

dc



FALE COM A REDAÇÃO

ECONOMIA

NEGÓCIOS

FINANÇAS

GESTÃO

LEIS E TRIBUTOS

INOVAÇÃO

TECNOLOGIA

SUSTENTABILIDADE

BRASIL

VIDA E ESTILO

TAXAS E COTAÇÕES

OPINIÃO

BLOGS

dc /BLOGS
E COLUNAS



GIBA UM

Economia, Política e
Estilo de Vida - 18/01

dc diário do comércio
GESTÃO

SÃO PAULO, 18 DE JANEIRO DE 2016



Mais que um shopping.
Um presente para o bairro Jardins.
clique e saiba mais

dc / GESTÃO

“A crise tornou o brasileiro mais triste”, diz pesquisadora

SÃO PAULO, 31 DE AGOSTO DE 2015 ÀS 01:00 POR FÁTIMA FERNANDES



IMPRIMIR



Stella Kochen Susskind, presidente da Shopper Experience, afirma que, com treinamento, os vendedores serão mais simpáticos, contribuindo para elevar o faturamento das lojas

[Pesquisa que acaba de ser divulgada](#) pela empresa sueca Better Business World Wide, em parceria com a Shopper Experience, revela que os vendedores brasileiros sorriem menos do que os de países com população considerada mais fechada, como Suécia e Finlândia.

Por quê? “A crise econômica tornou o brasileiro mais triste. Além disso, os vendedores no Brasil não se consideram profissionais, ficam na função enquanto não aparece um emprego em outra área”, diz Stella Kochen Susskind, presidente da Shopper Experience.



Buscar



**ACONTECE
NO ESTADO**
 **FACESP**



FÁTIMA FERNANDES

Jornalista especializada
em Economia e
Negócios, a editora
atuou na Folha de
S.Paulo e Gazeta
Mercantil

TEXTOS DO MESMO AUTOR

*Loja de bijuterias no centro
de São Paulo anuncia
falência*

*150 confecções fecharam as
portas em São Paulo neste
ano*

353 confecções fecharam as



PAUL KRUGMAN

Por que os economistas chegaram tarde à desigualdade de renda



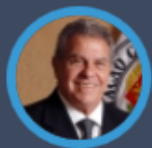
EYMAR MASCARO

Ode aos cavalos



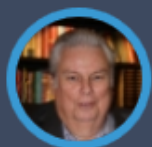
SÉRGIO PAULO MUNIZ COSTA

A Pátria que educa



ALENCAR BURTI

Posição Fapesp/ACSP -
Ano novo: novas ameaças e oportunidades



ARISTÓTELES DRUMMOND

A importância social do empreendedor

Se os lojistas se preocupassem mais com o treinamento dos vendedores e a cara feia dos atendentes fosse trocada por um semblante de bom humor, na sua avaliação, as vendas podem melhorar.

Leia a seguir, os principais trechos da entrevista com Stella Susskind:

O Brasil é conhecido mundialmente por ter uma população simpática. Por que o país está entre aqueles com vendedores menos sorridentes?

Há algumas possíveis razões. A crise política e econômica tornou o brasileiro mais triste. Além disso, os vendedores no Brasil não se consideram profissionais. Ou seja, estão desenvolvendo a atividade de vendedores enquanto não aparece um emprego em outra área, enquanto estudam, enquanto não têm oportunidades na área que escolheram.

Isso faz com que haja **muita rotatividade**, o que demanda um treinamento constante, e que sejam contratadas pessoas sem o pendor natural para as vendas, sem o talento.

Com isso, o atendimento ao consumidor fica comprometido. Há também o problema causado por treinamentos antigos, errados e que focam mais em vender, de forma forçada, do que em atender adequadamente.

Quais as suas recomendações para que os donos de lojas façam o vendedor sorrir?

Antes de tudo, a contratação. É importante contratar **profissionais com o real pendor por vendas**, com talento e interesse em vender, em ter contato com pessoas.

Investir em treinamento, mas treinamentos modernos, aqueles que valorizam o bom atendimento. Digo isso, porque os atendimentos mais antigos focam em técnicas de venda que "empurram" produtos aos clientes, que impõem a presença do vendedor o tempo todo atrás do cliente, que não se preocupam em ouvir e entender a real necessidade do consumidor. Sorrir é importante, mas é mais importante sorrir com sinceridade

cc / MAIS LIDAS

1 *Esqueça a frase
"qualquer problema
é só trocar"*

2 *Um ciclo de
sucessão familiar
no comércio do
interior*

3 *Sua startup já saiu
do papel? Deve
estar na hora de
receber um anjo*

4 *Quer saber onde
está errando? Ouça
o cliente com
atenção*

5 *Marcas que
renascem das
cinzas*

Se o lojista vê que o vendedor tem cara fechada, o que ele deve fazer?

Conversar com o funcionário. Entender se é um dia ruim, uma fase pessoal complicada. A mesma disposição que o vendedor tem de ter, atender bem, cordialmente e com um sorriso, o lojista tem de ter. Esse gestor tem de gostar de **gerenciar pessoas**, de entender as necessidades humanas.

É importante que passem para o vendedor a segurança de um ambiente profissional amistoso, seguro. Como o vendedor vai sorrir em um ambiente de trabalho complicado, hostil?

O atendimento de excelência depende de um conjunto e é o reflexo de um ambiente harmonioso, de gente que gosta de gente.

Quanto um sorriso de vendedor pode ter impacto na receita da loja?

Embora não haja pesquisa no Brasil sobre esse impacto direto, as empresas que contratam a pesquisa da Shopper Experience, baseada em clientes secretos, relatam que, após o diagnóstico e as mudanças feitas, as vendas aumentam.

Foto: Divulgação



Vertical line on the left side of the page.