

Seja um
COBRA
nas Vendas

Lucas Izoton

88 Dicas para você vender mais em sua loja



Lucas Izoton

Seja um
COBRA
nas vendas

Lembretes básicos que poderão lhe ajudar a ser um “cobra” nas vendas em sua Loja

*Pequeno “manual” de vendas no varejo que a marca de moda **Cobra D’agua** elaborou para os seus parceiros vendedores em todo o Brasil*

Seja um COBRA nas vendas

Lucas Izoton

PESQUISA

Lucas Izoton

PROJETO GRÁFICO, CAPA E EDITORAÇÃO

Dpto. de Marketing da Cobra D'água

REVISÃO

Carol Veiga

IMPRESSÃO E ACABAMENTO

Grafitusa

TIRAGEM

20.000 exemplares

© 2015, Lucas Izoton

Todos os direitos desta edição estão reservados ao autor.

É permitida a reprodução parcial desde que citada a fonte.

A Edição eletrônica pode ser obtida com *download* grátis nos

sites www.cobradagua.com.br, www.cobradagua.com.br/b2b

e www.lucasizoton.com.br

***“Vender é construir relacionamentos
e satisfazer as necessidades dos clientes”***

Lucas Izoton

Sumário

Agradecimentos	12
Introdução	13
Um pouco da minha vida como Vendedor	14
A marca Cobra D'agua	16
O significado do número 88	18
Como contatar a marca Cobra D'agua?	19
B2B - Atendimento direto ao Lojista	20
Corner Cobra D'agua	21
Espaço Plotagem Cobra D'agua	22
Ações de Marketing Regional	23
A Cobra D'agua lança 5 Coleções Anuais	24
Dica 01	26
<i>Você gosta de Vender?</i>	
Dica 02	27
<i>Você é otimista?</i>	
Dica 03	28
<i>Você é autoconfiante?</i>	
Dica 04	29
<i>Você transforma seus sonhos em metas?</i>	
Dica 05	30
<i>Você tem medo da rejeição?</i>	
Dica 06	31
<i>Você é persistente?</i>	
Dica 07	32
<i>Você tem iniciativa?</i>	

Dica 08	33
<i>Você possui automotivação para atingir seus resultados?</i>	
Dica 09	34
<i>Você colabora com a equipe?</i>	
Dica 10	35
<i>Você define metas pessoais de vendas?</i>	
Dica 11	36
<i>Que tal se comportar como se fosse o dono da loja?</i>	
Dica 12	37
<i>Você conhece as regras de sua Loja?</i>	
Dica 13	38
<i>Você conhece bem a marca Cobra D'água?</i>	
Dica 14	39
<i>Você conhece os produtos da Cobra D'água que você vende?</i>	
Dica 15	40
<i>Você participa de treinamentos?</i>	
Dica 16	41
<i>Você aprende com colegas mais experientes?</i>	
Dica 17	42
<i>Você cuida da sua higiene e aparência?</i>	
Dica 18	43
<i>Você consegue vender produtos mais “caros”?</i>	
Dica 19	44
<i>Você tem bons argumentos de venda?</i>	
Dica 20	45
<i>Você ouve muito e fala pouco?</i>	

Dica 21	46
<i>Você adota técnicas de negociação?</i>	
Dica 22	47
<i>Você lê para manter-se bem informado?</i>	
Dica 23	48
<i>Você só vende produto “barato”?</i>	
Dica 24	49
<i>Você sugere ter a marca Cobra D’água na sua loja?</i>	
Dica 25	50
<i>Você já pensou em ser Gerente?</i>	
Dica 26	51
<i>Você treina a sua apresentação ao cliente?</i>	
Dica 27	52
<i>Você tem uma boa história para contar?</i>	
Dica 28	53
<i>Você ajuda na limpeza e organização da loja?</i>	
Dica 29	54
<i>Você administra bem o seu tempo?</i>	
Dica 30	55
<i>Você participa de “rodinhas de vendedores”?</i>	
Dica 31	56
<i>Você tem informações sobre as tendências da Coleção?</i>	
Dica 32	57
<i>Você monitora o seu ticket médio?</i>	
Dica 33	58
<i>Você monitora a sua taxa de conversão?</i>	

Dica 34.....	59
<i>Você pede ajuda e orientação ao seu Gerente?</i>	
Dica 35.....	60
<i>Você tem informações do seu cliente?</i>	
Dica 36.....	61
<i>Você se preocupa em reduzir despesas da Loja?</i>	
Dica 37.....	62
<i>Você participa das reuniões na loja?</i>	
Dica 38.....	63
<i>Você leu o livro “O Voo da Cobra”?</i>	
Dica 39.....	64
<i>Você participa ativamente de eventos de Vendas?</i>	
Dica 40.....	65
<i>Você contribui para reduzir a inadimplência da loja?</i>	
Dica 41.....	66
<i>Você fala com o cliente como se ele fosse um amigo?</i>	
Dica 42.....	67
<i>Você ouve os seus clientes?</i>	
Dica 43.....	68
<i>Você se coloca no lugar do cliente?</i>	
Dica 44.....	69
<i>Você se comunica bem com seus clientes?</i>	
Dica 45.....	70
<i>Você demonstra os benefícios da marca e de cada produto?</i>	
Dica 46.....	71
<i>Você atende os clientes com entusiasmo?</i>	

Dica 47	72
<i>Você tem foco no cliente quando o está atendendo?</i>	
Dica 48	73
<i>Você dá atenção verdadeira ao seu cliente?</i>	
Dica 49	74
<i>Você surpreende o seu cliente?</i>	
Dica 50	75
<i>Você consegue identificar o estilo (perfil) do seu cliente?</i>	
Dica 51	76
<i>Você opina sobre a vitrine da loja?</i>	
Dica 52	77
<i>Você é paciente no atendimento aos clientes?</i>	
Dica 53	78
<i>Você sugere produtos adicionais ao cliente?</i>	
Dica 54	79
<i>Você olha os seus clientes nos olhos?</i>	
Dica 55	80
<i>Você sorri para os seus clientes?</i>	
Dica 56	81
<i>Você masca chiclete quando atende um cliente?</i>	
Dica 57	82
<i>Você mente para o cliente?</i>	
Dica 58	83
<i>Você abandona o cliente que está atendendo?</i>	
Dica 59	84
<i>Você faz sugestões para o cliente?</i>	

Dica 60	85
<i>Você mostra interesse pelo seu cliente?</i>	
Dica 61	86
<i>Você parabeniza e agradece ao cliente pela compra?</i>	
Dica 62	87
<i>Você aciona seus clientes pelas mídias sociais?</i>	
Dica 63	88
<i>Você se identifica no primeiro contato?</i>	
Dica 64	89
<i>Você atende o cliente como ele gostaria de ser atendido?</i>	
Dica 65	90
<i>Seus clientes indicam amigos para comprar com você?</i>	
Dica 66	91
<i>Você cumpre o que prometeu ao cliente?</i>	
Dica 67	92
<i>Você dá respostas rápidas e objetivas ao cliente?</i>	
Dica 68	93
<i>Você acessa vídeos de vendas no Youtube?</i>	
Dica 69	94
<i>Você é um vendedor “grudento”?</i>	
Dica 70	95
<i>Você sugere novas alternativas para o cliente?</i>	
Dica 71	96
<i>Você faz pós-venda junto aos seus clientes?</i>	
Dica 72	97
<i>Você sabe fechar a venda?</i>	

Dica 73	98
<i>Você é realista nos elogios?</i>	
Dica 74	99
<i>Você sabia que o cliente é mais exigente com o atendimento que com o produto?</i>	
Dica 75	100
<i>Você trata bem os clientes que reclamam?</i>	
Dica 76	101
<i>Você leu o livro “Gerenciando e Lucrando no Varejo”?</i>	
Dica 77	102
<i>Você sugere expor a marca Cobra D’agua na loja?</i>	
Dica 78	103
<i>Você usa as mídias sociais para interagir com os clientes?</i>	
Dica 79	104
<i>Você transmite alegria para os clientes?</i>	
Dica 80	105
<i>Você sugere marcas e produtos para a loja?</i>	
Dica 81	106
<i>Você aprende com Vendedores de outras lojas?</i>	
Dica 82	107
<i>Você participa dos treinamentos com fornecedores?</i>	
Dica 83	108
<i>Você busca informações sobre as marcas que vende?</i>	
Dica 84	109
<i>Você aprende com os Vendedores Campeões?</i>	
Dica 85	110
<i>Você tem boa postura física?</i>	

Dica 86.....	111
<i>Você se comporta como um Vendedor Consultor?</i>	
Dica 87.....	112
<i>Você conhece a “Matemática” das suas Vendas?</i>	
Dica 88.....	113
<i>Você presta serviços adicionais ao cliente?</i>	
Conclusão.....	114
Sobre o Autor.....	115
Co-Autores do Livro.....	116
Anotações.....	117

Agradecimentos

Aos Vendedores de Loja, que sempre nos ensinaram a arte de vender.

Aos Clientes Lojistas da marca COBRA D'AGUA, pela parceria ao longo dos anos.

Aos Representantes Comerciais, que compartilharam conosco suas experiências no varejo.

Aos Colaboradores e demais Parceiros da marca COBRA D'AGUA, pela ajuda.

Aos Co-autores, que me ajudaram na redação deste Livro.

Aos milhões de Consumidores COBRA D'AGUA, que são fãs de nossa marca.

À minha família, pela compreensão e apoio.

A DEUS, por tudo que nos tem concedido!

