les clients qui n'ont pas pu conclure la vente le jour de l'évaluation.

Ne les oubliez pas, comprenez comment vous pouvez les aider, contactez le responsable des ventes et présentez toujours d'éventuelles renégociations.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}



Responsabilités de l'évaluateur

1. Contacter par téléphone et WhatsApp les clients qui ont manqué leur rendez-vous ;
- 2 - Examiner les confirmations de rendez-vous et appeler les clients non confirmés avant 16h00 la veille pour confirmer leur rendez-vous ;
- 3 - Passer des appels pour négocier les budgets non clôturés ;
- 4 - Contacter les prospects (prospects non contactés).

FONCTIONS D'ÉVALUATION

1 - Envoyer des messages via chat aux responsables de la renégociation pour vous rendre disponible pour toute question le jour même ou le lendemain de l'évaluation – IMPORTANT : assurez-vous que les messages sont toujours envoyés.

Message : Bonjour, comment allez-vous ? Je suis le Dr... Veuillez enregistrer mon numéro et n'hésitez pas à m'appeler si vous avez des questions concernant votre traitement.

2- Renégocier les évaluations non clôturées à l'aide de la fonction de renégociation du système LEADS (appeler dans les 2 à 7 jours suivants). Se tenir à disposition pour toute question ou renégociation avec la direction, si le client n'a pas encore pris contact avec elle.

Script pour appel/audio/message DANS LE CHAT : Bonjour ! Comment allez-vous ? Je ne vous ai pas oublié(e), je suis en train d'examiner votre évaluation et j'ai constaté que je n'ai pas encore fixé votre date de début... Je vous appelle/vous envoie ce message pour vous dire que je souhaite vraiment que vous commenciez votre traitement car je sais à quel point nos résultats seront transformateurs pour vous. Je veux donc faire tout mon possible avec mon responsable afin que vous puissiez finaliser l'accord avec nous et que nous puissions commencer.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}



Puis-je vous aider pour des négociations ou des plans de paiement ? Quel que soit votre besoin, je ferai de mon mieux pour vous aider.

(Veuillez vous rendre pleinement disponible pour aider de toutes les manières possibles).

Si nécessaire, proposer une séance – Coût :

Oh, et j'ai même réussi à vous obtenir une séance d'essai pour l'une des procédures recommandées dans votre évaluation, y compris le coût, afin que vous puissiez en faire l'expérience par vous-même.

Par exemple : une séance de cryolipolyse (ou d'autres séances approuvées) coûte jusqu'à 599 R\$, mais je peux vous obtenir une séance pour 119 R\$, ce qui serait le prix coûtant pour vous permettre de découvrir la technique et de vous sentir plus en confiance si vous souhaitez poursuivre votre traitement.

REMARQUE : Proposez une séance d'essai parmi celles indiquées dans le devis, en réglant le coût de la séance afin de faire sa connaissance. Si cette tentative ne donne toujours pas satisfaction, offrez une séance gratuite dans la limite autorisée.

3- Contactez les clients qui ont été orientés par le biais de l'évaluation de la procédure actuellement incluse dans le Double Deal ou toute autre promotion.
PRIORITÉ.

Exemple : Lorsqu'une promotion est en cours pour la cryolipolyse, il est important de consulter la base de données LEADS ORÇAMENTOS pour identifier les clients ayant reçu une recommandation pour une cryolipolyse mais n'ayant pas finalisé l'achat, en les informant que la procédure était incluse dans la promotion et qu'il s'agit d'une opportunité (faire de même pour tout traitement individuel inclus dans la promotion, en priorisant d'abord les procédures les plus chères). Travailler avec les recommandations datant d'au moins 3 mois, en commençant toujours par les évaluations les plus récentes et en remontant jusqu'aux plus anciennes.

Par exemple : lorsqu'il existe des offres groupées ou plusieurs promotions conjointes telles que des offres doubles, la Journée de la femme, la Fête des mères, il sera nécessaire de saisir les prospects à renégocier et de parler de la promotion aux clients qui n'ont pas conclu la vente – en les informant de la nouvelle opportunité – en travaillant avec des évaluations datant de moins de 3 mois, en commençant toujours par les évaluations les plus récentes et en allant jusqu'aux plus anciennes.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}



Script : Bonjour ! Comment allez-vous ? Je suis le Dr. Je vous contacte car nous avons une promotion sur l'intervention que je vous ai recommandée lors de la consultation, et je me suis souvenue de vous !

C'est une excellente opportunité à saisir.

Puis-je recalculer votre note pour voir à quoi elle ressemble maintenant ? Cette promotion peut prendre fin à tout moment.

1. Nous contacterons les clients ayant effectué une évaluation mais n'ayant pas finalisé d'achat dans les 3 mois (une fois la base de données constituée), ou nos clients récents, afin de leur proposer des séances d'essai au prix des séances non encore effectuées ou réservées, leur permettant ainsi de découvrir de nouveaux traitements. Offre valable pour deux séances d'essai distinctes. (Voir le dépliant pour plus de détails).

2- Action bonus pour les clients VIP – Intervention de l'équipe d'évaluation en collaboration avec la direction et la réception pour apporter un soutien en cas de besoin. (L'évaluateur offre ici un traitement de faveur aux meilleurs clients (prise de contact avec la direction)).

Filtrez ici, dans la base de données VIP CLIENT LEADS, les clients qui achètent le plus souvent (fréquence) ; Clients qui achètent plus de 5 000 R\$ (Filtre du plus élevé au plus bas) – Suggestion d'action idéale tous les 2 mois.

SCÉNARIO:

Salut Maria, c'est Débora de Corpo Bueno. Comment vas-tu ?

Je vous appelle pour vous informer que vous faites désormais partie de notre liste de clients VIP et, en témoignage de notre gratitude, nous vous offrons une séance gratuite de (voir cadeau avec la direction).

Nous vous rappelons que cette procédure coûte X, mais c'est un cadeau de notre part pour vous !

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}



SUGGESTIONS DE CADEAUX : Soin laser Lavieen, peeling laser noir, épilation laser, massage relaxant, revitalisation par peeling diamant et autres prestations à valeur ajoutée, à faible coût et avec possibilité de rachat.

3- Surveiller le processus de traitement du client afin de demander une réévaluation et de recueillir des photos.

4- Contacter le client pendant et à la fin de son traitement.

CONTRÔLE DE ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

corpobueno^{CS}

