

[NOME DA LOJA]

Vender bem é encantar com método

Processo prático para aumentar conversão, ticket médio e fidelização

TREINAMENTO • VENDEDORAS E GERENTES

**30
DIAS**

**para transformar
comportamento em
resultado**



O processo transforma intenção em resultado

01

CONVERSÃO

mais atendimentos
viram compras

02

TICKET MÉDIO

mais valor em cada
venda

03

PEÇAS/ATEND.

looks mais completos

04

RECOMPRA

clientes que voltam e
indicam

05

GESTÃO

equipe com foco e
ritmo

Resultado não nasce de uma frase perfeita — nasce de uma rotina repetível.

A cliente compra segurança, não apenas roupa

01 ESCUTAR

Entender ocasião, criança, tamanho, estilo e orçamento.

02 CURAR

Reduzir escolhas e mostrar combinações com propósito.

03 CONDUZIR

Confirmar valor, pedir a decisão e facilitar o próximo passo.

Regra de ouro

Servir primeiro. Recomendar com convicção. Fechar sem constrangimento.

Todo atendimento percorre seis momentos



Cada etapa tem uma pergunta-chave e um comportamento observável.

A gerente treina o processo. A vendedora executa. Os indicadores mostram onde ajustar.

Os primeiros 30 segundos definem a abertura

FAÇA

Contato visual • sorriso • disponibilidade • frase aberta

EVITE

“Posso ajudar?” • seguir a cliente • falar de promoção antes da necessidade

“Olá! Que bom receber você.
Está procurando algo para uma
ocasião
ou quer conhecer as novidades?”

Presença sem pressão

Pergunta que abre conversa

Leitura do ritmo da cliente

Sondar bem encurta o caminho da compra

-  **OCASIÃO** É para o dia a dia, passeio, presente ou evento?
-  **CRIANÇA** Qual idade, tamanho e preferências?
-  **PRIORIDADE** O que pesa mais: conforto, estilo, praticidade ou preço?
-  **CONTEXTO** Já tem alguma peça ou calçado para combinar?
-  **FAIXA** Quer que eu selecione opções em qual faixa de valor?

Escute 70% • fale 30%

Recomende em blocos de três

1

ESSENCIAL

A opção que resolve a necessidade principal.

2

ALTERNATIVA

Uma variação de estilo, material ou preço.

3

DESTAQUE

A peça que surpreende e eleva a compra.

FÓRMULA

“Como você prioriza conforto, eu começaria por esta opção. Ela tem [benefício] e combina com [contexto citado].”

Um look completo resolve mais e eleva o ticket

PEÇA-ÂNCORA

vestido • conjunto •
camiseta

+

CAMADA

casaco • colete • jaqueta

+

ACABAMENTO

meia • laço • bolsa • calçado

Apresente a composição junta — não como itens soltos.

“Montei duas opções completas: uma mais prática e outra mais arrumada. Qual combina melhor com a rotina de vocês?”

Venda adicional começa pela relevância

- ✓ Complementa o uso
- ✓ Evita uma nova busca
- ✓ Resolve presente/ocasião
- ✓ Aumenta versatilidade

PERGUNTA DE PONTE

“Para usar esse conjunto em mais dias, faz sentido eu mostrar uma segunda parte de baixo que combina?”

1 complemento por vez

- pedido de permissão

Se não agrega valor, não ofereça.

Objeção é pedido de segurança

1

ACOLHA

“Entendo.”

2

INVESTIGUE

“O que pesa mais?”

3

RESPONDA

benefício + prova

4

CONFIRME

“Faz sentido?”

“Está caro.”

“Entendo. Você compara com outra opção ou quer ficar em uma faixa específica? Posso mostrar a melhor relação de uso e valor.”

Nunca rebata. Descubra a objeção real.

Fechar é ajudar a cliente a decidir

RESUMO

“Você escolheu conforto e praticidade; estas duas peças atendem exatamente isso.”

ALTERNATIVA

“Prefere levar o look completo ou começar com as duas peças principais?”

CONFIRMAÇÃO

“Posso separar no caixa para você?”

SEGURANÇA

“Quer revisar tamanho, troca ou cuidados antes de finalizar?”

Depois da pergunta de fechamento: silêncio e presença.

