

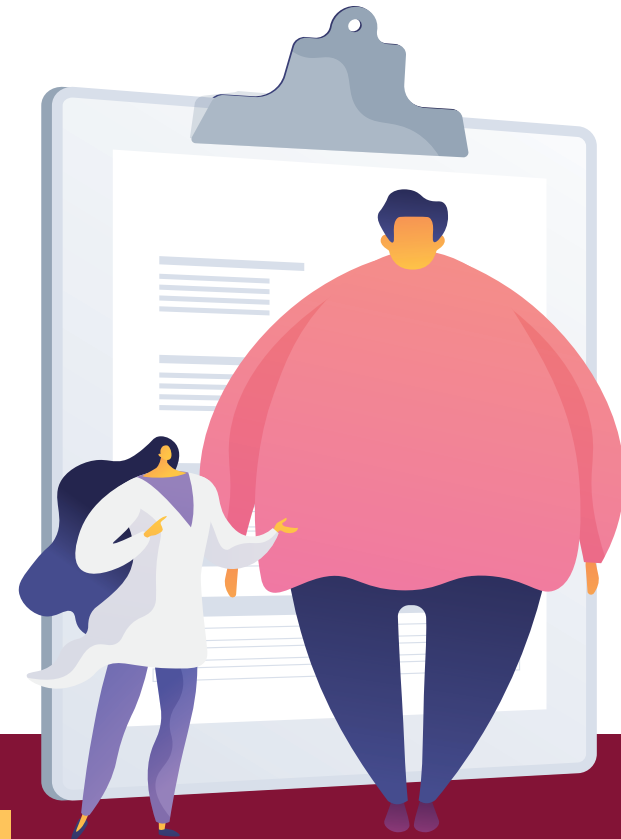
# MANUAL DA AVALIAÇÃO

corpobueno 



# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>®</sup>



## 1. Aparência

A primeira impressão é sempre a que fica, e todos os dias somos a primeira impressão de alguém. Estejam sempre com uma maquiagem leve no rosto, cabelos limpos e alinhados, roupas bem passadas e limpas, seja você o seu cartão de visita.

## 2. O contato

O toque, o olho no olho, o carisma, um sorriso, faz com que você transmita confiança.

## 3. Nome

Grave sempre o nome das pessoas, e use o nome delas sempre que puder em alguma conversa. Isso demonstrará atenção e respeito pelo próximo.

Obs: Não pergunte mais de uma vez o nome do cliente, caso tenha alguma dificuldade em lembrar, anote para facilitar.

## 4. Tom de voz

Tenha firmeza nas palavras, traga o tom correto para cada

ocasião, evite vícios e linguagens, como né.. tá... e outros vícios.

### 5. Postura

Tenha sempre uma boa postura. Uma boa postura passa autoconfiança.

### 6. Conversa

Não tenha medo de ouvir ou perguntar. Inteligente é aquele que está ouvindo, pois está sempre aprendendo mais do que quem está falando. Cative as pessoas sabendo ouvir e sendo solidário com a dor dela. Mostre sinceridade e que você se preocupa com ela.

### 7. Desperte os sentidos do cliente

A boa experiência está diretamente ligada aos sentidos que podemos despertar nas pessoas.

Quanto mais sentidos forem estimulados mais emoções serão despertadas.