Introdução

Por que escrevi este Livro?

Ao longo da minha vida profissional visitei milhares de lojas no Brasil e no exterior, tendo contato com muitos Lojistas e seus Vendedores. Aprendi muito!

O objetivo de escrever **Seja um Cobra nas Vendas** com as 88 dicas foi procurar lembrar aos profissionais de vendas que, muitas vezes, fazer o óbvio na hora certa e de forma correta pode ser a fórmula para atender bem os clientes e buscar a sua fidelização, garantindo assim os resultados de sua loja.

Vender é uma arte que pode ser aprendida e aperfeiçoada. Por isso, o conteúdo desta publicação busca, de forma simples, sintética e prática, contribuir para o desenvolvimento e melhoria da performance dos Vendedores de Lojas que são clientes e trabalham com a marca COBRA D'AGUA em todo o Brasil.

Que você seja um “Cobra” nas vendas.

Boa leitura! Ótimas reflexões e muita prática.

Lucas Izoton

Fundador da marca Cobra D'agua



Um pouco da minha vida como Vendedor

Desde criança tive contato com vendas já que minha mãe, para complementar o orçamento doméstico, vendia roupas em casa sendo que os estoques eram guardados no quarto onde eu dormia.

Aos 10 anos de idade, vendi refresco em feira livre, aos 14 era revendedor de produtos Avon em sociedade com minha mãe e aos 15 passei a confeccionar e comercializar artesanato de couro para boutiques ou diretamente para consumidores finais.

Durante o meu curso de Engenharia, nas horas vagas, ainda como estudante, vendi telefone e até mesmo veículo. Como engenheiro descobri posteriormente que, na prática, eu era um vendedor de soluções técnicas de engenharia.

Quando iniciei meus próprios negócios na área de moda, antes mesmo de lançar a marca COBRA D'AGUA em nível nacional, eu já era lojista no Rio de Janeiro e no Espírito Santo. Ao longo das últimas décadas sempre atuei também no varejo e tive a oportunidade de visitar milhares de lojas no Brasil e no exterior, bem como conviver com lojistas e Vendedores de lojas pelos diversos estados do país.

A própria marca COBRA D'AGUA, que atualmente está presente em 12 mil pontos de venda em mais de 2.000 municípios do Brasil, só conseguiu ter essa distribuição nacional devido aos nossos esforços em montarmos uma equipe de vendas atuante com foco em resultados.

Nas diversas atividades que exerci como empresário e mesmo dirigente voluntário, penso que sempre fui um “vendedor e realizador” de sonhos. Portanto, se hoje me perguntarem qual é a minha profissão, apesar das minhas múltiplas atividades, posso também responder com tranquilidade: vendedor.

Confesso que sinto uma enorme admiração pelo trabalho dos Vendedores de lojas que hoje atuam e comercializam a marca COBRA D’AGUA para milhões de consumidores em todo o país desde o lançamento da marca em 1988. Parabéns, mais uma vez, aos nossos campeões, os Vendedores de loja.

Se você quiser conhecer esse próprio livro na versão digital ou mesmo acessar os demais livros de minha autoria, acesse os sites www.cobradagua.com.br e www.lucasizoton.com.br e faça o download grátis.

A marca **Cobra D'agua**

A marca de moda jovem **Cobra D'agua** foi lançada em nível nacional em uma Feira de Moda, em agosto de 1988, tendo obtido grande receptividade junto aos lojistas e consumidores finais.

Posteriormente, em 1990, a marca se consagrou com sua participação na FENIT, na época a 3ª maior Feira de Moda em nível mundial. O sucesso foi imediato! Foram efetuados negócios e parcerias com os melhores lojistas multimarcas e pontos de venda do país.

O nome “**Cobra D'agua**” é uma alusão ao “cobra”, o cara, confiante e campeão, ligado aos esportes praticados na praia e no mar.

Atualmente, a marca **Cobra D'agua** está presente em cerca de 12 mil pontos de venda, em mais de 2 mil municípios dos 27 estados brasileiros, sendo uma das marcas preferidas dos jovens do nosso país. Ao longo da sua trajetória foram investidos recursos acima de R\$ 150 milhões em ações de comunicação e marketing e mais de 12 milhões de consumidores já usaram a marca. Anualmente são lançados cerca de 2 mil novos produtos.

A **Cobra D'agua** foi eleita em 2010 e 2011, pela CNDL (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas), a melhor marca de moda jovem nacional, sendo agraciada em Brasília com o troféu “A Deusa da Fortuna”, considerado o Oscar do Varejo Brasileiro.

A marca já exportou para países como Portugal, Espanha, Itália, Canadá, Chile, Angola, Ilhas Canárias, República Dominicana, etc. Também se tornou case de sucesso no projeto Desafio Sebrae que envolveu mais de 50 mil estudantes universitários dentro e fora do país.

Para entender melhor o conceito da marca, temos que entender o **“Manifesto Cobra D’água”** que diz:

“O mar é a perfeita tradução do clima da marca Cobra D’água. O palco dos que curtem a vida intensamente. Os despojados, os jovens de espírito, os aventureiros, aqueles que valorizam os amigos, a natureza, o sol, a praia, o vento no rosto. Ser Cobra D’água é ser atraente, saber seduzir e despertar fantasias de romance e sensualidade. Com leveza, do seu próprio jeito. Usar Cobra D’água é mostrar como você se idealiza. Pronto para grandes conquistas, um vencedor, que acredita no seu taco, confiante, competitivo: um cobra! Viver Cobra D’água é não abrir mão de bons momentos.”

O significado do número 88

Escrever exatamente “88 Dicas” é uma alusão ao nº 8 que sempre acompanhou a **Cobra D’agua**.

A marca foi lançada oficialmente no mercado nacional em agosto do ano de 1988, ou seja, 8/88.

Posteriormente, o aniversário de 20 Anos da **Cobra D’agua** aconteceu em 08/08/2008 às 8:08h da noite para 888 convidados de todo o Brasil.

Na cultura oriental, o nº 8 é sagrado e representa solidez, sabedoria e prosperidade nos negócios. Segundo a numerologia, o 88 é a busca da perfeição e tem como características positivas a sabedoria, persistência, perfeccionismo, eficiência, coragem e reflexão.

Esperamos que o nº 88 possa também gerar dupla prosperidade, tanto para você Vendedor como para o lojista.

Mais uma vez relembramos que um Vendedor bem sucedido precisa aplicar na prática os conceitos do número 88. Isto significa ter a sabedoria de sempre buscar satisfazer e encantar os clientes, ser persistente e não desanimar diante de obstáculos e dificuldades, visar o perfeccionismo no atendimento aos consumidores, ser eficiente, ter sempre coragem e otimismo, refletindo sempre sobre os melhores caminhos a serem adotados para se atingir os objetivos traçados.

Como contatar a marca Cobra D'agua?

Se você desejar conhecer um pouco mais a marca **Cobra D'agua**, gentileza acessar o site www.cobradagua.com.br.

Se quiser visitar a loja virtual, acesse nosso site em www.lojacobradagua.com.br.

Para conversar com a nossa Central de Atendimento sobre esclarecimentos, novas Coleções, pedidos ou reposições, favor utilizar os seguintes telefones:

- 0800-703-3320
- (27) 98122-6203

Se quiser manter contato diretamente comigo, meu e-mail pessoal é lucas@cobradagua.com.br.



B2B - Atendimento direto ao Lojista

O **B2B** (venda direta para lojistas) é um canal disponibilizado a todos os clientes da marca **Cobra D'água**.

Após ter seu cadastro realizado e aprovado no site, no endereço www.lojacobradagua.com.br/b2b, o lojista tem a possibilidade de consultar todos os produtos **Cobra D'água** e fazer pedidos diretamente pelo site, sem a necessidade da presença física do representante.

Esse canal facilita o acesso do lojista às novidades oferecidas pela marca, possibilitando ao cliente fazer seu pedido quando e onde ele desejar, principalmente sua reposição de estoque, tendo assim sempre os produtos **Cobra D'água** em sua loja.

Sugerimos que o primeiro pedido da coleção seja realizado com o auxílio do representante.

Se tiver dúvidas, nos acione pelos telefones (27) 2122-9000 e (27) 98122-6203.

Corner Cobra D'agua

Dependendo do tamanho e características da loja, a **Cobra D'agua** disponibiliza um móvel *corner* com intuito de embelezar e aumentar significativamente as vendas da marca em sua loja.

O *corner* é um espaço físico, sob medida, dentro da loja, que valoriza a exposição dos produtos e incrementa a venda, o giro e a rentabilidade do negócio, atendendo às diversas exigências de clientes, com soluções de sucesso já testadas em grandes redes internacionais.

Na prática, é uma “mini loja” **Cobra D'agua** dentro da sua loja.

Alguns dos benefícios para um cliente que possua um *corner* **Cobra D'agua** são: prioridade nas entregas de pedidos, prioridade nos lançamentos de cada coleção, recebimento de materiais de PDV, orientação para a exposição de mix de produtos, treinamento virtual sobre vitrines/visual *merchandising*, ações de marketing regional, etc.

Se você deseja ter um *corner* em sua loja, converse com o representante que lhe atende ou entre em contato conosco.

Espaço Plotagem Cobra D'água

Se sua loja não possui espaço para os modulados do *corner*, temos uma alternativa através de plotagens que são customizadas para a arquitetura e móveis da sua loja!