O pós-venda transforma compra em relacionamento

D+1

AGRADECER

confirme satisfação, sem vender

D+7

CUIDAR

envie dica útil de uso ou conservação

D+30

RECONHECER

novidade relevante ao perfil — com permissão

DATA
CHAVE

LEMBRAR

aniversário, troca de estação ou reposição

Mensagem curta + pessoal + útil + consentida

Quatro indicadores contam a história da venda

CONVERSÃO

$\text{compras} \div \text{atendimentos}$

Qualidade do atendimento

TICKET MÉDIO

$\text{vendas R\$} \div \text{compras}$

Valor por compra

PEÇAS/ATEND.

$\text{peças} \div \text{atendimentos}$

Força da composição

RECOMPRA

$\text{clientes que voltam} \div \text{base}$

Força do relacionamento

LEIA EM CONJUNTO

Conversão cai? Observe abordagem e sondagem. Ticket cai? Observe looks e adicionais.

A rotina da vendedora protege o padrão

1

ANTES DE ABRIR

Conhecer metas, prioridades, campanhas e produtos-chave.

2

EM CADA ATENDIMENTO

Seguir os 6 momentos e registrar contato com consentimento.

3

ENTRE ATENDIMENTOS

Repor, montar combinações e estudar argumentos de produto.

4

ANTES DE SAIR

Atualizar resultados, pendências e pós-vendas do dia seguinte.

3 NÃO NEGOCIÁVEIS

01 Toda cliente é acolhida

02 Toda necessidade é sondada

03 Toda venda recebe fechamento

A gerente treina o comportamento que gera a meta

ABERTURA • 10 MIN

meta do dia • foco de produto • microtreino

LOJA ABERTA

observar atendimentos • destravar decisões • reconhecer boas práticas

MEIO DO DIA

comparar ritmo x meta • ajustar escala e foco

FECHAMENTO • 10 MIN

registrar indicadores • dar feedback • definir amanhã

Feedback: específico, rápido e ligado ao processo.

Metas ganham vida quando viram foco do dia

10 MINUTOS

reunião de abertura

1 min • energia e prioridade

2 min • meta e ritmo esperado

3 min • produto/look do dia

3 min • prática de uma frase

1 min • compromisso individual

Meta de resultado

+

Meta de comportamento

=

aprendizado diário

Checklists tornam o padrão visível

VENDEDORA

- ☐ Acolhi com pergunta aberta
- ☐ Fiz ao menos 2 perguntas
- ☐ Apresentei opções com benefício
- ☐ Montei uma composição
- ☐ Pedi a decisão
- ☐ Registrei próximo contato

GERENTE

- ☐ Comuniquei meta e foco
- ☐ Observei atendimentos
- ☐ Dei feedback específico
- ☐ Atualizei indicadores
- ☐ Reconheci boa prática
- ☐ Defini ação de amanhã

Use para aprender — não para vigiar.

Prática converte conhecimento em habilidade

CASO 1

PRESENTE SEM TAMANHO

Descobrir idade, estilo e possibilidade de troca; oferecer duas faixas de valor.

CASO 2

CLIENTE COM PRESSA

Confirmar prioridade; selecionar 3 opções; resumir e fechar.

CASO 3

“SÓ ESTOU OLHANDO”

Dar espaço com presença: ‘Claro. Se quiser, posso mostrar o que chegou para [idade].’

Duplas: 3 min de simulação + 2 min de feedback pelo checklist

Em 30 dias, o processo vira hábito

SEMANA 1

BASE

Treinar acolhimento, sondagem e registrar linha de base.

OBSERVAR

SEMANA 2

VALOR

Praticar recomendação, looks e venda adicional.

PRATICAR

SEMANA 3

DECISÃO

Treinar objeções, fechamento e pós-venda.

CORRIGIR

SEMANA 4

ESCALA

Comparar indicadores, reforçar lacunas e padronizar.

CONSOLIDAR

Revisão semanal: o que melhorou? onde travou? qual comportamento será o próximo foco?

[NOME DA LOJA]

A próxima venda começa no próximo atendimento.

OUVIR
CURAR
CONDUZIR

COMPROMISSO DE HOJE

Qual comportamento você vai praticar primeiro?

TREINAMENTO COMERCIAL • MODA INFANTIL

