

..... **DIAGEO** .....

**BAR ACADEMY**

.....

**EQUIPE DE BAR**

**TÉCNICAS DE VENDAS**

Parte 01

## INTRODUÇÃO

O programa DIAGEO® BAR ACADEMY entende que se adquirirmos técnicas e habilidades, transformamos as vendas em algo muito prazeroso e produtivo.

Para muitos, estas habilidades de venda são inatas e os profissionais acham que não precisam de treinamento. Mas devemos nos atualizar sempre, pois há inúmeros métodos para capacitar qualquer pessoa a ser um talento na área, capazes de melhorar o nosso desempenho e conseqüentemente os nossos resultados.

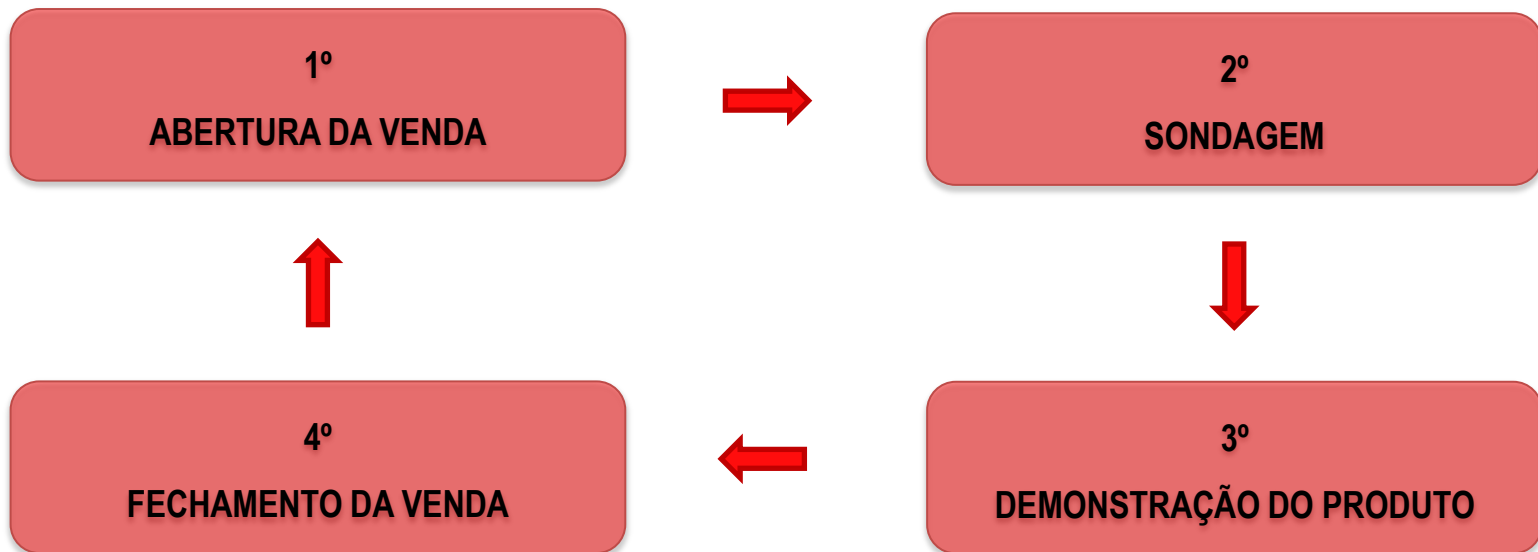
Um garçom ou um bartender é, na sua essência, um vendedor. Para saber sua atuação, basta verificar o resultado de suas vendas.



PROCESSO DE VENDAS

## SEJA UM VENDEDOR

A sua venda começa antes do diálogo com o cliente e segue o fluxo abaixo.



## PROCESSO DE VENDAS


### 1º ABERTURA DA VENDA

*\*Você sabia que para o consumidor, qualidade no serviço é o segundo fator mais importante na escolha do bar?*

Um bom atendimento depende de você, profissional de bar, que está de frente com o cliente.

