

..... **DIAGEO**

BAR ACADEMY

.....

EQUIPE DE BAR

TÉCNICAS DE VENDAS

Parte 02

TÉCNICAS DE VENDA

INTRODUÇÃO

Temos afirmado que o mercado de bares e restaurantes está mais competitivo e, portanto, mais exigente e focado em satisfazer as expectativas dos clientes. Precisa-se cada vez mais de profissionais preparados, eficientes e motivados. Não basta saber fazer um excelente drink ou equilibrar pratos e copos sobre a bandeja. Além de precisar atender uma série de requisitos técnicos e comportamentais, o profissional deve saber vender os produtos, os serviços e a imagem da casa onde trabalha.

O objetivo do programa DIAGEO BAR ACADEMY é trazer ferramentas para que você se torne um profissional capacitado para obter sucesso nesta busca pela excelência.

As habilidades e conhecimentos em vendas não podem ser adquiridos do dia para a noite. Isso requer dedicação, coragem, muita paciência e persistência. Todos somos vendedores e nascemos prontos para tudo, desde que existam paixão, preferência e dedicação para ser melhor a cada dia.

QUALQUER
PESSOA QUE
TENHA BRIO,
VONTADE E
ENTUSIASMO
PODE
APRENDER A
VENDER, BASTA
ATITUDE.



O APRIMORAMENTO DE SUAS COMPETÊNCIAS

Quais são as habilidades que o vendedor precisa ter para ser competente, fazer parte de sua equipe e encantar o seu cliente? Aqui vão algumas dicas:

- Saber colocar-se no lugar do cliente - EMPATIA. Essencial!
- Conhecer profundamente o produto que vende e seus pontos fortes.
- Passar confiança/segurança para o cliente. Comunicar-se bem.
- Demonstrar de forma inequívoca MOTIVAÇÃO, vontade de servir, satisfação em estar ali fazendo o que está fazendo.
- Ter foco. Checar a necessidade do cliente, atendê-la e só depois pensar em ampliar a venda.
- ATENÇÃO. O seu cliente quer atenção. Aliás, ele quer atenção, atenção e atenção... Dê atenção SEMPRE!
- Jamais minta para seu cliente. Lembre-se: você quer o cliente muitas vezes e uma negociação só é boa se for boa para as duas partes;
- Seja capaz de surpreender. Prometa menos e entregue mais. Essa é a fórmula do encantamento.

CARACTERISTICAS DE BONS VENDEDORES

TRABALHO EM EQUIPE

Para um bom atendimento, é essencial trabalhar bem em equipe, com todas as pessoas que fazem parte do seu estabelecimento.

O trabalho em equipe requer o envolvimento de todos, é o comprometimento de um indivíduo com a atividade que está desempenhando.

Um garçom precisa saber passar as mensagens corretas para a equipe da cozinha e para o bartender, principalmente quando existe uma troca de ingrediente no pedido. Isto é essencial para a qualidade do pedido.



PERGUNTAS
CRIAM
ENVOLVIMENTO
E AJUDAM A
VENDER!

CARACTERÍSTICAS DE BONS VENDEDORES

SABER OUVIR

Saber ouvir é o fator mais importante para o sucesso na comunicação e, ao mesmo tempo, um dos aspectos mais negligenciados no seu processo. Um ponto importante é saber ouvir sua equipe de bar tanto quanto o seu cliente .

Saber ouvir transcende o ato de escutar quem fala:

- Compreender a pessoa que se expressa;
- Entender a mensagem transmitida;
- Assimilar o que é dito por palavras, atitudes, gestos ou silêncio.

Isso exige quase sempre esforço reeducativo, pois somos mais condicionados a falar e só ouvir o que julgamos ser do nosso interesse.



SABER OUVIR, É
DAR E RECEBER
INFORMAÇÕES E
EMOÇÕES O
TEMPO TODO.

CARACTERISTICAS DE BONS VENDEDORES

SER ENTUSIASTA

Bons vendedores têm uma atitude positiva e contagiam com seu entusiasmo. Eles nunca falam negativamente sobre sua empresa ou negócio. Quando enfrentam situações negativas ou ruins, eles focalizam nos pontos positivos e buscam uma solução.

QUANTO MAIS
ENTUSIASTA
FOR, MAIORES
AS CHANCES DE
SUCESSO.



CARACTERÍSTICAS DE BONS VENDEDORES

SER CONHECEDOR DE SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS

Já falamos em conhecer o produto milhares de vezes, mas nunca é demais repetir. Não chegue ao cliente sem saber o que está vendendo, antes de mais nada, é necessário entender a respeito do produto que está vendendo. Nunca tenha dúvidas. Se tiver, pergunte. Saber como valorizar o seu produto para cada cliente é fundamental para fechar a venda.



QUANTO MAIS
ENTUSIASTA
FOR, MAIORES
AS CHANCES DE
SUCESSO.

CARACTERÍSTICAS DE BONS VENDEDORES

SER CRIATIVO

Além de conhecer muito bem os produtos e serviços que a casa oferece, é importante focar nas necessidades dos seus clientes.

Sempre precisamos ter claro qual é o benefício que os produtos listados no cardápio trazem para seus clientes.

Por fim, é preciso ter criatividade para resolver todos os problemas.

Vendedores motivados são criativos, responsáveis, autônomos e estão atingindo metas. São eles que fazem das experiências de compra de seus clientes momentos mágicos.



TRAZER UMA
EXPERIÊNCIA DE
CONSUMO É
SUPERAR A
EXPECTATIVA
DO SEU CLIENTE.

CONCLUSÃO

Vender sempre vai ser um grande processo de ouvir, entender e executar. O sucesso depende dessa conjuntura de situações. Prestar um atendimento ao cliente personalizado e diferenciado é o que vai torná-lo fiel. Desde o primeiro contato até a entrega do veículo pelo serviço de valet, todos os esforços devem ser para que seus clientes se sintam exclusivos, além de muito satisfeitos com os produtos e serviços.

Vivemos a era dos clientes informados e exigentes, que buscam mais do que satisfazer suas necessidades e desejos, querem experiências, emoções, anseiam pelo reconhecimento de sua importância, querem ser tratados como únicos e exclusivos. E merecem porque, embora nem sempre tenham razão, são a razão de ser de qualquer negócio.

Quando aprendemos a conhecer as características dos bons vendedores e utilizamos, estaremos aptos a nos transformar no melhor vendedor do mundo.

COMECE AGORA
A POR EM
PRÁTICA O QUE
APRENDEU E SE
TORNE UM
EXPERT NA ARTE
DE SERVIR.

PARABÉNS!

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE
EQUIPE DE BAR – TÉCNICAS DE VENDAS – PARTE 02.**