Possuímos um Manual de Imagens da marca **Cobra D'água**, da atual coleção, que podem ser ajustadas na parede do seu ponto de venda, fachada, balcão ou aquele cantinho especial que pode ser trabalhado para deixar sua loja ainda mais bonita para seus clientes.

O marketing da **Cobra D'água** tem todas as orientações para você. Contato: marketing@cobradaqua.com.br

O Representante Comercial que lhe atende poderá lhe explicar os detalhes e inclusive efetuar as medições exatas no local.

Ações de Marketing Regional

A marca **Cobra D'água** inova em várias ações para os vendedores e lojistas da marca visando melhorar o giro dos produtos, na ambientação da loja, em ações de incentivos às vendas e treinamentos de varejo para os vendedores. Conheça um pouco mais estas ações:

- 1) **Plotagem e fachadas** – a marca Cobra D'água trabalha o seu espaço favorito;
- 2) **Fardamento/Uniforme para os vendedores** – fornecemos camisas no estilo da marca;
- 3) **Outdoor** – enviamos outdoor para você, com espaço para divulgar sua marca/sua loja;
- 4) **Corrida de Vendas** – presentearmos os vendedores da loja com produtos Cobra D'água;
- 5) **Material de PDV** – fornecemos materiais da marca para decorar sua loja e compor sua vitrine;
- 6) **Vitrine Premiada** – sua vitrine com 100% produtos Cobra D'água vale prêmios.

Obtenha mais detalhes com seu Representante Comercial.

A Cobra D'água lança 5 Coleções Anuais

São 5 coleções distintas durante o ano, além de reforços mensais, o que permite ao lojista ter sempre novidades de produtos na sua loja. São elas:

- **Coleção Outono/Inverno** – entregas a partir de janeiro;
- **Coleção Pré-Primavera** – entregas a partir de março;
- **Coleção Primavera** – entregas a partir de maio;
- **Coleção Verão** – entregas a partir de agosto;
- **Coleção Alto Verão** – entregas a partir de outubro.

Você pode conhecer e adquirir todas estas Coleções através do Representante Comercial que lhe atende ou mesmo via **B2B – Atendimento Direto ao Lojista** através do site www.lojacobraagua.com.br/b2b (24 horas por dia) ou ainda via **Central de Relacionamento** (telefone 27 2122-9000 e e-mail comercial@cobraagua.com.br) no horário comercial.



Seja um
COBRA
nas vendas

Dica 01

Você gosta de Vender?

Vender é construir relacionamentos, é atender potenciais clientes, elevando a sua autoestima através de produtos da marca **Cobra D'água**. Quem trabalha com vendas no varejo precisa gostar de pessoas e saber demonstrar isso na prática, no dia a dia, junto aos consumidores finais. Transmita sempre afeto quando você estiver dentro de uma loja. Um bom relacionamento é essencial!

*“Escolha um trabalho de que gostes e não terás
que trabalhar nem um dia na tua vida.”*

Confúcio, filósofo chinês

Dica 02

Você é otimista?

Quem trabalha com vendas, construindo relacionamentos, precisa ser otimista e procurar sempre ver o lado positivo das coisas, evitando enfatizar os aspectos negativos. Tenha sempre um sorriso nos lábios e repasse esse otimismo e alegria para o seu cliente. Nunca fique dentro de uma loja sem um sorriso nos lábios e cumprimente a todos, independente da aparência.

*“O mundo pertence aos otimistas.
Os pessimistas são meros espectadores.”*

Eisenhower, ex-presidente dos EUA

Dica 03

Você é autoconfiante?

Um bom Vendedor precisa ter autoconfiança elevada. Portanto, é necessário que você confie em si mesmo e acredite que pode atingir as metas que estipulou. A realização dos seus sonhos depende de você e das atitudes que adotar. Se você for autoconfiante, certamente irá superar, com mais facilidade, os obstáculos que provavelmente irá encontrar.

“Todo homem é o arquiteto do seu próprio destino.”

Sallustio, escritor e poeta

Dica 04

Você transforma seus sonhos em metas?

Não basta somente sonhar, precisamos transformar nossos sonhos pessoais e profissionais em metas claras e específicas. Se possível, compartilhe os seus sonhos e metas com pessoas que você confia. Assim, você se sentirá ainda mais comprometido para atingir a meta. Agora, é fundamental planejar as ações necessárias para alcançar o objetivo proposto. O planejamento é essencial pois só assim você conseguirá realizar verdadeiramente as suas metas e objetivos!

“Se você pode sonhar, pode fazer.”

Walt Disney, cineasta e empreendedor

Dica 05

Você tem medo da rejeição?

É normal o ser humano ter medo da rejeição e esse é um grande obstáculo que os Vendedores enfrentam para atingirem os seus objetivos. Receber um “Não”, o que é normal no atendimento, pode gerar a sensação de inferioridade abalando o moral do profissional de vendas. É fundamental que o vendedor aceite com bom humor os sucessos e fracassos, mantendo sempre elevada a sua autoestima e nível de persistência. Não se abale com um “Não”!

*“A rejeição e a oposição são necessárias.
Só assim vemos a oportunidade de crescer.”*

Breno Botti, escritor

Dica 06

Você é persistente?

A persistência é fundamental para um Vendedor obter bons resultados e ter sucesso na carreira. Persistir é acreditar em você, na sua loja, na **Cobra D'água**. Persistir é não desistir quando enfrentar obstáculos, é saber lidar com as objeções do consumidor e entender que isso é algo natural no processo de vendas. É buscar novas alternativas e argumentos para concretizar a venda. Nunca desista diante das dificuldades! Persista!

“A maior parte das coisas importantes no mundo foram realizadas por pessoas que continuaram tentando quando parecia não haver esperança de modo algum.”

Dale Carnegie, escritor norte-americano

Dica 07

Você tem iniciativa?

Iniciativa, segundo o dicionário, é a ação de quem propõe ou faz primeiro alguma coisa. Um Vendedor precisa ter muita iniciativa para poder atingir seus objetivos. Não adianta ter capacidade técnica, bom relacionamento e conhecer bem o varejo de moda se não tiver a iniciativa de por em prática os seus conhecimentos e experiências junto aos clientes. Não espere você ser acionado ou cobrado. Aja!

“Iniciativa é fazermos o que está certo sem ser preciso que alguém nos diga para fazermos tal.”

Victor Hugo, poeta francês

Dica 08

Você possui automotivação para atingir seus resultados?

O Vendedor, ao desempenhar suas atividades rotineiras, irá encontrar muitos obstáculos e, para isso, é fundamental que ele tenha uma energia extra, ou seja, a automotivação. Para isso é importante gostar de vendas, manter o foco nas atividades prioritárias, ter metas bem definidas e investir em desenvolvimento pessoal, principalmente comportamental. Não esqueça também de cultivar bons relacionamentos com a família, amigos e clientes.

“Um homem é um sucesso se pula da cama de manhã e vai dormir à noite, e nesse meio tempo faz o que gosta”

Bob Dylan, cantor e compositor

Dica 09

Você colabora com a equipe?

Em uma loja é fundamental que exista um bom ambiente de trabalho e um clima cordial na equipe. Colabore com os seus colegas, procurando ajudar a todos. Esse seu comportamento estimulará as demais pessoas a fazerem o mesmo. Auxilie todas e quaisquer pessoas que lhe ajudam no desempenho de suas atividades profissionais. Procure dar exemplos. Uma equipe unida consegue melhores resultados.

“Grandes oportunidades para ajudar aos outros raramente aparecem, mas pequenas delas nos cercam todos os dias.”

Sally Koch, ativista voluntária

Dica 10

Você define metas pessoais de vendas?

Normalmente, toda loja tem metas de vendas diárias, semanais e mensais para os seus vendedores. Independente disso, é fundamental que você estabeleça metas e objetivos pessoais de vendas que sejam ainda mais desafiantes e que tenham um significado especial. Que tal estipular, para você mesmo, metas desafiadoras acima daquelas que lhe deram? Lembre-se porém que as metas precisam ter condições de serem alcançadas.

*“Um homem sem propósito
é como um navio sem leme.”*

Thomas Carlyle, historiador e escritor

Dica 11

Que tal se comportar como se fosse o dono da loja?

Os Vendedores, quando adotam posturas profissionais empreendedoras, conseguem mais facilmente atingir suas metas de venda. Logo, tenha iniciativa, seja persistente, não desista, aceite desafios, comprometa-se a atingir os resultados, relacione-se bem com todos, procure sempre melhorar. Comporte-se como se você fosse o verdadeiro dono do negócio! Atue como se você fosse o proprietário da loja e certamente venderá bem mais!

“Você nunca sabe que resultados virão da sua ação. Mas, se você não fizer nada, não existirão resultados.”

Mahatma Gandhi, ativista indiano

Dica 12

Você conhece as regras de sua Loja?

Um bom vendedor precisa conhecer as políticas de atuação, bem como os objetivos e regras, escritas ou não, existentes em sua loja. Se você não receber essas orientações, procure o seu gerente e peça para que sejam compartilhadas todas as informações possíveis. É importante que o profissional de vendas respeite as regras existentes para que não ocorram incompreensões futuras junto à equipe ou gerência.

“Disciplina é a ponte entre metas e realizações.”

Jim Rohn, empreendedor americano

Dica 13

*Você conhece bem a marca
Cobra D'agua?*

Um bom Vendedor e sua equipe, que trabalham em uma boa loja, normalmente comercializam marcas conceituadas e famosas, o que atrai a atenção de consumidores mais exigentes e detalhistas. É fundamental que o Vendedor conheça a história da **Cobra D'agua**, seu público alvo, as tendências da atual Coleção e inclusive fatos importantes sobre sua história. Todas essas informações poderão servir de argumentos e auxiliar no fechamento das vendas.

