

ATENDER BEM DÁ LUCRO

TUDO O QUE VOCÊ DEVE
SABER SOBRE ATENDIMENTO

SILVIA OSSO



ATENDER BEM DÁ LUCRO

TUDO O QUE VOCÊ DEVE
SABER SOBRE ATENDIMENTO

SILVIA OSSO

SUMÁRIO

1	MINHA HISTÓRIA	12
2	A IMAGEM PROFISSIONAL	14
	Você sabe o que é imagem profissional	14
	Aparência	15
	Personalidade	15
	Entusiasmo e otimismo	16
	Autoconfiança	16
	Empatia	16
	Crítica	17
	Liderança	17
3	COMPETÊNCIA PROFISSIONAL	18
	Conhecimento	18
	Confiança	19
	Organização	19
	Comunicação	20
4	ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL	21
	O procedimento de venda	22
	1ª etapa - preparação diária	22
	2ª etapa - abertura	22
	3ª etapa - sondagem	23
	4ª etapa - demonstração	23
	5ª etapa - fechamento	24
5	OUTROS CONSELHOS IMPORTANTES	25
	Acompanhamento	25
	Agilidade, comodidade e ação	26
	A importância do nome	26
	O verdadeiro patrão	26
	Persistência	26
	Reclamação	27
	Telefone	27
	Objetivo e sucesso	27
6	UM CAPÍTULO SÓ PARA BALCONISTAS DE FARMÁCIA	28
	Responsabilidade e ética	28
	Conhecimento	29
	Remédio x medicamento	29
	Ação dos medicamentos	29
	Conceitos	30
	Classificação dos medicamentos	31
	O Ministério da Saúde classifica os medicamentos em:	32
	As receitas médicas classificam-se em:	33
	Como aviar uma receita	34
7	UMA PALAVRA SOBRE MEDICAMENTOS DE REFERÊNCIA, GENÉRICOS, MIPS E SIMILARES	36
	Medicamentos de referência (ou de marca)	36
	Medicamentos genéricos	36
	Medicamentos MIPS ou OTCs	37
	Medicamentos similares	37
	Por que o medicamento genérico é mais barato que o de referência?	37
	Como atender um cliente que pede um produto genérico?	37
8	CONCLUINDO	38

PREFÁCIO

O bom atendimento é a chave do sucesso neste milênio. Em qualquer área de atividade humana, que envolva a relação entre as pessoas, atender bem é imprescindível.

Para atender bem, é fundamental que toda atenção esteja direcionada ao cliente, o que requer da empresa e de seus colaboradores um compromisso total com os que compram seus produtos ou serviços. Quando um cliente se dirige a um estabelecimento comercial o mínimo que ele espera é ser bem atendido, contudo isso já não é diferencial. É preciso muito mais.

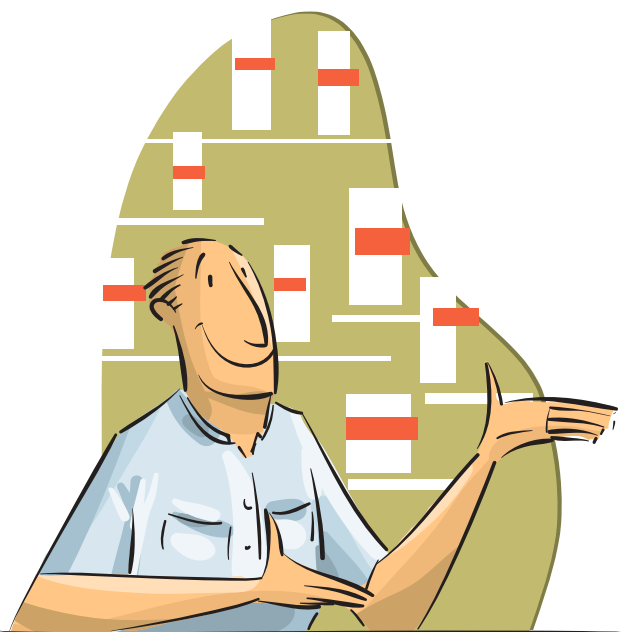
De uma forma bem organizada, com leitura fácil e ilustrações, abrangendo tanto fatores conceituais, como psicológicos e até noções de técnicas de vendas, este livro funciona como um manual para os primeiros passos da formação profissional de um balconista. Para os que se formaram na prática, vale a pena a leitura para a revisão ou confirmação de alguns princípios.

