



Checklist das **BOAS VINDAS**

De olho nas pistas do cliente

- Identifique se o(a) cliente está acompanhado ou sozinho(a).
- Com casais, direcione seu olhar para ambos, evitando preferências.
- Abaixar-se no mesmo nível de crianças. Ofereça a possibilidade de levá-las ao espaço kids.
- Esteja atento aos clientes com animais de estimação. Mantenha água e alguns brinquedos para pets disponíveis.
- Avalie o ritmo do cliente, seja mais calmo ou ágil.
- Questionar a disponibilidade de tempo para direcionar melhor o atendimento.
- Observe se o cliente seguiu diretamente para um ponto específico.

6 Passos para criar conexão com o cliente

- Mantenha contato visual ao olhar nos olhos do cliente.
- Cuide da postura, adote expressões positivas e confiantes.
- Use o nome do cliente para criar uma conexão pessoal.
- Sorria de maneira acolhedora e natural.
- Compartilhe algo pessoal para ir além do superficial.
- Ouça genuinamente, demonstrando interesse e empatia.

Inspire-se nas frases de Boas Vindas

- Olá, tudo bem? Qual o seu nome? - *aguarde a resposta* - (Diga o nome do cliente), eu sou o(a) (Diga seu nome), Consultor(a) da Portobello Shop e vou conduzir o seu atendimento. Me conta, você está com algum projeto em andamento, seria para você mesmo?
- Olá, tudo bem? Qual seu nome? - *aguarde a resposta* - (Diga o nome do cliente), eu sou o(a) (Diga seu nome), Consultor(a) da Portobello Shop, prazer em conhecê-lo(a). Estou aqui para garantir que você encontre exatamente o que procura. Alguma ideia em mente?
- Oi! tudo bem? Qual seu nome? - *aguarde a resposta* - (Diga o nome do cliente), eu sou o(a) (Diga seu nome), Consultor(a) da Portobello Shop. Estou curioso(a) para entender como eu vou poder te apoiar hoje. Algum projeto em mente?"