“Aquele que não tem inclinação para aprender mais, será capaz de pensar que sabe bastante.”

Powell, militar americano

Dica 14

Você conhece os produtos da Cobra D'água que você vende?

Um bom Vendedor precisa estar preparado para responder, com confiança e precisão, as perguntas que um cliente mais exigente certamente lhe fará quando estiver avaliando as diversas opções de produtos da Coleção. Portanto, é necessário que o Vendedor estude cada produto, solicite informações à empresa, analise o site e catálogos da marca. Lembre-se que uma boa resposta pode significar uma boa venda!

“Para aprender qualquer coisa rápida e efetivamente, você deve vê-la, ouvi-la e senti-la.”

Tony Stockwell, escritor britânico

Dica 15

Você participa de treinamentos?

Um Vendedor que participa de treinamentos torna-se mais capacitado e com possibilidades de obter melhores resultados na sua loja. Agora, não basta apenas participar, é necessário mudar o comportamento e aplicar, na prática, os conhecimentos adquiridos. Um Vendedor bem treinado repassa também seus conhecimentos para a equipe e melhora o atendimento aos clientes, tendo mais chances de atingir os seus objetivos e metas.

“Quem acha que não precisa de treinamento, precisa de tratamento.”

Robson Dutra, palestrante e consultor

Dica 16

*Você aprende com colegas
mais experientes?*

Um bom Vendedor sempre se comporta como um eterno aprendiz e procura aprender com a experiência dos outros, principalmente com aqueles profissionais mais experientes, sejam eles Representantes, Vendedores, Gerentes ou mesmo Proprietários do negócio. É essencial conhecer o modo de atuar dos Vendedores campeões em *ticket* médio das vendas, vendas por dia, venda média e venda mensal.

*“Mestre não é quem sempre ensina,
mas quem de repente aprende.”*

Guimarães Rosa, escritor e diplomata

Dica 17

Você cuida da sua higiene e aparência?

É importante que, antes de iniciar o expediente, o Vendedor verifique no espelho a sua imagem e analise se a mesma está compatível com o perfil da loja e do público alvo que será atendido. A aparência (cabelo, roupa, semblante, postura, tom de voz, etc.) precisa transmitir a imagem de um profissional competente e experiente. Aparência é fundamental no contato com o cliente. Que tal ver-se no espelho?

“Você não terá uma segunda chance para causar uma primeira boa impressão.”

Aaron Burns, designer americano

Dica 18

Você consegue vender produtos mais “caros”?

A maior dificuldade que um Vendedor tem para oferecer marcas e produtos mais “caros” aos seus clientes é ele próprio. É importante que ele conheça os benefícios que as marcas e seus produtos de maior valor agregado possam trazer para o seu cliente, sabendo expressar com firmeza esses argumentos e não tendo medo de apresentá-los. Existem muitos consumidores que aceitam pagar mais por uma boa marca e/ou por produtos especiais e diferenciados.

“Muito mais do que expectativas e exigências atendidas, clientes querem excelência no atendimento.”

Guilherme Machado, palestrante

Dica 19

Você tem bons argumentos de venda?

Um Vendedor experiente e bem sucedido sabe que não pode usar o mesmo argumento para todos os seus clientes. Afinal, pessoas diferentes têm necessidades diferentes e, portanto, é importante ter argumentos diferentes. O vendedor precisa ter sensibilidade para identificar o perfil do seu cliente e adaptar as suas argumentações para cada tipo de consumidor. É importante você estar preparado para as diversas situações do dia a dia.

“Acredite em si próprio e chegará um dia em que os outros não terão outra escolha senão acreditar em você.”

Cynthia Kersey, escritora

Dica 20

Você ouve muito e fala pouco?

Quem trabalha com vendas sabe que é fundamental ouvir o cliente para buscar entender suas necessidades, receios e desejos. Atualmente, o consumidor é normalmente bem mais informado sobre o varejo e moda sendo que o Vendedor deve ouvir mais, falar menos, ter paciência e poder de análise para entender a mensagem do cliente. Assim, ficará mais fácil apresentar as marcas e os produtos que atendam aos seus anseios.

“Eu gosto de escutar. Eu aprendi muito escutando cuidadosamente. A maioria das pessoas nunca escuta.”

Ernest Hemingway, escritor norte-americano

Dica 21

Você adota técnicas de negociação?

Vendedores bem preparados têm mais chances de realizar boas vendas, dentro do conceito “ganha-ganha”, onde ninguém perde e todos ganham. É importante ouvir o cliente, identificar as necessidades, apresentar marcas e produtos que atendam aos seus anseios, ter fortes argumentos de venda, demonstrar que será um bom negócio para o cliente e adotar ações para fechar a venda. A partir daí, é hora de parabenizar pela compra e agradecer.

*“Não devemos permitir que alguém saia da nossa presença sem se sentir melhor e mais feliz”
Madre Teresa de Calcutá, missionária indiana*

Dica 22

Você lê para manter-se bem informado?

A leitura é fundamental para o desenvolvimento pessoal e profissional. O Vendedor semanalmente mantém contato com dezenas de pessoas de diversos hábitos diferentes, sendo necessário ter conhecimento sobre vários temas bem como aqueles ligados diretamente à sua atividade de trabalho. Através da leitura ele poderá ampliar seus conhecimentos, o que vai facilitar a sua comunicação com os clientes bem como familiares e amigos.

“Quem lê, conversa com os sábios.”

Francis Bacon, político e filósofo inglês

Dica 23

Você só vende produto “barato”?

As melhores lojas sempre possuem boas marcas. No caso da marca **Cobra D'água** temos bem definido o público alvo e o mix de produtos de cada Coleção é distribuído de forma harmônica, desde produtos mais básicos (mais “baratos”) até os de maior valor agregado (mais “caros”). Em ambas as situações, estes produtos são bastante vendáveis e o Vendedor precisa ter argumentos diferenciados para cada um.

“Difícilmente existirá alguma coisa nesse mundo que alguém não possa fazer um pouco pior e vender um pouco mais barato, e as pessoas que consideram somente preço são as merecidas vítimas.”

John Ruskin, escritor e poeta britânico

Dica 24

Você sugere ter a marca Cobra D'água na sua loja?

A **Cobra D'água** é uma marca de moda jovem, lançada em 1988 no mercado nacional e reconhecida como uma das melhores do Brasil no seu segmento, principalmente devido ao bom giro dos seus produtos nas lojas e o alto nível dos serviços prestados ao lojista. Se a sua loja não comercializa a **Cobra D'água**, que tal sugerir a marca ao seu gerente ou mesmo ao comprador? Você pode estar iniciando uma boa parceria.

*“Se você espera por condições ideais
você nunca fará nada.”*

Eclesiastes, Livro do Antigo Testamento

Dica 25

Você já pensou em ser Gerente?

É normal que um Vendedor almeje ser promovido, no futuro, a Gerente da loja. Agora, para que isso aconteça, é necessário que ele se prepare e comece a adotar posturas de um verdadeiro líder, dando bons exemplos, ouvindo as pessoas, ajudando a equipe, respeitando as diferenças individuais e gerando um clima saudável entre todos. Também é importante participar constantemente de treinamentos.

“Não é porque certas coisas são difíceis que nós não ousamos, é justamente porque não ousamos que tais coisas são difíceis.”

Sêneca, escritor romano

Dica 26

*Você treina a sua
apresentação ao cliente?*

Um bom Vendedor se prepara adequadamente para cada contato com os seus clientes, principalmente devido ao conceito de que consumidores diferentes precisam ser atendidos de forma diferente. Logo, é importante identificar o perfil do cliente a ser atendido e treinar os detalhes de sua apresentação visando ter um foco que atenda às suas necessidades específicas. Afinal, necessidades diferentes, soluções diferentes! Concorda?

*“Quanto mais suor derramado em treinamento,
menos sangue será derramado em batalha.”*

Dale Carnegie, escritor norte-americano

Dica 27

Você tem uma boa história para contar?

A arte de contar histórias é ainda a melhor maneira de nos comunicarmos de forma adequada com as pessoas e também com os nossos clientes. Portanto, selecione boas alternativas de histórias rápidas para que você possa usar na sua vida pessoal e profissional, principalmente para iniciar ou mesmo estreitar o relacionamento com os clientes. O Mestre Jesus já fazia isso há 2 mil anos através de suas parábolas para poder levar suas mensagens a todos.

“Contar histórias com um propósito é a melhor maneira de persuadir e convencer pessoas.”

Bill Clinton, ex-presidente dos EUA

Dica 28

Você ajuda na limpeza e organização da loja?

Normalmente, uma das atividades descritas na função de um Vendedor é limpar e manter a organização da loja e dos produtos, bem como providenciar a reposição dos estoques tanto para as araras, prateleiras e expositores com também para a vitrine. É importante lembrar que o profissional de vendas faz parte de uma equipe e precisa atuar de forma polivalente para que a loja esteja sempre em perfeito estado.

“O talento vence jogos, mas só o trabalho em equipe ganha campeonatos”

Michael Jordan, ex-jogador de basquete

Dica 29

Você administra bem o seu tempo?

