



## CAPA JUNHO



Conheça a VendaMais

Edições anteriores

CLIQUE AQUI E  
ASSINE JÁ!

## ARTIGOS

Atendimento

Carreira

Empreendedorismo

Gestão

Liderança

Marketing

Motivação

Varejo

Vendas

## CANAIS

Consultores

Destaque

Enquetes

VM PLUS

## SERVIÇOS

Anti-Spam

Eventos

ExpoVendaMais

Palestrantes VM

Pensadores

Shopping

**B** Conteúdo exclusivo para assinantes ou compradores da revista em banca. **Clique aqui** e saiba mais sobre o código de assinante.

## ATENDIMENTO

**Atendimento: o sucesso começa pela fisiologia**por *Sueli Rodrigues*

O primeiro emprego, normalmente, acontece no segmento de varejo ou de serviços. Sem experiência e, às vezes, sem treinamento algum, o jovem inicia sua vida profissional na função que representa para qualquer negócio o fator crítico de sucesso: atendimento ao cliente.

Alguns “marinheiros de primeira viagem” trazem o que chamamos de “DNA cliente” no sangue, ou seja, mesmo sem nenhum preparo, agem com atitudes positivas que satisfazem e até encantam o cliente. Esses profissionais começam, desde cedo a ser disputados pelo mercado, e o sucesso profissional é uma questão de tempo.

Mas não é preciso frequentar a “Universidade do Cliente” para desenvolver um padrão satisfatório. Na verdade, o que frisamos são coisas óbvias, mas que precisam ser alertadas, pois basta visitar algumas lojas para nos depararmos com esses pontos negligenciados.

**Aparência e higiene** – A primeira impressão é a que fica. É verdade. Dizem que formamos a idéia de uma pessoa nos primeiros 12 segundos de sua apresentação.

Assim, o primeiro impacto que todo atendente causa no cliente é o visual, e isso repercute diretamente nos resultados da venda, mais do que podemos imaginar. Uma boa aparência pessoal e atitudes físicas adequadas transmitem ao público equilíbrio e confiança. Mostram uma pessoa preparada, pronta a ajudar da melhor maneira. Uma aparência ruim transmite o contrário. Portanto, cuide diariamente de todos os aspectos físicos, antes de entrar em cena.

Esteja bem descansado, pois ninguém faz milagres na aparência às 8h da manhã se a balada foi até às 5h. Vista-se conforme o trabalho. Lembre-se: elegância é, antes de tudo, discrição. Você pode vestir uma calça jeans, camiseta branca lisa e chinelo e, mesmo assim, estar elegante, pois a maior elegância está na atitude, não na roupa.

Caso use uniforme, mantenha-o sempre limpo e passado. A dica é: tente transmitir ao cliente que atende às 8h e ao cliente das 17h a mesma aparência, como se tivesse acabado de vestir a roupa. Todo e qualquer detalhe é rastreado pelos olhos do cliente, senão de maneira consciente, inconscientemente. Exemplo: um botão costurado com cor diferente estará transmitindo, veladamente, àquele cliente, detalhista e perfeccionista, algo do tipo: “Que desleixo é este atendente, este produto, esta loja”. Quantas vezes saímos de um comércio sem comprar nada com a sensação de que algo não agradou.

Para as mulheres, nada de roupas muito justas, transparentes, blusas curtas deixando a barriga à mostra, saias e vestidos muito curtos ou com decotes generosos. Evite também o uso de sapatos com saltos muito altos. Além de desconfortáveis, são prejudiciais à saúde, pois não há perna que agüente muitas horas equilibrando-se em um saltinho. Aqui, você está sendo avaliada pela performance profissional, não pessoal. Evite acessórios que não fazem parte da vestimenta – brincos, pingentes afixados na gola, colares e pulseiras chamativos disputam o olhar do seu cliente. Uma simples desviada de olhar do produto quebra a sintonia da venda.

