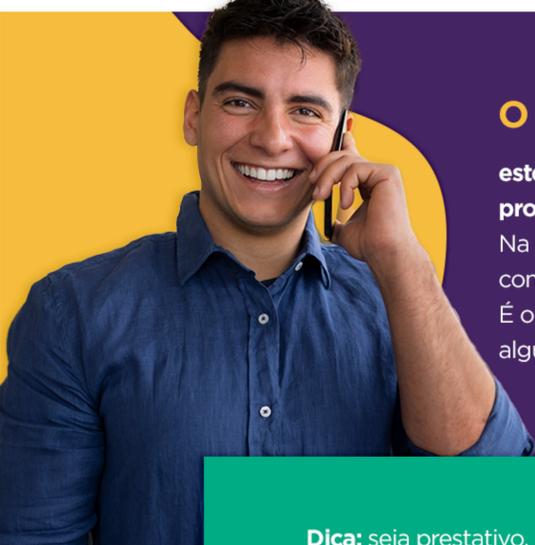


Como identificar e atender cada tipo de cliente



Oferecer experiências personalizadas aos clientes pode contribuir para a fidelização. Para isso, é **importante identificar o perfil e os interesses de cada pessoa que entra na sua farmácia**. Entenda como definir qual é a melhor forma de atendê-lo, contornar suas objeções e garantir a satisfação na compra.



O que já sabe o que busca:¹

este cliente já tem grande noção sobre os produtos ou serviços oferecidos pela farmácia.

Na maioria das vezes, ele já conhece as opções da concorrência e chega pronto para fechar a venda. É o tipo de cliente fiel, mas que costuma aguardar algum diferencial para tomar sua decisão.



Dica: seja prestativo. Tenha segurança e firmeza nos argumentos de venda, reforce os pontos positivos de seu produto e faça rápidas demonstrações, caso seja possível.

O que está indeciso:¹

geralmente esse cliente requer mais atenção e paciência do vendedor. Por estar mais inseguro em fazer a compra, precisa de mais informações sobre os produtos.



Dica: pergunte exatamente o que ele procura e apresente as melhores opções que a farmácia oferece no momento, mas não seja invasivo, dê o espaço para que ele se sinta à vontade para tomar a decisão sem se sentir pressionado.



O ansioso:¹

este tipo de cliente tem maior dificuldade para aceitar datas de entregas muito prolongadas, ele vai ao estabelecimento em busca de soluções imediatas, que possam ser resolvidas ali no momento da compra.



Dica: neste caso busque ouvi-lo com empatia e tente trazer maior agilidade para o atendimento, buscando ser objetivo ao fazer as perguntas-chave para efetuar a venda. Lembre-se de ter clareza ao informar os detalhes sobre a compra e os prazos de entrega, mas não garanta algo que não tem certeza que consegue oferecer.



O bem-humorado:¹

este cliente é descontraído e simpático.

Quando já é conhecido na farmácia, costuma ser muito querido pelos atendentes.



Dica: devolva a gentileza, seja positivo e rápido para identificar o que ele precisa. Por outro lado, é importante não se distrair com assuntos pessoais, já que o objetivo deve estar no atendimento.



O que está em busca de descontos:¹

este é mais engajado em pesquisar as farmácias que oferecem mais vantagens e descontos exclusivos. Esses costumam ser os diferenciais que podem levá-lo a efetuar a compra.

Dica: o atendente deve ter tranquilidade e ouvi-lo com atenção, aproveitando as informações para também poder negociar. Defenda seu produto, mas se puder, ofereça vantagens diferenciadas, seja descontos ou formas de pagamento mais atrativas.



O perfil mais exigente:¹

este cliente é o que preza pelo atendimento humanizado para convencê-lo da compra, já que costuma ser mais desconfiado. Embora possa ser um perfil mais complicado, ele só deseja realizar uma boa compra que atenda às suas necessidades.



Dica: conheça bem sobre os produtos ofertados pela farmácia e use os recursos disponíveis para fazer demonstrações, explore os exemplos conhecidos e mostre a ele todas as opções. É importante assegurar que o produto é de boa qualidade e que está com preço justo em comparação aos demais.



Dica Extra: Para elaborar métodos eficientes de atendimento a cada tipo de cliente, o principal caminho é **investir em relacionamento**, por meio de ferramentas e equipes qualificadas. O tradicional feedback também é essencial, pois agiliza a descoberta do que o consumidor deseja.¹

Fontes:

1. Instituto Brasileiro de Coaching. Conheça os 14 tipos de clientes mais comuns e como lidar com eles. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/porta/conheca-os-14-tipos-de-clientes-mais-comuns-e-como-licar-com-eles/>