Os caminhos básicos a serem seguidos para que você consiga encantar o cliente e surpreendê-lo no atendimento, numa relação de confiança entre vendedor e comprador, estão aqui.

Acreditamos que esse aprendizado irá agregar conhecimento em sua vida profissional.

SUCESSO A TODOS!

Silvia OSSO



1

MINHA HISTÓRIA

Olhando agora para mim, você nem pode imaginar como eu era até pouco tempo atrás...

Meu nome é...

Nem importa o meu nome, pois na verdade eu era conhecida como “Prof”!!! Não pensem que era “Prof” abreviação de professor... Era “Prof” uma forma depreciativa de Profissional.

Comecei a trabalhar cedo com o público, e a forma de aprender era observando os colegas mais experientes. Se eles fossem bons exemplos, ótimo! Se não fossem, tínhamos de nos arrancar sozinhos!

Sempre valorizei os colegas e tudo que me ensinaram. Procurei aproveitar ao máximo o que aprendi, e com isso fui adquirindo confiança.

Um dia, recebi como companheiros de trabalho alguns colegas recém-admitidos e treinados pela empresa. Eles logo me apelidaram, com desdém, de “Prof”.

Confesso que não entendi muito bem quando me deram esse apelido. Na

verdade, o meu objetivo era ajudar os novatos que chegavam e ensinar-lhes a melhor forma de realizar um bom trabalho.

Aos poucos, me entrosei com eles e pude entender o que queriam dizer e por que me apelidaram de “Prof”.

“Prof” é um “meio-profissional”. Aquele que se formou sozinho e que, por tentativa e erro, acabou dando certo (ou melhor, quase certo!).

Pior do que isso! “Prof” é aquela pessoa que trabalha anos e acha que cursos, palestras, atualização são para os outros e não para si, pois já sabe tudo!

Eu era realmente um “Prof”! O que faltava era eu transformar o meu “Prof” em PROFISSIONAL.

Confesso que não foi tão simples, mas com meu empenho e com a ajuda dos colegas, acabou sendo muito agradável.

Veja o que aconteceu comigo...

Na verdade, eu era mesmo aquela funcionária acomodada, e achava que nada poderia abalar o meu emprego. Recebia uma remuneração razoável e estava também acomodada com ela.

Achava que a empresa não me dava oportunidades, e vivia reclamando, dia após dia, do emprego. Num dia estava mais animada... Noutros não!

Certa vez fui convidada a ir a uma palestra sobre minha função. Meu primeiro sentimento foi: “O que vou fazer lá? Já sei tudo sobre vendas e atendimento; sei muito sobre a minha profissão, acho que não tenho mais nada para aprender”.

Enfim, ossos do ofício! Fui para a palestra com pouco interesse. Mal sabia que ia descobrir o que me faltava! Que eu poderia vir a ser um profissional com “p” maiúsculo!

Naquela palestra me identifiquei. Além de compreender quase tudo, pude também rever alguns conceitos.

Descobri que há muitos colegas comuns, como eu, que têm um grande amor pelo que fazem e um prazer enorme em atender clientes.

A partir daí, conquistei espaços nunca antes por mim pensados. Aprendi que o relacionamento humano, a cada dia, se cultivado, torna-se mais agradável e duradouro, e isso só tem me proporcionado novos lucros.

Novas oportunidades têm surgido, e meu índice de aproveitamento melhora a cada contato.

Quero, portanto, dividir grande parte do que aprendi com você.

Espero que possa adquirir tantos conhecimentos quanto eu.