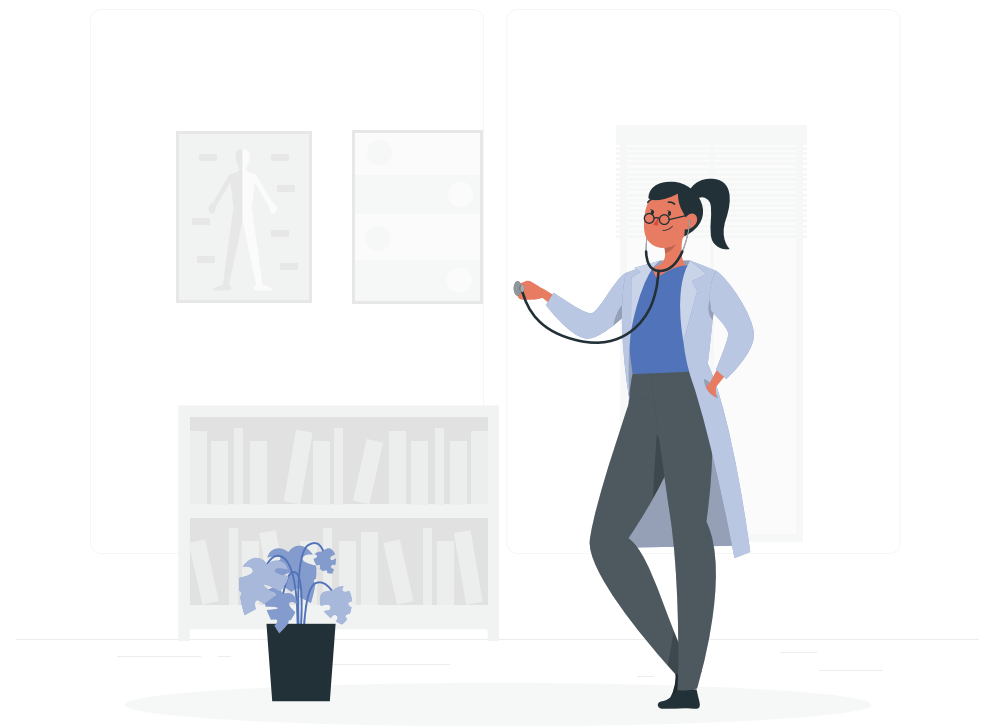
As memórias mais marcantes estão relacionadas diretamente com o olfato, paladar, o toque, e o estímulo visual.

### 8. Cuidando do ambiente

- Ascender todas as luzes
- Aromatizar o ambiente

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno 



## Avaliação

- Inicie com o questionário, pergunte tudo sobre seu cliente, colete todas as informações possíveis. Ouça com atenção sua queixa.
- Explique sobre a disfunção que seu cliente apresenta, explique de forma clara e fisiológica o porquê daquela alteração.
- Pergunte se ele já realizou outros tratamentos antes e se veio com algo em mente para que você possa tirar dúvidas, mas sempre deixando bem claro que, você indicará o tratamento mais apropriado pra resolver o problema dele.
- Demonstre afeto e comoção por aquele problema. Lembre-se do nosso papel e missão!
- Toque em seu cliente, olhe de perto, apalpe, sinta realmente o problema. Tire foto, faça a bioimpedância, perimetria, analise a pele com lâmpadas específicas e sem maquiagem.
- Valorize os pontos positivos, enfatize-os! A maioria das das pessoas que ali nos procuram estão com autoestima baixa.
- Explique com clareza o que teremos que fazer para melhorar o quadro dela. Use exemplos claros, desenhe e faça comparações simples para que seja absorvido com maior entendimento.
- Trace o protocolo mais indicado, enfatize-o. Deixe claro que é a melhor opção para seu caso.
- Tenha sempre um segundo protocolo caso sinta que aquele inicial não ficou acessível para aquele cliente. Fale o que ele poderia fazer para que o resultado possa ser potencializado.
- Saiba entender a necessidade e possibilidade de cada cliente, formule de acordo com essa informações. Mas lembre-se, nem sempre o que se entende realmente é.
- Repasse todos nossos valores e diferenciais. Porque ele deveria contratar conosco o tratamento. Enfatize todas as qualidades e garanta o melhor de cada um da equipe para atingir seus objetivos.

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



- Toda vez que tiver uma objeção, explique e sempre finalize com algo positivo. Nunca finalize a avaliação com uma objeção.
- Deixe claro que seu único objetivo é entregar resultado para ele e inicie a negociação.

### Negociação Avaliação

•Lembre-se pontualidade e agilidade hoje em dia é uma das qualidades mais valorizadas de nossos clientes, e se você inicia uma consulta com atraso já inicia com uma negativa, tornando o fechamento ainda mais difícil. Esteja sempre atenta ao horário e a comunicação com a recepção, pois o atraso dela reflete em seu trabalho e conseqüentemente em suas conversões, então não espere por ela e sempre que possível se certifique pessoalmente da chegada de seu cliente

•Certificar que o cliente recebeu ou irá receber o drink de boas vindas (soda italiana sem álcool)