Um bom atendimento começa por um bom ambiente de trabalho. Um clima positivo dentro da casa envolverá positivamente o seu cliente.

Sua venda começa antes do diálogo com o cliente. O primeiro contato, o olhar e postura de "boas vindas" são decisivos para cativar os clientes. Sempre se identifique no primeiro contato, pois todos gostam de saber com quem estão falando.



RECEBA O SEU  
CLIENTE SEMPRE  
COM MUITA  
DISPOSIÇÃO.

## PROCESSO DE VENDAS

### 2º SONDAGEM

*\*Você sabia que 25% dos consumidores que entram no bar não sabem o que vão pedir?*

Sempre sonde seu cliente para obter o maior número de informações sobre gosto e preferência, isto te ajudará a entender o que ele realmente quer.

Para ajudar o seu cliente na decisão da escolha, sempre ofereça o cardápio e dê ao seu cliente o tempo suficiente para que ele possa ler com atenção todas as informações.

Um bom exemplo de sondagem seria: “...Este é nosso menu de drinques, temos diversas opções com todos os tipos de destilados...”



## PROCESSO DE VENDAS

# 3º DEMONSTRAÇÃO

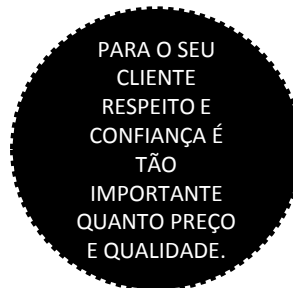
*\*Você sabia que a equipe de bar influencia mais o consumidor do que propagandas de marketing?*

Por isso, demonstrar com qualidade os produtos, podem levar a um excelente atendimento!

Estude a melhor maneira de falar sobre o cardápio e seu conteúdo de produtos listados. Descreva a composição dos itens do cardápio com clareza e precisão, utilizando adjetivos que estimulam sensorialmente o seu cliente (ex.: delicioso, suave, etc.)

Caso o seu cliente busque algo que a casa não possui, sugira algo semelhante que possa substituir.

Após a demonstração do cardápio, confirme o pedido e anote todos os detalhes do pedido e sinalize o tempo que levará para ficar pronto.




## PROCESSO DE VENDAS

### 4º FECHAMENTO DA VENDA

Esteja sempre à disposição do cliente e faça visitas esporádicas a mesa para saber se ele quer algo mais.

O Atendimento não se encerra ao se entregar a conta ao cliente. O cliente deve estar satisfeito pelo preço dos serviços e produtos cobrados. O garçom deve entregar a conta em mãos e aguardar ao lado por alguns segundos, pois o cliente pode ter dúvidas sobre a conta.

Depois do atendimento, analise a sua conversa com o cliente. Examine o que deu certo e o que deu errado. Você estará mais bem preparado para o próximo atendimento com sucesso.



NÃO POSSO  
APENAS  
VENDER. TENHO  
QUE  
CONQUISTAR  
ESTE CLIENTE.

## DICAS ESPECIAIS DE VENDAS

- Se outro garçom ou bartender vende melhor que você, procure observar detalhadamente como ele trabalha. Aí está a chance de melhorar seu desempenho de vendas.
- Não tenha medo de clientes difíceis. Com profissionalismo e simpatia, você terá tudo para atendê-lo da melhor maneira, conquiste o coração do cliente e não apenas seu dinheiro.
- Mantenha-se atualizado, leia jornais e livros para adquirir mais vocabulário e bons assuntos para conversar. Seja curioso em todos itens descrito no cardápio, não tenha medo de se informar.
- Se adaptar é uma das qualidades que todos nós temos, porém, ela só aparece quando estamos motivados com o que fazemos. A boa vontade é essencial. Se a casa não tiver o produto que o seu cliente busca, sugira algo semelhante.

**PARABÉNS!**

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE  
EQUIPE DE BAR – TÉCNICAS DE VENDAS – PARTE 01.**