Esteja sempre com o cabelo cortado, penteado e limpo. Se tiver cabelos compridos ou franjas, procure prendê-los para evitar que caiam pelo rosto, tampando os olhos, que são fundamentais à comunicação. Use acessórios (fivelas e tiaras) discretos. Não utilize grampos, elásticos de dinheiro ou feitos de meias nem canetas, para prender os cabelos (não ria, é mais comum de encontrar do que você imagina).

Tenha sempre um pente e um batom à mão, para uma retocada sempre que necessário. Lembre-se: o cliente que chega no final do expediente merece tanto a sua imagem positiva quanto aquele que chegou no começo do expediente.

Use perfumes suaves – a menos que queira espantar clientes devido a um ataque alérgico ou deixar os colegas zonzos com o excesso de cheiro no ar. Faça uma maquiagem bem-feita e discreta. Talvez você não goste de usar, mas um batom e um lápis (suave) nos olhos fazem uma grande diferença.

Cuide, principalmente, das unhas (elas ficam visíveis na demonstração do produto). Evite esmaltes escuros, descascados, borrados ou com detalhes decorativos (uma “francesinha” tudo bem, mas florzinhas nem pensar). Prefira cores claras e discretas.

Para os homens, barba bem-feita ou aparada. Se adotar o topete no cabelo, capriche no gel para ele ficar intacto até o final do dia.

Para ambos: esqueça das balas ou goma de mascar no trabalho. Dificultam a comunicação, além de não causarem boa impressão ao cliente. Também cuidado com aquelas escapadas para beliscar algo na copa – resquício de alimento ao redor da boca ou dentes sujos funcionam com o cliente da mesma maneira que um crucifixo para um vampiro.

**Postura** – Cerca de 55% da comunicação fica por conta da fisiologia – a imagem corporal. Portanto, comece ajustando a sua postura. Ela é o reflexo da sua auto-estima.

Na medida do possível, mostre-se por inteiro. Lembre-se: todo o nosso corpo se comunica. Não abra mão de nenhuma ferramenta de comunicação de que dispõe. Infelizmente, grande parte do varejo adota balcões, o que atrapalha um pouco a interação do cliente com o atendente.

Fique com a postura ereta naturalmente (sem forçar). Nada de braços cruzados, mãos para trás ou no bolso, posições desajeitadas, cruzar as pernas ou apoiar o peso do corpo em uma das pernas ou na mesa ou balcão. Essas são posturas de profissionais passivos ou apenas receptivos. Postura de profissional proativo é: altivo, braços levemente relaxados e estendidos ao longo o corpo ou inclinados em 90 graus, quadril reto, joelhos distendidos, pés juntos ou levemente afastados, simetricamente. Ao atender o cliente, uma leve inclinação para frente soa como um abraço e pode gerar um clima amigável.

**Mãos e gestos** – Importantes ferramentas na comunicação. Utilize mãos e braços para dar ênfase à sua argumentação, enquanto estiver falando. Não gesticule em demasia, pois é deselegante, mas também não fique estático. Os gestos são considerados um indicador de elegância, de educação e de princípios morais e éticos. Devem ser espontâneos e moderados, além de estarem coerentes com o que você estiver falando. Em uma apresentação, jamais fique manuseando ou brincando com objetos (canetas). Também não fique tocando os cabelos ou outra parte do corpo demasiadamente. Isso desviará a atenção do cliente e pode até perturbá-lo.

**Expressões faciais e sorriso** – As expressões faciais acompanham e reforçam o que estamos falando e o sentimento que queremos transmitir – alegria, entusiasmo. Por isso, aproveite. Nada resiste a um sorriso sincero. Seja simpático, demonstrando em momentos oportunos um sorriso contagiante, que saia do coração (e não somente dos lábios).

