

..... **DIAGEO**

BAR ACADEMY

.....

EQUIPE DE BAR

CONHECENDO O SEU CLIENTE

ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

Quando lidamos com o público, estamos sujeitos a todos os tipos de clientes, diversas características de personalidade do mais simpático ao mais impicante, do mais educado ao que faz questão de ser mal educado, do calado e tímido ao mais bem humorado e expansivo. Veja cada perfil de cliente e como você pode lidar com eles.

PERFIL DE CLIENTE: O BEM HUMORADO

São clientes fáceis de ser atendidos, geralmente não se queixam sobre algo errado, apresenta um comportamento bem retraído, embora as aparências enganem.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Trate esse tipo de cliente com cuidado para que ele se sinta a vontade. Seja atencioso e oriente-o em todos os sentidos. Trate-o de maneira que não impeça suas reações naturais.

SEJA
SIMPÁTICO,
MAS
COMEDIDO.
NÃO
ULTRAPASSE OS
LIMITES E SEJA
PROFISSIONAL.



ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

PERFIL DE CLIENTE: O CURIOSO

Ele é muito bem informado e sabe o que está dizendo. Cuidado porque ele não é influenciável.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Procure dar todas as informações que ele solicitou, porque se trata de alguém que conhece bem os produtos. Quando tiver dúvidas, peça licença e busque a informação.



ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

PERFIL DE CLIENTE: O ARROGANTE

Julga-se importante e é vaidoso. Ele pensa sempre que seus interesses devem ser atendidos com agilidade e eficiência.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Neutralize a arrogância deste perfil de cliente utilizando “gentileza”. Procure atender com agilidade e eficiência. Não se deixe contaminar, seja simpático, mas sem exageros.

SEJA ÁGIL,
DIRETO E
OBJETIVO. COM
MUITA
EDUCAÇÃO E
PRONTIDÃO,
DESARME A
ARROGÂNCIA.



ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

PERFIL DE CLIENTE: O BRIGUENTO

Sempre briga com o atendente, discute na maioria das vezes por qualquer razão, sempre quer expor sua opinião e na maioria das vezes é inteligente.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Não discorde e não interrompa a sua fala, deixe-o liberar a sua raiva. Você, como funcionário, não precisa expor sua opinião. Este é o perfil de cliente que você mais precisa OUVIR.

SEJA ASSERTIVO,
GENTIL E
PRESTATIVO.
MOSTRE
COMPREENSÃO
E APRESENTE
ALTERNATIVAS.



ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

PERFIL DE CLIENTE: O IMPACIENTE

São incapazes de aguardar um atendimento, enfurecem-se, na maioria das vezes, com os atendentes mais tranquilos.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Trate-o com brevidade, mas com muita cortesia. Esse perfil de cliente exige sinceridade e segurança nas respostas. Por exemplo, se o cliente tem pressa e pede um drink, cuja a elaboração é demorada, explique a seu cliente e sugira um drink com elaboração mais rápida.

SEJA HONESTO E
OFEREÇA UMA
ALTERNATIVA
MAIS RÁPIDA
EM SEU PEDIDO.



ANALISANDO OS PERFIS DE CLIENTES

PERFIL DE CLIENTE: O INSATISFEITO

O nome já diz tudo, nunca estão satisfeitos com o que consumiu.

COMO LIDAR COM ESTE PERFIL

Quando estiver numa situação dessas, respire fundo e esteja pronto para ouvir. Investigue e procure saber o motivo da insatisfação. Seja paciente, responda com educação e ajude-o no que for necessário.

NÃO TENHA
RECEIO, FAÇA
PERGUNTAS.
O CLIENTE SE
SENTIRÁ
ACOLHIDO.



PARABÉNS!

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE
EQUIPE DE BAR – CONHECENDO O SEU CLIENTE.**