Um dos grandes desafios de um Vendedor é administrar o seu tempo pessoal e profissional, de maneira a permitir equacionar as diversas tarefas diárias, bem como os horários da loja. Tenha uma boa agenda, anote sempre seus compromissos e as ações a executar, evite desperdiçadores de tempo. Você pode proporcionar um bom atendimento ao cliente, mesmo sendo objetivo. Afinal, quanto mais clientes atender, mais chances de vender.

“Quem não consegue gerenciar o seu próprio tempo, certamente terá muitas dificuldades para administrar o seu próprio negócio.”

Peter Drucker, escritor e professor

Dica 30

Você participa de “rodinhas de vendedores”?

Existem alguns comportamentos dos Vendedores que incomodam os clientes e muitas vezes impedem vendas. Um deles é quando o cliente entra em uma loja e encontra um grupo de vendedores se agrupando em uma rodinha para conversar e bater papo, formando quase uma barreira humana. Não participe destes grupos. Fique longe deste movimento que gera uma má imagem. Não prejudique suas vendas!

“Não julgue os outros sem antes julgar a si mesmo.”
Dave Anderson, ex-jogador de baseball

Dica 31

Você tem informações sobre as tendências da Coleção?

Vendedores precisam conhecer as tendências atuais da moda de cada Coleção **Cobra D'agua**, já que essas informações são essenciais para que os clientes mais exigentes e detalhistas possam estar seguros ao comprar nossos produtos ou mesmo a nossa marca. Logo, é importante conhecer mais o mundo da moda, as principais marcas, tendências, influências e mesmo as principais cores de cada estação.

“Seus mais insatisfeitos clientes são sua maior fonte de aprendizado.”

Bill Gates, fundador da Microsoft

Dica 32

Você monitora o seu ticket médio?

O Ticket médio é também conhecido como Preço Médio por Venda (R\$) ou Quantidade Média de Peças por Venda (unidade). O vendedor precisa conhecer e avaliar diariamente o seu desempenho em R\$ e peças, comparando-o com a média da loja e dos principais vendedores. Assim ele poderá identificar necessidades de treinamento para poder vender produtos adicionais e também mais caros.

“Obstáculos são aquelas coisas assustadoras que você vê quando desvia seus olhos da sua meta.”

Henry Ford, fundador da Ford

Dica 33

Você monitora a sua taxa de conversão?

A Taxa de Conversão mede a performance do Vendedor com relação ao número de clientes que ele atende e o número de vendas efetivadas. É, na prática, um percentual de sucesso que pode ser medido e avaliado em períodos diários, semanais, mensais ou anual. É importante comparar este indicador com a média de períodos passados e mesmo com a de outros Vendedores. Essa avaliação é fundamental para melhorar o seu atendimento.

“A gente não pode fazer meta pequena, pois não vai alcançar. São as grandes metas que mobilizam para o resultado.”

Luiza Trajano, empresária do Magazine Luiza

Dica 34

*Você pede ajuda e orientação
ao seu Gerente?*

Normalmente, o Gerente de uma loja é um profissional experiente que destacou-se como líder ao longo de sua carreira. Logo, ele tem condições de ajudar e orientar bem a sua equipe na maioria das situações. O Vendedor precisa ter consciência que solicitar ajuda não é sinônimo de fraqueza e sim de inteligência e humildade. Logo, sempre que necessário, não tenha receios de pedir ajuda ao Gerente e outros Gestores. Eles existem para lhe ajudar!

*“Não há equipes fracas, apenas líderes fracas.”
James Hunter, escritor e palestrante*

Dica 35

Você tem informações do seu cliente?

Dependendo da cidade, do tipo da loja e mesmo do perfil do consumidor, um vendedor pode pedir os dados do seu cliente (nome, telefone, e-mail, etc.) para lhe informar sobre a chegada de novos produtos/marcas que sejam do seu agrado. É importante registrar suas preferências sobre as marcas, tipos de produtos, tamanho, cores e outras características. Assim, ajudando-o com informações de seu interesse, você poderá fidelizar esse cliente.

“A informação é a matéria prima da gestão”

Anônimo

Dica 36

Você se preocupa em reduzir despesas da Loja?

Um bom Vendedor, normalmente, é um profissional que também possui outras habilidades profissionais e se preocupa com o resultado final (lucro) da loja onde trabalha. Assim, ele tem consciência da necessidade de reduzir custos fixos e variáveis e portanto efetua sugestões visando eliminar ou diminuir despesas com energia, embalagens, materiais de expediente, saldos de estoques, eventuais roubos, etc.

“O melhor negócio do mundo é gastar menos do que se ganha.”

Tião Maia, empresário

Dica 37

Você participa das reuniões na loja?

Normalmente as boas lojas fazem reuniões periódicas que podem ser mensais, semanais ou até mesmo diárias, desde que sejam curtas e objetivas. Essa é uma boa oportunidade para o Vendedor se manifestar, compartilhando informações percebidas junto aos clientes, bem como citando eventuais problemas ou mesmo efetuando sugestões sobre marcas e produtos. Estas reuniões também podem servir para se efetuar treinamentos.

*“Quem tem muitas prioridades
acaba por ter nenhuma.”*

Vicente Falconi, escritor e consultor

Dica 38

Você leu o livro “O Voo da Cobra”?

O primeiro livro que escrevi foi “O Voo da Cobra”, onde compartilhei um pouco das minhas experiências profissionais e contei a história do início da marca **Cobra D’agua**. Em vários capítulos enfatizei a importância do empresário ser um verdadeiro empreendedor, atuando com muita iniciativa, persistência e sendo otimista. Este livro está disponível para você e para o lojista, com *download* grátis no site www.lucasizoton.com.br.

“Se você não puder voar, corra. Se não puder correr, ande. Se não puder andar, rasteje, mas continue em frente de qualquer jeito.”

Martin Luther King, pastor e ativista

Dica 39

Você participa ativamente de eventos de Vendas?

Uma atividade importante de desenvolvimento pessoal e profissional de um Vendedor é a sua participação em Convenções e Seminários de Vendas bem como Encontros e Reuniões que visam gerar conhecimentos e melhorar a sua performance de vendas. O Vendedor precisa se preparar para estes eventos, participar de forma ativa, opinando, questionando e sempre efetuando sugestões de melhorias para o desempenho na loja.

“Não é o mais forte da espécie que sobrevive, nem o mais inteligente. É o que melhor se adapta às mudanças.”

Charles Darwin, naturalista britânico

Dica 40

Você contribui para reduzir a inadimplência da loja?

Nos tempos atuais, não basta ao vendedor apenas vender. É importante que ele também participe com ações que possam melhorar o resultado da loja, inclusive visando reduzir possíveis inadimplências dos clientes. Se um Vendedor perceber atitudes no cliente que possam ser suspeitas ou que possam gerar uma inadimplência futura, é importante que ele acione o Gerente evitando assim perdas para a loja.

“Não adianta vender, se não receber.”

Ditado Varejista

Dica 41

Você fala com o cliente como se ele fosse um amigo?

Se vender é construir relacionamentos e satisfazer as necessidades dos clientes, é importante que o Vendedor trate o cliente com respeito, mas ao mesmo tempo, como se ele fosse um grande amigo. Assim, com tom de voz adequado e demonstrando afetividade, o Vendedor poderá gerar no cliente um bom nível de confiança facilitando as vendas. Lembre-se sempre que clientes diferentes necessitam de atendimentos diferentes.

“Os clientes compram pelas razões deles, não pelas suas.”
Orvel Ray Wilson

Dica 42

Você ouve os seus clientes?

Um Vendedor precisa ouvir o cliente para poder conhecer melhor suas expectativas e desejos, tendo assim condições de proporcionar-lhe um bom atendimento, concretizando a venda e buscando a sua fidelização. Lembre-se de que as pessoas não falam apenas com palavras e é importante estar atento a todas as expressões corporais do seu cliente. Ouça primeiro o cliente e, depois, fale. Assim, você o conquistará!

“Um dos melhores modos de persuadir os outros é com os teus ouvidos, escutando-os.”

Dean Rusk, diplomata e estadista americano

Dica 43

Você se coloca no lugar do cliente?

Empatia é a capacidade de se compreender o sentimento ou a reação das outras pessoas, imaginando-se nas mesmas circunstâncias. É importante que o cliente saiba que pode contar com o Vendedor como aliado e confiar nele, bem como nas suas informações. Nunca se esqueça que pessoas compram algo de pessoas e que, se houver empatia, eventuais objeções podem ser contornadas e a venda será realizada. Seja empático!

“Paz, amor e empatia.”

Kurt Cobain, fundador da banda Nirvana

Dica 44

*Você se comunica bem
com seus clientes?*

Uma boa comunicação é fundamental para se concretizar vendas: seja natural, ouça as pessoas olhando-as nos olhos, fique atento, seja empático, conheça bem a marca e seus produtos, fale de forma pausada e segura, evite gesticulações excessivas, cumprimente as pessoas, comporte-se com humildade, seja bem-humorado e tenha sempre um permanente sorriso nos lábios. Comunicar-se, de forma adequada, é essencial para se obter sucesso nas vendas.

*“Comunicação não é o que você diz.
É o que os outros entendem.”
Duda Mendonça, publicitário*

Dica 45

Você demonstra os benefícios da marca e de cada produto?

Quando o Vendedor conhece bem a marca **Cobra D'água** e os seus produtos, mais capacitado ele estará para poder ter bons argumentos de venda, demonstrando os benefícios tangíveis do produto e os intangíveis da própria marca. Quando o cliente recebe informações importantes sobre os benefícios do produto e da marca, menos ele pensará no preço e mais próximo estará da decisão de comprar. Boas informações estimulam vendas!