**Olhar** – Os olhos são a expressão da alma. Olhos baixos, fugidios, distantes e frios não se comunicam. Por isso, sempre que quiser passar credibilidade ao cliente e sempre que necessitar checar seu entendimento, olhe-o nos olhos, firmemente.

**Voz** – Uma voz agradável, clara, utilizada na medida certa na entonação, intensidade, energia, facilita o entendimento. O contrário é verdadeiro: uma voz estridente, enfadonha, truncada, desagrada a todos e dificulta a comunicação. Varie o tom para expressar convicção, entusiasmo e interesse. Nada é mais desestimulante do que ouvir uma pessoa com tom de voz linear e que fala: “Este produto é sensacional” com a mesma ênfase com que fala “Vou ao banheiro”.

Procure não falar com a cabeça baixa, pois isso impede a passagem correta do ar, prejudicando a sua voz. Assim sendo, a respiração tem uma função primordial na clareza da voz. Exercícios de respiração, que aumentam a capacidade torácica, ajudam a melhorar a clareza e sonoridade da voz.

**Dicas para melhorar a voz** – Cochichar é tão prejudicial quanto gritar; cuide da alimentação – não coma demais e antes, tome suco de laranja ou limão, ou ainda, coma maçã, evite leite e seus derivados, bebidas alcoólicas, refrigerantes, comidas condimentadas, limite a quantidade de café; tome água, sem gelo e sem gás, em pequenos goles, durante toda o dia e modere o fumo.

Palavras-chave relacionadas com esta matéria: aparência, atendimento, cliente, comunicação, marketing pessoal, postura.

matéria incluída em: 19/06/2006



**Sueli Rodrigues** é sócia-consultora da SR, consultoria em estratégias de construção da lealdade do cliente, via desenvolvimento de pessoas. Practitioner em PNL, é especialista em Educação Corporativa.

**E-mail:** [sueli.rodrigues@consultoriasr.com.br](mailto:sueli.rodrigues@consultoriasr.com.br)

## e-zinegrátis

Receba grátis dicas e informações para seu crescimento pessoal, semanalmente, em seu e-mail.

> [saiba mais](#)

 e-mail

OK

alterar dados  
cancela e-zine

## DICA DO DIA

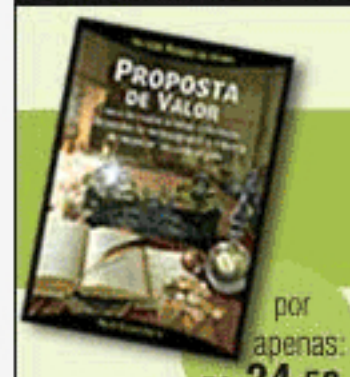
**Premiação** – O momento mais esperado de uma campanha de incentivo a vendas é a premiação. Não decepcione os participantes, escolha o produto mais adequado ao perfil do público. Viagens de incentivo são sempre bem-vindas. (Riane Pontarelli)

## SHOPPING

## LANÇAMENTO!

DESCUBRA A DIFERENÇA  
ENTRE PREÇO E VALOR  
E MELHORE SEUS  
RESULTADOS

## PROPOSTA DE VALOR



por  
apenas:  
R\$ 24,50

Como formular **ofertas imbatíveis** adequadas às necessidades e à forma de negociar de cada cliente

## ▼ LANÇAMENTO

**Kit Loja Show**

Agora você pode adquirir um treinamento para equipes de venda, com todo o conhecimento dos profissionais mais experientes, reunidos em um único kit

à vista R\$ 329,00

**Revista VendaMais**

A melhor revista de vendas do Brasil!

à vista R\$ 120,00

## Liderança &amp; Supervisão

Descubra o líder que você pode ser!

à vista R\$ 149,00  
ou 3x de R\$ 50,00

**Revista Motivação**

Assuma o comando da sua vida!

à vista R\$ 87,00  
ou 3x de R\$ 29,00

**Você sabe como Atender Bem?**

[Clique aqui!](#)