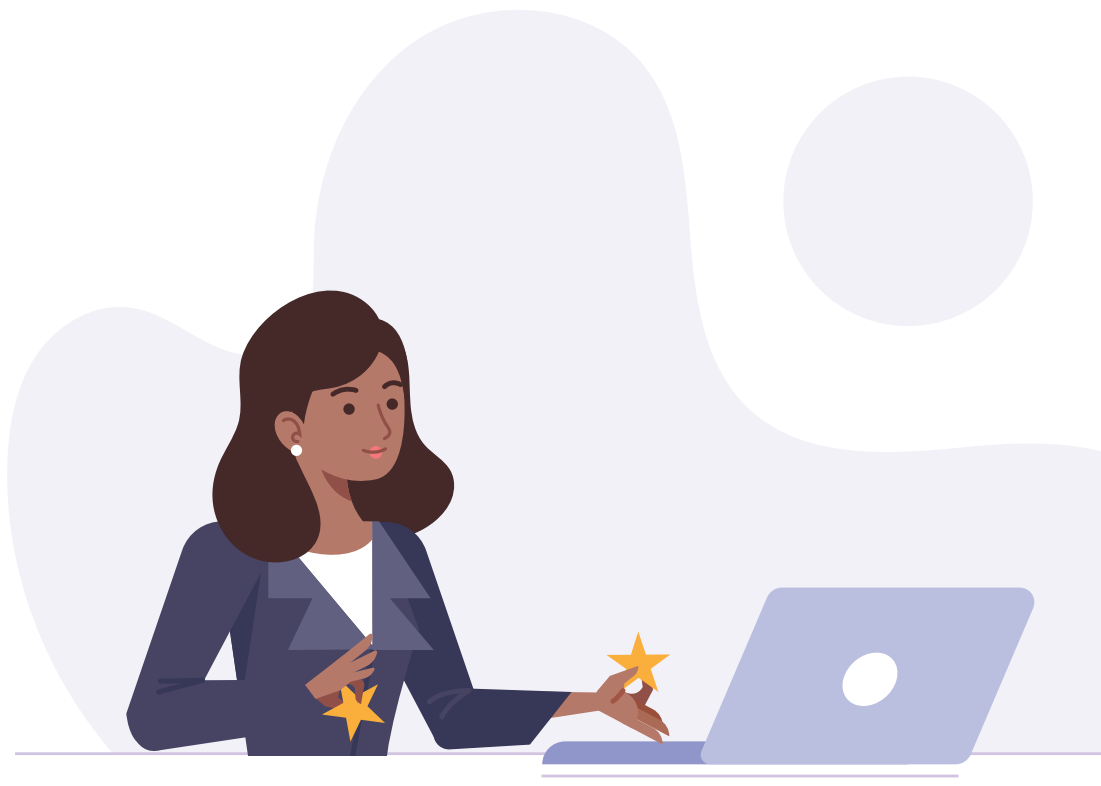
•Iniciar pelo questionário, e entender onde mora, rotina de trabalho (tempo) e potencial de compra de cada cliente

•Alguns gatilhos são trabalhados para deixar claro nossos objetivos de oferecermos o melhor resultado, por isso é indispensável: Tocar o cliente, fazer perimetria, bioimpedância e principalmente fotos (independente que venha fechar ou não)

•Esclarecer todas as dúvidas, ouvir o cliente e usar palavras claras e ilustrativas com desenhos para deixar simples seu entendimento e memorização. Aqui é importante que ele tenha o máximo de confiança no seu conhecimento por isso usar termos técnicos demais sem as devidas explicações pode ser uma objeção de conversão

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



•Perguntar se o valor ficou de acordo com sua programação de investimento no tratamento e se possível entender quanto o cliente está disposto a investir

•Caso identifique que esta acima da realidade do cliente, apresentar uma segunda opção de protocolo – justificando ser uma alternativa compatível com o primeira

•Usar gatilhos de neurovendas – trazer a visualização do cliente de como ele poderia ficar satisfeito caso aquele problema seja solucionado, levando ele a estar ou fazer coisas que o limitava antes do tratamento

•Usar todas as alternativas de negociação antes de diminuir o protocolo ou aplicar descontos ou apresentar uma segunda opção. Considerar ordem de opções:

Valor parcelado

Valor a vista

Sessão bônus

Desconto

Negociação Gerência

•Caso a venda tenha sido concluída ou a possível compra seja colocada como possibilidade, usem a estratégia do imediatismo, para que ela possa ser atendida o quanto antes, e se possível naquele momento.