“Um benefício dá resposta a um benefício.”
Confúcio, filósofo chinês

Dica 46

*Você atende os clientes
com entusiasmo?*

A etimologia da palavra entusiasmo (do grego *en* + *theos*, literalmente “em Deus”) significa ter Deus dentro de si. Uma pessoa entusiasmada tem mais disposição para enfrentar desafios, transmite confiança e alegria a quem está à sua volta. Um Vendedor entusiasmado e sorridente tem mais chances de concretizar uma venda pois o seu comportamento contagia o cliente e o estimula a fechar a venda. Atenda ao cliente sempre entusiasmado!

“O entusiasmo é a maior força da alma. Conserva-o e nunca te faltará poder para conseguires o que desejas.”

Napoleão Bonaparte, político e militar

Dica 47

Você tem foco no cliente quando o está atendendo?

É fundamental que o Vendedor tenha foco no cliente quando estiver atendendo-o. É necessário estar concentrado no seu atendimento, evitando executar outras atividades simultâneas. O cliente precisa perceber que é o centro de suas atenções e que você está buscando a melhor solução para o problema dele. Enfim, dê a máxima atenção para o seu cliente durante o atendimento, ampliando assim o volume de vendas.

“Você não pode confiar em seus olhos quando sua imaginação está fora de foco.”

Mark Twain, escritor americano

Dica 48

*Você dá atenção verdadeira
ao seu cliente?*

Não basta ser apenas educado com o cliente. É necessário proporcionar uma real atenção para ele durante o atendimento. Lembre-se que atender é servir e buscar a solução para o cliente que está à sua frente. Ele deseja algo e você precisa prestar-lhe um atendimento profissional e afetuoso que se concretize em venda. Evite fazer outras ações como atender telefone, usar mídias sociais e efetuar conversas em paralelo.

*“Um cliente pode até não gostar do lugar,
mas poderá amar o atendimento.”*

Paulo Samuel, palestrante

Dica 49

Você surpreende o seu cliente?

Satisfazer um cliente é atender suas expectativas. Encantar um cliente é superar estas expectativas. Já surpreender um cliente é oferecer-lhe algo totalmente inesperado e não previsto. Alguma coisa surpreendente! Como os clientes são diferentes uns dos outros, procure buscar e adotar alternativas de atendimento e serviços que possam realmente surpreendê-los. Reflita: O que você tem feito de especial e diferente para os clientes de sua loja?

“Temos de fazer o melhor que podemos. Esta é a nossa sagrada responsabilidade humana.”

Albert Einstein, físico alemão

Dica 50

Você consegue identificar o estilo (perfil) do seu cliente?

Apesar de existirem dezenas de perfis de clientes, alguns especialistas preferem classificá-los em apenas dois grupos: os detalhistas e os práticos. Os detalhistas, por natureza, necessitam de muitas informações da marca e seus produtos para decidirem. Já os práticos querem menos informações, mais agilidade e são mais objetivos na compra. O desafio é você conseguir diferenciar um do outro, facilitando assim o atendimento.

“A coisa mais importante na comunicação é ouvir o que não está sendo dito.”

Peter Drucker, escritor e professor

Dica 51

Você opina sobre a vitrine da loja?

A vitrine é uma grande ferramenta de comunicação e vendas de uma loja, podendo gerar bons resultados através do aumento do fluxo de potenciais clientes. Um bom Vendedor analisa a vitrine da loja, verifica o seu nível de atratividade e, quando necessário, efetua sugestões de melhorias, de forma educada, para o vitrinista ou o seu gerente ou ainda para o lojista. Sempre que possível, sugira looks da marca **Cobra D'agua**.

“Quem não se comunica, se trumbica.”

Chacrinha, apresentador de TV

Dica 52

Você é paciente no atendimento aos clientes?

Muitas vezes, um Vendedor atende educadamente o cliente e este não compra nada. Também é normal o cliente ocupar por muito tempo o Vendedor e também dizer que não gostou de nenhum modelo. A paciência é uma virtude dos bons vendedores. Logo, trate bem todos os clientes e aceite atender com simpatia aqueles que não decidem com rapidez. Tenha paciência e você será recompensado, no futuro.

“Todas as falhas humanas provém da impaciência.”

Franz Kafka, escritor tcheco

Dica 53

Você sugere produtos adicionais ao cliente?

Um dos indicadores de desempenho de um Vendedor é o ticket médio em número de peças vendidas e mesmo em valor (R\$). É importante que o Vendedor sempre ofereça produtos adicionais, durante o atendimento, não se importando com os seus valores. Quem sabe o limite do poder de compra é o próprio cliente e não o Vendedor. Você pode se surpreender quando o cliente escolher várias peças e/ou produtos de maior valor agregado.

“Pessoas não gostam que alguém venda para elas, mas amam comprar.”

Jeffrey Gitomer, empresário e escritor

Dica 54

Você olha os seus clientes nos olhos?

Dizem que, através dos olhos, transmitimos o que está em nossa alma. Logo o olhar pode e deve ser usado como uma grande ferramenta alavancadora de vendas. Se o Vendedor estiver sendo verdadeiro, através do seu olhar brilhante, poderá transmitir ao cliente a sensação de acolhimento, de interesse em atender as suas necessidades. Portanto, olhe nos olhos quem você estiver atendendo. Um olhar diz muito!

“Você é tão brilhante quanto o brilho que há em teus olhos.”

Khallyl Rodrigo, poeta

Dica 55

Você sorri para os seus clientes?

Lembre-se que um cliente quer mais do que comprar um produto ou uma marca. Ele quer uma experiência positiva, algo que proporcione bons negócios e tudo começa com um belo sorriso espontâneo por parte do Vendedor. Seja simpático, tenha entusiasmo, demonstre alegria durante todo o atendimento. Certamente, você terá mais chances de concretizar uma boa venda. Sorrir não lhe custa nada!

*“O sorriso enriquece os recebedores
sem empobrecer os doadores.”*

Mário Quintana, poeta e jornalista

Dica 56

Você masca chiclete quando atende um cliente?

O cliente dá muita importância ao atendimento do Vendedor, muitas vezes mais que a qualidade do próprio produto e da imagem da marca a ser comprada. Uma das maiores críticas do consumidor é quando encontra um Vendedor mascarando chicletes, o que gera uma impressão negativa. Além do mascar chicletes, outros hábitos indesejáveis são: uso de óculos escuros, limpar ou roer unhas, estalar dedos, coçar-se, etc.

*“O que eu falar de mim vai fazer alguma diferença?
O ser humano sempre julga pela aparência mesmo!”*

Nick Lima, pensador

Dica 57

Você mente para o cliente?

Vender é construir relacionamentos saudáveis logo não é possível existir mentiras pois é melhor perder uma venda do que perder o cliente. Atualmente o cliente percebe fácil e não se ilude mais com argumentos falsos e mesmo frases prontas. É fundamental que o Vendedor esteja preparado para explicar, de forma clara e correta, a marca e seus produtos. Mentir pode gerar perda da credibilidade do Vendedor e da própria loja.

“Nenhum homem tem a memória tão boa para se tornar um mentiroso bem sucedido.”

Abraham Lincoln, ex-presidente dos EUA

Dica 58

*Você abandona o cliente
que está atendendo?*

O cliente quer ser o centro das atenções do Vendedor e fica muito chateado quando, durante o atendimento, é abandonado enquanto este se ocupa de outras coisas ou mesmo vai executar outras atividades. É importante que o Vendedor tenha foco permanente neste cliente e procure descobrir quais são as suas reais necessidades e desejos. Assim, será muito mais fácil concretizar a venda e fidelizar o cliente.

“O cliente tem sempre razão.”

H. Selfridge, empreendedor varejista

Dica 59

Você faz sugestões para o cliente?

Um bom Vendedor tem credibilidade perante o cliente e por isso este o ouve e confia nos seus argumentos e informações sobre a marca e produtos que estão sendo apresentados. Após ouvir o cliente e descobrir suas reais necessidades, o Vendedor poderá fazer então sugestões que atendam aos anseios do cliente, agindo como um verdadeiro consultor de moda. O cliente precisa perceber que o Vendedor quer realmente ajudá-lo.

“Se não tomares conta do teu cliente, alguém tomará.”

Antônio Cardoso Filho, escritor

Dica 60

Você mostra interesse pelo seu cliente?

O Vendedor, sempre sorridente, precisa abordar o cliente desejando-lhe um “bom dia” e demonstrando interesse verdadeiro na sua satisfação e não somente na venda em si. Converse com o cliente como se ele fosse seu amigo, ouça-o, identifique suas necessidades e fale das características das marcas e dos produtos que possam atendê-lo, despertando a sua curiosidade. A partir daí, a venda é uma consequência!

“Se trabalhar só por dinheiro nunca o vai conseguir, mas se gosta do que faz e coloca os clientes sempre em primeiro lugar, o sucesso será seu.”

Ray Kroc, fundador da McDonald's

Dica 61

Você parabeniza e agradece ao cliente pela compra?

Um cliente, após ter fechado uma compra, sente prazer e mesmo necessidade de ter certeza que fez um bom negócio. Logo, quando o Vendedor o parabeniza e também o agradece por ter adquirido produtos da loja, ele amplia a sua confiança, sente-se melhor atendido e isso pode gerar mais fidelidade. Parabenizar e agradecer ao cliente é uma excelente atitude de pós-venda que precisa ser praticada sempre.

“Faça um cliente, não uma venda.”

