varejoMais

ACADEMIA VAREJO MAIS · CURSOS 4 A 6

Guia da **Equipe**

Ferramentas para o primeiro dia, a comunicação, o atendimento e as vendas.

NOME

LOJA

FUNÇÃO

RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO



BOAS-VINDAS

Como usar este guia

Leia a folha correspondente à aula e **pratique uma situação** com um colega ou gestor. Preencha os checklists com **tarefas reais da loja**. Adapte os exercícios à sua função e confirme os procedimentos com o responsável da loja.

O que você vai encontrar

01 **Primeiro dia e rotina do turno** — 03
Checklists de chegada, prioridades e tarefas do turno.

02 **Comunicação e pedido de ajuda** — 04
Pedidos claros, passagem de informações e orientações.

03 **Atendimento e reclamações** — 05
Do início ao encerramento e resposta em três etapas.

04 **Vendas e fechamento** — 06
Necessidade, benefícios, objeções e fechamento.

Pratique com alguém
Simule situações com um colega ou com seu gestor.

Use a sua loja
Preencha com tarefas, produtos e rotinas reais.

Confirme sempre
Procedimentos da loja vêm antes de qualquer exemplo.

IMPORTANTE Este treinamento complementa as orientações específicas de produtos, segurança, operação e atendimento da sua loja.

MATERIAL 1

01 Primeiro dia e rotina do turno

Comece bem e saiba exatamente o que se espera de você.

- [ ] Confirmei horário, vestimenta e documentos solicitados.
- [ ] Conheci a equipe e quem orientará meu trabalho.
- [ ] Entendi horários, intervalos e regras básicas.
- [ ] Recebi uma demonstração das primeiras tarefas.

Quem acompanha meu trabalho?

Quais são minhas prioridades?

A quem recorro quando tenho dúvida?

Meu checklist do turno

Início
Três tarefas da minha função

1. _____
2. _____
3. _____

Durante
Prioridades e verificações

1. _____
2. _____
3. _____

Encerramento
Três tarefas da minha função

1. _____
2. _____
3. _____

DICA Avise cedo sobre atrasos, erros, falta de produto ou tarefas que não conseguirá concluir. Registre pendências para quem assume o próximo turno.

MATERIAL 2

02 Comunicação e pedido de ajuda

Pedir ajuda bem é sinal de responsabilidade.

Um pedido de ajuda claro

O que aconteceu → O que já fiz → Qual apoio preciso

> **EXEMPLO**
> ***"O cliente informou que recebeu o pedido errado. Conferi o comprovante e identifiquei a diferença. Você pode me orientar sobre como corrigir?"***

Situação que quero resolver

O que já verifiquei ou tentei

Ajuda específica de que preciso

Passagem de informações

Pedido ou tarefa em andamento

O que falta fazer e quem dará continuidade

Prazo ou informação que exige atenção

Ao receber uma orientação

- [ ] Ouvi sem interromper.
- [ ] Confirmei o que devo ajustar.
- [ ] Perguntei ou pedi demonstração quando necessário.
- [ ] Combinei o próximo passo.

03

MATERIAL 3

Atendimento e reclamações

Ouvir, conferir e resolver com cuidado.

Do início ao encerramento

- [ ] Cumprimentei e ofereci ajuda sem pressionar.
- [ ] Ouvi e confirmei o que o cliente procura.
- [ ] Conferi informações antes de responder.
- [ ] Revisei itens, quantidade e valor.
- [ ] Expliquei retirada, entrega ou outras orientações necessárias.
- [ ] Verifiquei dúvidas e agradeci, mesmo sem compra.

Pratique a recepção

Minha frase de recepção

Duas perguntas para entender a necessidade

Responda à reclamação em três etapas

EXEMPLO

"Entendi que o pedido veio diferente do solicitado. Vou conferir o comprovante e o que foi entregue. Depois explico como podemos corrigir e, se necessário, chamo o responsável."

1

Acolhimento

2

Verificação

3

Próximo passo

ATENÇÃO Em alimentação, confirme ingredientes e restrições com a fonte responsável. Não suponha que um produto seja adequado. Diante de agressões, peça apoio e siga o procedimento da loja.

MATERIAL 4

04 Vendas e fechamento

Entenda a necessidade antes de indicar.

Entenda antes de indicar

Produto escolhido para praticar

Três perguntas sobre finalidade, preferências e orçamento

CARACTERÍSTICA VERIFICADA	BENEFÍCIO LIGADO À NECESSIDADE

Entenda a objeção

"Está caro."

"Você procura uma opção dentro de qual faixa de preço?"

"Vou pensar."

Ofereça esclarecimento sem insistir: "Há alguma dúvida sobre o produto que eu possa ajudar a esclarecer?"

Objeção da simulação e minha resposta

Complemento útil, motivo da indicação e valor adicional

04

MATERIAL 4 - CONTINUAÇÃO

Fechamento da venda

Conclua com clareza, sem pressão.

Checklist de fechamento

- [ ] Esclareci a dúvida sem pressionar.
- [ ] Convidei o cliente a concluir quando estava pronto.
- [ ] Confirmei itens, preço, pagamento e entrega ou retirada.
- [ ] Informei apenas condições verificadas.

Minha prática

O que vou praticar no próximo atendimento?

Anotações

varejoMais

Bom trabalho na sua loja!

Cada atendimento é uma chance de fazer melhor.



REALIZAÇÃO:

CV ADVISORY®
com Cris Velasco