•Quando finalizar a avaliação Entregar um luva de silicone Corpo Bueno e usar o seguinte script:

Esse é um mimo que estou te presenteando para que você co-

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



neça um pouco da nossa linha de cosméticos.

O Nosso grande diferencial é que trabalhamos com uma produção própria de cosméticos registrados pela anvisa para poder potencializar os resultados de nossos clientes.

Nossos resultados são melhores porque temos exclusividades desses produtos e utilizamos em todos os atendimentos. Algo que você só vai encontrar na Corpo Bueno. (Entregar o cosméticos para clientes que fecharam ou não a avaliação)

•Acompanhar sempre o cliente até a recepção e se possível todo o processo de fechamento (para certificar se não surgiu duvidas ou desistências)

•Agradecer e dar boa vindas a Corpo Bueno e se colocar disposição para o que precisar passando ali o número que ele deverá ligar a partir de agora e seu chat pessoal da empresa, onde falara direto com você selecionando a sua opção e seu nome. Certifique que ele gravou em seu celular os contatos.

•Acompanhar sempre que não estiver avaliando as salas de atendimento, sempre falar com todos os clientes independente que seja sido avaliado por você. Perguntar se ele está satisfeito com o atendimento, resultados e caso questione algo, esclarecer ou encaminhar para a avaliadora que o avaliou ( sempre passar a informação para a colega de trabalho)

•Saiba entender seu ticket médio de vendas de conversações, faça um acompanhamento semanal de produção, seja você seu maior crítico e maior incentivador. Conheça seus próprios resultados!

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



•Tenha sempre em mãos sua meta diária e semanal, suba um degrau de cada vez, se preocupe com as partidas antes de se preocupar com o campeonato.

•Pós venda:

Tão importante quanto avaliar e acompanhar a evolução desse cliente, é entender que o ciclo só se renova quando finalizamos um bom trabalho, a fonte pode estar cheia mas quando não cuidada constantemente ela pode secar. Só conseguimos ter indicações se conseguirmos entregar um bom trabalho, e identificarmos as falhas e acertos o quanto antes pode fazer o grande diferencial, se faça presente seja online ou presencial, mas sempre se faça presente.

•Acompanhe de forma pontual o chat e ligue sempre que possível para os clientes que não conseguiram fechar no dia da avaliação. Não os deixem esquecidos, entenda como pode ajuda-los, procurem a gerente comercial e apresente possíveis renegociações sempre.

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



## Responsabilidades da Avaliadora

- 1- Entrar em contato com clientes que faltaram via telefone e também via whatsapp;
- 2 - Revisar confirmação de agenda e ligar para confirmar os clientes não confirmados até as 16:00 do dia anterior;
- 3 - Realizar ligações para Negociação de orçamentos não fechados;
- 4 - Ligação para os leads (leads sem contato).

## FUNÇÕES DA AVALIAÇÃO

1 - Envio de mensagem Atravez do chat para leads renegociação para se colocar a disposição para qualquer dúvida no mesmo dia ou no dia seguinte da avaliação – **IMPORTANTE** se certificar que as mensagens estejam sempre sendo enviadas.

**Script para Msg:** *Olá, tudo bem? Sou a Dr<sup>a</sup>... salva por favor o meu número e pode me chamar caso tenha qualquer dúvida sobre o seu tratamento indicado.*

2- Renegociar as avaliações não fechadas usando a ação do sistema LEADS RENEGOCIAÇÃO (ligar dentro do prazo 2 a 7 dias depois) Se colocando a disposição para qualquer dúvida ou renegociação juntamente a gerência, caso o cliente não tenha iniciado uma conversa).

**Script para ligação/audio/msg NO CHAT:** *Ola! Tudo bem? Não me esqueci de você viu, estou aqui revisando sua avaliação e vi que ainda não agendou para iniciar ... e estou te ligando/enviando essa msg pra dizer que faço questão que você faça seu tratamento porque sei o quanto vai ser transformador nossos resultados para o seu caso, então quero fazer o que for possível com a minha gerente para você conseguir fechar com a gente e ja iniciarmos.*

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



*Posso te ajudar em alguma negociação, parcelamento? O que precisar vou fazer o possível pra te ajudar.*

(Se coloque aqui totalmente a disposição para ajudar no que for preciso).