Katherine Barchetti, empresária do varejo

Dica 62

Você aciona seus clientes pelas mídias sociais?

As novas tecnologias e alternativas digitais de relacionamento mantêm as pessoas conectadas, o que facilita a abordagem dos atuais e potenciais futuros clientes. O Vendedor, sempre que possível, e principalmente nos momentos de menor movimento na loja, pode de forma adequada enviar informações que sejam de interesse dos consumidores. Algumas alternativas de mídias são WhatsApp, Facebook, e-mails, etc.

“As pessoas não compram por razões lógicas, elas compram por razões emocionais.”

Zig Ziglar, escritor e palestrante

Dica 63

Você se identifica no primeiro contato?

É importante que o vendedor se identifique e tenha uma abordagem para o cliente que facilite e estimule um diálogo. Pode ser algo do tipo: “Bom Dia! Meu nome é fulano e o seu? Seja bem-vindo em nossa loja, você já a conhecia? Terei o máximo prazer em apresentar nossas marcas e produtos para você”. Se vender é construir relacionamentos, conhecer o nome de quem está conversando conosco é fundamental.

“Vender é ajudar! Vender é servir!”

José Ricardo Noronha, escritor e consultor

Dica 64

Você atende o cliente como ele gostaria de ser atendido?

Lembre-se que pessoas diferentes precisam ser tratadas de forma diferente e por isso é importante identificar o perfil do cliente que você irá atender. Logo, não trate um cliente como você gostaria de ser atendido. Afinal, o cliente, pode não ser como você. Atenda então o cliente como ele gostaria de ser atendido, fazendo com que esse atendimento seja ainda mais especial, personalizado e adequado. Isso é fidelizar cliente!

“A nossa felicidade será proporcional em relação a felicidade que fizermos para os outros”

Allan Kardec, professor e escritor

Dica 65

*Seus clientes indicam amigos
para comprar com você?*

Quando um cliente fica muito satisfeito com o atendimento de uma loja e de um determinado Vendedor, é possível que ele o indique para seu círculo de relacionamento. Assim, é importantíssimo que o cliente saia encantado com o seu atendimento. Se adequado, solicite você mesmo indicações ao cliente. Lembre-se que a propaganda boca a boca no varejo é ainda uma excelente alternativa de divulgação.

“Motivação é a arte de fazer as pessoas fazerem o que você quer que elas façam porque elas o querem fazer.”

Dwight Eisenhower, ex-presidente dos EUA

Dica 66

Você cumpre o que prometeu ao cliente?

O cliente precisa ter a máxima confiança no Vendedor que lhe atende e este precisa adotar hábitos e posturas que façam por merecer esta confiança. É importantíssimo que o Vendedor só prometa aquilo que tenha condições de cumprir, escrevendo em sua agenda todas as suas eventuais “promessas” e executando as ações necessárias para entregar o prometido. Lembre-se que o cliente precisa de um Consultor de Moda profissional e confiável.

“Devemos ter boa memória para sermos capazes de cumprir as promessas que fazemos.”

Friedrich Nietzsche, filósofo e poeta alemão

Dica 67

Você dá respostas rápidas e objetivas ao cliente?

O mundo dos negócios exige respostas rápidas e imediatas pois todos tem a consciência da necessidade de se praticar o senso de urgência visando agilizar as tomadas de decisão. Os Vendedores precisam proporcionar aos clientes respostas precisas e ágeis sobre as suas solicitações e questionamentos, mostrando assim todo o seu profissionalismo. É importantíssimo também acionar o Gerente com rapidez para solucionar eventuais problemas.

“O problema do cliente também é nosso problema.”

Rangel Alves de Souza, palestrante

Dica 68

Você acessa vídeos de vendas no Youtube?

O www.youtube.com é um site que permite que seus usuários carreguem e compartilhem vídeos, de forma gratuita, em formato digital com diversos temas. Você encontrará milhares de vídeos que ensinam técnicas de vendas e que estão disponíveis em português. A própria marca **Cobra D'agua** possui quase uma centena de vídeos sobre o varejo. Digite na pesquisa o nome **Cobra D'agua** ou o meu nome **Lucas Izoton** que você encontrará várias opções.

*“Vender bem se resume a um único Talento:
o de saber se relacionar com o cliente.”*

Jay Leno, comediante e entrevistador

Dica 69

Você é um vendedor “grudento”?

É importante que o Vendedor mantenha um contato e uma comunicação adequada junto ao cliente. Poucos consumidores gostam de um vendedor “grudento”, que se mantenha muito próximo, seja insistente em demasia, virando chato ou mesmo que não tenha “desconfiômetro”. Os diversos tipos de perfis dos clientes desejam que seu espaço seja respeitado. Resumindo: seja próximo o suficiente, sem exageros, sem incomodar.

“Respeite o tempo do cliente, mas estabeleça sempre uma boa razão para que eles venham falar com você.”

Keith Rosen, escritor e instrutor

Dica 70

Você sugere novas alternativas para o cliente?

É comum um cliente questionar ou lhe pedir um produto que não está disponível na loja. É importante que o Vendedor lhe ofereça alternativas de referências que possam substituir, de forma adequada, a primeira opção do cliente. Ao longo da conversa, o vendedor certamente conseguirá identificar suas reais necessidades e propor novas boas alternativas. Sempre informe à Gerência as sugestões deste cliente. Pode ser uma boa ideia, onde todos lucrarão!

*“Sabe quem é o melhor vendedor do mundo?
O cliente satisfeito. Ele vende sua marca,
produto e não cobra comissão”*

Roger Stankewski, escritor e palestrante

Dica 71

Você faz pós-venda junto aos seus clientes?

É importante o Vendedor praticar ações de pós-venda para garantir a fidelidade do cliente visando novas compras. Você pode, dependendo do nível de relacionamento, perguntar (via telefone, e-mail, torpedo, WhatsApp, Skype, etc.) se ele ficou satisfeito com a compra, agradecer a confiança, checar se está tudo correto e se ele precisa de algo mais. É fundamental que o cliente sinta que você se importa verdadeiramente com ele.

“O pós-venda é um diferencial competitivo para o vendedor.”

Wanderley Cintra, palestrante e consultor

Dica 72

Você sabe fechar a venda?

Muitas vezes um Vendedor perde a venda e o cliente deixa de comprar porque faltou um pequeno incentivo, ou seja, um “empurrão” final do próprio vendedor. Às vezes, ele precisa fazer perguntas simples e objetivas do tipo: “Você quer a cor vermelha ou azul? Quer dividir no cartão em quantas vezes?”. Isso pode ser decisivo para a compra ser efetivada. Tenha alternativas de fechamento para cada tipo de situação.

“Trate de vender, não de falar. Sempre que falar muito, você não está vendendo.”

Robert Nadeau, professor e psicoterapeuta

Dica 73

Você é realista nos elogios?

As pessoas gostam de ser elogiadas, mas é fundamental que o elogio seja sincero. Os clientes sabem identificar quando um Vendedor faz um elogio padrão, algo já decorado e que serve para tudo e todos. Evite isso! Faça observações delicadas, personalizadas, justas e realistas. Não engane o cliente, pois mais tarde ele poderá descobrir a realidade e perder a confiança em você, no seu trabalho e na própria loja.

*“A crítica nem sempre constrói, mas
o elogio nunca destrói.”*

Wallison Souza, jornalista

Dica 74

Você sabia que o cliente é mais exigente com o atendimento que com o produto?

Pesquisas no Brasil mostram que o cliente é mais exigente com a qualidade nos serviços (por exemplo, o atendimento do Vendedor) do que propriamente com o produto em si. Ele reclama muito mais do atendimento da loja e do Vendedor do que com eventuais falhas nos produtos recebidos. Essa informação é um grande alerta para os Vendedores aperfeiçoarem os seus serviços. Atender com alta qualidade é fundamental!

“O trabalho sem amor é escravidão.”

Madre Teresa de Calcutá, missionária indiana



Dica 75

*Você trata bem os clientes
que reclamam?*

Você sabia que os clientes que reclamam nos ajudam muito? Afinal, quando um cliente mostra que não está satisfeito com o nosso atendimento ou mesmo a nossa loja, ele está nos ajudando a melhorar. Por isso é importante que o Vendedor ouça as reclamações, busque conhecer os detalhes de eventuais falhas, peça desculpas, comunique imediatamente a Gerência e comece a procurar soluções. Se resolver o problema, certamente manterá o cliente.

“Cliente satisfeito é igual a mais 1, cliente insatisfeito é igual a menos 10.”

Hudson Gomes, consultor

Dica 76

Você leu o livro “Gerenciando e Lucrando no Varejo”?

Tempos atrás, escrevi o livro “**Gerenciando e Lucrando no Varejo**” com dezenas de dicas para que um lojista possa aplicar no seu negócio, sendo que o mesmo está disponível para *download* grátis no site www.lucasizoton.com.br. Você encontrará uma série de sugestões para a gestão do varejo de moda, facilitando o planejamento e as vendas da loja. Que tal ler e recomendar ao seu gerente e lojista?

“A diferença entre o possível e o impossível está na vontade humana.”

Louis Pasteur, cientista francês

Dica 77

*Você sugere expor a marca
Cobra D'água na loja?*

As vendas de uma marca em uma loja multimarca dependem de vários fatores, sendo fundamental que os seus produtos permaneçam expostos nas vitrines e araras. Logo, uma das atividades do Vendedor é estimular o lojista e o gerente a colocarem os produtos da marca **Cobra D'água** em pontos estratégicos e bem visíveis para o consumidor. Lembre-se que produtos em caixas, gavetas ou no estoque não são vistos e portanto não são vendidos.

