



Home > Varejo > Como está o atendimento ao cliente no varejo?

## Como está o atendimento ao cliente no varejo?

Publicado em 31 de agosto de 2015 | 13:54 | Por: Júlia Magalhães

*A presteza no relacionamento pode fazer a diferença em um mercado tão competitivo*



O atendimento ao cliente é ferramenta extremamente importante para saúde financeira do empreendimento. A presteza no relacionamento pode fazer a diferença em um mercado tão competitivo. Não entanto, parece não estar satisfazendo os consumidores brasileiros.

JÚLIA MAGALHÃES/REVISTA MÓBILE



Simpatia é fundamental no atendimento ao cliente final

Segundo a 11ª Pesquisa Smiling Report,

Brasil ocupa penúltima posição no ranking de sorrisos no atendimento ao cliente. O estudo, conduzido pela empresa sueca Better Business World Wide em parceria com a Shopper Experience, reúne avaliações de atendimento em 69 países da África, Ásia, Europa, América do Norte e América do Sul. E mostra que 79% dos atendimentos a clientes no Brasil foram iniciados com um sorriso em 2014, ficando abaixo da média mundial (80%). No Brasil, 22 mil clientes secretos participaram da pesquisa.

Estes números têm se comprovado pela equipe de reportagem da Móbile Lojista na editoria 'Cliente Oculto' da revista. A seção teve início na Móbile Lojista 315 e, no decorrer das edições, poucos foram os casos de satisfação do atendimento no varejo. A cada reportagem, um produto é abordado em vários estados brasileiros. E, em grande parte, o que fica é a sensação de despreparo

abordado em vários estados brasileiros. E, em grande parte, o que não é a sensação de despreparo da equipe de vendas e falta de real interesse no atendimento.

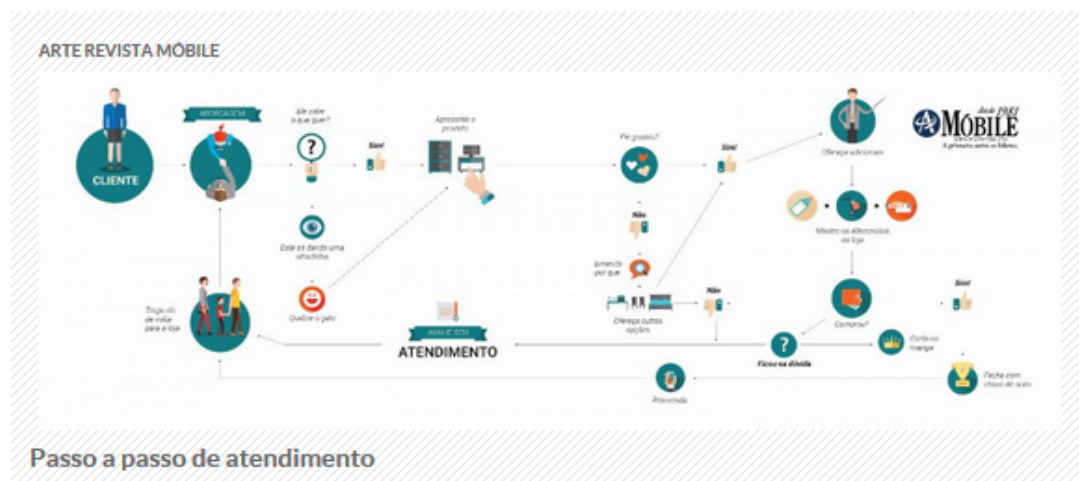
Leia mais:

- [Conhecimento é sinônimo de argumento de venda](#)
- [Argumento de venda: postura é determinante](#)
- [Varejistas explicam como ter argumento de venda](#)

Pensando na satisfação do cliente como vantagem competitiva no ponto de venda, a edição 319 da *MóBILE Lojista* apresentou a matéria “Afiml, como atender?” Nela, o diretor da Tekoare, empresa de consultoria especializada em treinamento, Claudio Diogo; a gerente da Lojas MM, de Curitiba (PR), Geovaní Aparecida Piani; e o gerente de vendas da rede Berlanda, Elior Tluszc, comentam sobre a assertividade da negociação.

Conhecer o produto, presteza e simpatia são aspectos ressaltados pelos profissionais para um bom vendedor. E frisam que buscar conhecer o cliente e suas necessidades corrobora para o sucesso do atendimento. “É preciso saber o que é vender. É ajudar pessoas a tomar melhores decisões para as duas partes: empresa e cliente”, frisa o diretor da Tekoare.

Confira um passo a passo do processo de atendimento, elaborado pela Revista *MóBILE*.



Leia a matéria completa no site da [MóBILE Lojista](#), e confira uma explanação mais profunda sobre cada etapa do atendimento. Também temos um aplicativo para dispositivos móveis disponível no [Android](#) e [iOS](#). Assinaturas podem ser solicitadas pelo [0800-9791981](tel:0800-9791981) FREE.

**Tags:** Argumento de venda, Atendimento ao cliente, Berlanda, Better Business World Wide, Lojas MM, MóBILE Lojista, Pesquisa Smiling Report, shopper experience, Tekoare

Júlia Magalhães

