



Após as Boas Vindas

- **Identificar perfil (especificador ou cliente final):** Você está com algum projeto em andamento, seria para você mesmo?
- **Disponibilidade de tempo:** Quanto tempo você tem disponível para conversarmos? Quero ajustar nossa conversa de acordo com sua agenda.

No caminho para o café - Dicas para atender um Especificador

- Ele é quem conduz o atendimento.
- Você será como um suporte técnico, buscando informações que ajudem a oferecer produtos e serviços que encaixem no plano do especificador.
- Se o especificador não pedir ou não usar termos técnicos, não é preciso usar também.
- Se o especificador vier com o cliente, fale com os dois, mas lembre que o especificador deve estar no comando das decisões e da condução.

No café - Perguntas para o Especificador

- **Projeto:** Você já tem em mente os materiais que irá utilizar no projeto?
- **Prazo da obra:** Qual é o prazo para a conclusão da obra e em que fase vocês estão?
- **Oferecer quitutes:** Posso te oferecer um café, chá ou água. O que você prefere? | A nossa loja tem um cappuccino que é um sucesso, quer provar?
- **Perfil dos Moradores:** Parabéns pelo projeto, está incrível! Me fala um pouco sobre os moradores? Quero entender as necessidades para personalizar as sugestões.
- **Demonstrar autoridade técnica:** Essa casa terá algum pet? Vou considerar isso ao escolher os produtos com maior resistência ao escorregamento.
- **Demonstrar autoridade técnica:** Dado que há pessoas idosas na casa, vou focar em produtos com boa aderência para garantir a segurança.
- **Oferecer os serviços da loja:** Você precisa de ajuda com projeto 3D e paginação? Temos profissionais na loja que podem nos apoiar.
- **Colher expectativas:** O que você não abre mão quando falamos do porcelanato?
- **Saber o que faz o “olho brilhar”:** O que o faz escolher um produto que goste? A cor? O formato? A textura?

No caminho para o café - Dicas para atender um Cliente Final

- Conduza o atendimento, oferecendo orientação e direcionamento ao cliente para ajudá-lo em suas escolhas.
- Não use uma linguagem excessivamente técnica. Sempre que necessário, forneça exemplos práticos para que o cliente possa compreender de imediato.
- Se o cliente vier acompanhado por mais pessoas, é recomendado envolver todos no atendimento. Certifique-se de compreender quais são as principais necessidades de cada um, atendendo de forma mínima a todos.
- No momento de apresentar e explicar os produtos, adote uma abordagem mais ilustrativa e prática. Leve em consideração que o cliente pode não possuir o mesmo conhecimento técnico que um especialista.

No café - Perguntas para o Cliente Final

- **Planta do Projeto:** Você tem a planta do espaço? Isso me ajudaria a ter uma visão mais clara para orientar as escolhas.
- **Prazo da obra:** Qual é o prazo para a conclusão da obra e em que fase vocês estão?
- **Oferecer quitutes:** Posso te oferecer um café, chá ou água. O que você prefere? | A nossa loja tem um cappuccino que é um sucesso, quer provar?
- **Especificador responsável:** Você tem um especificador responsável pelo projeto? Pergunto isso porque temos campanhas de desconto para clientes acompanhados de especificadores.
- **Perfil dos Moradores:** Parabéns pelo projeto, está incrível! Me fala um pouco sobre quem irá utilizar cada espaço do local? Quero entender as necessidades para personalizar as sugestões.
- **Demonstrar autoridade técnica:** Essa casa terá algum pet? Vou considerar isso ao escolher os produtos com maior resistência ao escorregamento.
- **Demonstrar autoridade técnica:** Dado que há pessoas idosas na casa, vou focar em produtos com boa aderência para garantir a segurança.
- **Colher expectativas:** O que você não abre mão quando falamos do porcelanato?
- Colher experiências anteriores: Qual tem sido a sua experiência em relação ao porcelanato? Já utilizou outras vezes?
- **Saber o que faz o “olho brilhar”:** O que o faz escolher um produto que goste? A cor? O formato? A textura?

Demonstração dos produtos

- Demonstre autoridade técnica ao relacionar os produtos com as características do projeto (ex: resistência ao escorregamento).
- Explore os ambientes da loja, apresentando lançamentos, lastras, soluções completas e ambientes cenários.
- Utilize os 5 sentidos (visão, tato, olfato, paladar, audição) para enriquecer a experiência do cliente.
- Destaque os diferenciais da Portobello Shop, como solução completa, atendimento consultivo e sustentabilidade.
- Criar um pitch de vendas personalizado, conectando os produtos às necessidades do cliente.
- Utilize gatilhos mentais para ressaltar os benefícios dos produtos.
- Ofereça soluções complementares, como acabamentos, metais e louças utilitárias.
- Responda as perguntas do cliente de maneira clara e precisa.

Após a demonstração

- Solicite o Feedback do Cliente sobre os produtos demonstrados.
- Estimule o cliente a avançar para a próxima fase, como a negociação e proposta.

Lembre-se que a personalização é essencial para adaptar o atendimento de acordo com o perfil de cada cliente. Utilize essas diretrizes como base, mas esteja preparado para flexibilizar sua abordagem conforme a situação.