“Todo bom desempenho começa com objetivos claros.”

Ken Blanchard, escritor

Dica 78

Você usa as mídias sociais para interagir com os clientes?

É fundamental uma boa comunicação entre o Vendedor e seus clientes. Atualmente, as tecnologias digitais nos proporcionam contatos imediatos sem custo ou mesmo de baixo custo via mídias sociais. Logo, o Vendedor precisa ter o hábito de usar várias alternativas como *Facebook*, *WhatsApp*, *Skype*, *Torpedos*, e-mail, *Instagram* e muitos outros. Lembre-se que vender é conectar-se e relacionar-se com pessoas.

“Redes Sociais são canais de relacionamentos. Relacionamentos são negócios disfarçados.”
André Damasceno, especialista em marketing

Dica 79

Você transmite alegria para os clientes?

O varejo de moda é baseado em alegria e por isso os clientes esperam que os Vendedores os recebam com um sorriso espontâneo nos lábios e muita simpatia. Os consumidores não querem apenas comprar um produto de uma determinada marca e sim vivenciar uma experiência agradável e prazerosa com a equipe de vendas da loja. Lembre que um bom relacionamento pode começar com um belo sorriso e um atendimento de ótimo nível.

“Não é o empregador quem paga os salários, mas o cliente.”

Henry Ford, fundador da Ford

Dica 80

Você sugere marcas e produtos para a loja?

O Vendedor, ao atender diariamente um grande número de clientes, consegue perceber suas preferências e desejos, identificando marcas e produtos que são de seu interesse e que muitas vezes não existem na loja. Logo é importante que o Vendedor compartilhe essas informações com o Gerente e/ou o Comprador, possibilitando compras de marcas e produtos que atraiam clientes e possam ter um bom giro.

“Não há nada como um sonho para criar o futuro.”

Victor Hugo, poeta francês

Dica 81

Você aprende com Vendedores de outras lojas?

É normal que Vendedores de lojas diferentes conversem entre si e mesmo tenham relacionamentos de amizade. Essa convivência pode ser bastante útil para a troca de experiências e mesmo aprendizados de novas técnicas de atendimento ao cliente. Muitas vezes, conversas informais com colegas de trabalho podem se constituir em um bom treinamento com resultados vantajosos para ambas as partes e respectivas lojas.

“Os clientes compram pelas razões deles, não pelas suas.”
Orvel Ray Wilson, escritor e professor

Dica 82

Você participa dos treinamentos com fornecedores?

As marcas que fornecem para a sua loja podem proporcionar bons treinamentos para toda a equipe, compartilhando as tendências da Coleção, seus principais produtos, características técnicas e principalmente histórias da própria marca. Para que isso ocorra é necessário que o Gerente ou o Lojista acione o Representante Comercial que lhe atende ou mesmo contatar a área de *marketing* das marcas.

“Insanidade é continuar fazendo sempre a mesma coisa e esperar resultados diferentes.”

Albert Einsten, físico alemão

Dica 83

Você busca informações sobre as marcas que vende?

Conhecer bem as marcas e produtos existentes na loja é uma atitude fundamental para um Vendedor ser bem-sucedido na sua profissão. Portanto, é desejável que você e toda equipe da loja navegue nos sites, Facebook e outras mídias sociais da marca, conhecendo suas coleções, tendências e grupos de produtos. Assim, você terá fortes argumentos para concretizar vendas. Que tal iniciar pelo www.cobradagua.com.br?

*“O homem deve criar oportunidades,
não somente encontra-las.”*

Francis Bacon, político e filósofo francês

Dica 84

Você aprende com os Vendedores Campeões?

Vender exige aprendizado contínuo e melhorias constantes. Uma forma prática, barata e rápida de aumentar os seus conhecimentos e ampliar as suas vendas é observar os comportamentos e atitudes dos colegas que estejam vendendo mais que você. Procure analisar os detalhes do atendimento e não tenha receios de pedir ajuda e orientação, seja aos seus colegas da equipe ou mesmo ao seu Gerente. Aplique sempre os conhecimentos adquiridos.

“Não encontre um defeito, encontre uma solução.”

Henry Ford, fundador da Ford

Dica 85

Você tem boa postura física?

Dentro da loja, evite ficar encostado ou apoiado em balcões, araras, prateleiras ou mesmo paredes e portas. Uma postura física inadequada pode gerar uma má impressão ao cliente e este ter uma ideia equivocada que você não está com vontade de trabalhar e nem atender os consumidores. É importante que você se posicione no interior da loja em um local estratégico que permita ter boa visão e atender de maneira satisfatória os clientes.

“Marketing é criar uma marca e fixá-la na mente de possíveis clientes.”

Al Ries, escritor e consultor

Dica 86

*Você se comporta como um
Vendedor Consultor?*

A maioria dos clientes gosta de comprar com um Vendedor que, na prática, atue como um Consultor de Moda e Varejo. Assim eles recebem informações detalhadas dos produtos e das marcas e ainda conhecem suas principais características técnicas e benefícios. Quando o Vendedor conhece o que está vendendo, ele consegue adotar um diálogo interativo que amplia a confiança do consumidor e o ajuda a definir a venda.

*“Eu gosto do impossível, porque lá
a concorrência é menor.”*

Walt Disney, cineasta e empreendedor

Dica 87

*Você conhece a “Matemática”
das suas Vendas?*

O volume diário de suas vendas em uma loja pode ser avaliado por uma fórmula matemática como: *“Vendas = nº de clientes que você atendeu x Taxa de Conversão (%) x nº médio de peças compradas por cliente (Ticket Médio) x Preço Unitário Médio das peças”*. Logo, é importante que você atenda ao maior número possível de clientes, tenha uma boa taxa de Conversão, estimule o consumidor a comprar um maior número de produtos e com valor agregado (preços mais caros).

*“O futuro não existe, realmente.
Ele é criado por nós, no presente.”*

Leon Tolstoy, escritor russo

Dica 88

Você presta serviços adicionais ao cliente?

Quando o cliente procurar determinado produto ou marca que você não tem na loja e nem consegue localizar em uma filial própria, procure oferecer-lhe algo similar que também atenda às suas necessidades. Se, mesmo assim, não foi possível atender ao desejo do cliente, é importante demonstrar boa vontade. Anote os seus dados, registre esta solicitação e quando chegar o produto escolhido, avise-o. Certamente você estará fidelizando este cliente.

“No meio da dificuldade encontra-se a oportunidade.”
Albert Einstein, físico alemão

Conclusão

Espero que este pequeno Livreto, elaborado de forma sintética e objetiva, possa ajudar de forma prática os nossos parceiros Vendedores de lojas no dia a dia de suas atividades.

A nossa intenção foi contribuir para que eles possam melhorar suas performances de venda e, como empreendedores que são, consigam alcançar uma melhor rentabilidade e proporcionar a eles próprios e suas famílias uma melhor qualidade de vida.

É fundamental que os assuntos aqui abordados estimulem o Vendedor a reavaliar os seus hábitos e procedimentos profissionais pois, muitas vezes, o que deu certo no passado não necessariamente se adequará ao presente e mesmo ao futuro.

O mundo e principalmente o varejo brasileiro estão em permanente mudança, exigindo de todos nós ações mais inovadoras e rápidas. O Vendedor precisa evoluir e estar preparado para estes novos tempos.

E, finalmente, lembre-se da frase que diz: “Sucesso só vem antes do Trabalho no dicionário!”.

Que DEUS abençoe você e sua família! Sucesso!

Sobre o Autor



Lucas Izoton é engenheiro, empresário, dirigente voluntário, com vários cursos de aperfeiçoamento no Brasil e no exterior, fundador e presidente da marca de moda jovem **Cobra D'agua**, também atuando nos segmentos Imobiliário e de Hotelaria.

Consultor e instrutor credenciado pela Organização das Nações Unidas (ONU) e do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (SEBRAE) para o Programa de Empreendedores (EMPRETEC), já realizou mais de mil palestras em nível nacional e internacional.

Foi presidente da Federação das Indústrias do Espírito Santo (FINDES) e também presidiu entidades como o SEBRAE-ES, SENAI-ES, SESI-ES, IEL, IDEIES, CINDES, AJA e outras. Foi vice-presidente da CNI – Confederação Nacional da Indústria e também presidente do seu Conselho da Micro e Pequena Empresa.

Fundador e dirigente voluntário de organizações não-governamentais, foi um dos idealizadores do projeto “Os Passos de Anchieta”.

Autor dos livros “O Voo da Cobra”, “O Caminho Mágico”, “Você pode ajudar a salvar o Planeta Terra” e “Gerenciando e Lucrando no Varejo”. Publicou também o álbum fotográfico “A Paz no Mundo começa dentro de Nós”.



Co-Autores do Livro

Para redigir este Livro, o autor teve a colaboração de vários profissionais (Vendedores, gerentes comerciais, lojistas, gerentes de loja, representantes, etc.) de todo o Brasil que compartilharam suas experiências, sugestões e dicas.

A equipe da marca **Cobra D'agua**, principalmente os seus Vendedores, também tiveram expressiva contribuição para a redação do presente conteúdo.

Também foram consultados dezenas de livros, artigos e cursos que estão disponíveis no mundo digital.



cobradagua.com.br



“Vender é construir relacionamentos
e satisfazer as necessidades dos clientes”

Lucas Izoton



cobradagua.com.br