**SE FOR NECESSÁRIO OFERÇA UMA SESSÃO** – Valor de custo:

Haaaa, inclusive consegui pra você aqui uma sessão experiência de um dos procedimentos indicados na sua avaliação com o valor de custo para você conhecer.

**Ex:** A sessão de criolipólise (ou as demais liberadas) tem o valor de até R\$ 599,00 mas consigo pra você uma sessão por R\$ 119,00, o que seria o valor de custo para você conhecer a técnica e ficar mais seguro caso tenha interesse em dar continuidade no seu tratamento.

**OBS:** Oferecer uma sessão experiência de uma das sessões indicadas para ele no orçamento, pagando o valor de custo da sessão para conhecer, caso ainda assim não obtenha sucesso, oferecer uma sessão gratuita dentro das liberações.

3- Entrar em contato com os clientes que tiveram indicação pela avaliação do procedimento que estiver vigente na Dobradinha ou qualquer outra promoção. **PRIORIDADE.**

Ex: Quando houver promoção de Criolipólise é importante verificar na base LEADS ORÇAMENTOS os clientes que receberam a indicação de CRIOLIPÓLISE e não fecharam informando que aquele procedimento entrou na promoção e será uma oportunidade ( fazer o mesmo para qualquer tratamentos individual que tenha entrado em promoção, priorizando primeiramente os procedimentos de maiores tickets) trabalhar indicações de no mínimo 3 meses, sempre iniciando das avaliações mais recentes para as mais antigas.

Ex: Quando houver pacotes ou varias promoções em conjunto como ações de dobradinha, dia das mulheres, dia das mães será necessário entrar nos LEADS AÇÃO RENEGOCIAÇÃO e falar da promoção para clientes que não fecharam – informando nova a oportunidade – trabalhar avaliações de até 3 meses, sempre iniciando das avaliações mais recentes para as mais antigas.

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



*Script: Olá! Tudo bem? Sou a Drª .... Estou entrando em contato porque estamos com uma promoção do procedimento que te indiquei na avaliação e lembrei de você!*

*• Agora é uma super oportunidade para você aproveitar.*

*• Posso recalcular sua avaliação para ver como ficou agora? Esta promoção pode acabar há qualquer momento.*

1- Ligar para clientes que fizeram avaliação e que não tenham fechado no prazo de até 3 meses quando a base estiver acumulada, ou recentes para oferecer sessões experiências com valor de custo de sessões não realizadas ou contratadas para conhecerem novos tratamentos. Válido somente para duas sessões experiências distintas. (Ver ação em flyer).

**2- Ação de bônus para clientes Vips** – Ação da equipe de avaliação em conjunto com gerência e recepção para apoio quando necessário. (Aqui a avaliadora apresentaria os melhores clientes com uma cortesia especial (Receber ação da Gerência).

Filtrar aqui na base **LEADS CLIENTES VIPS** os clientes que compram mais vezes (assiduidade); Clientes que compram acima de R\$ 5mil (Maior filtro para menor) – Sugestão de ação ideal para a cada 2 meses.

**SCRIPT:**

*Oi Maria, é a Débora da Corpo Bueno. Tudo bem com você?*

*Estou ligando para te dizer que agora, você faz parte da nossa lista de clientes vips, e como forma de agradecimento estamos te presenteando com uma sessão cortesia de (ver presente com a gerência).*

*Lembrando que esse procedimento tem o valor de X, mas que será um presente nosso para você!*

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>



**SUGESTÕES DE PRESENTES:** Laser Lavieen, Laser Black Peel, Depilação a laser, Massagem relaxante, Revitalização com peeling de diamante e outros com valores agregados, baixo custo e com possibilidade de recompra.

3- Acompanhar o processo de tratamento do cliente para solicitar reavaliação e assim coletar fotos.

4- Entrar em contato com o cliente no meio e final de seu tratamento.

# CONTROLE DE QUALIDADE AVALIAÇÃO

corpobueno<sup>CS</sup>

