Atendimento Consultivo: uma abordagem que coloca o cliente no centro do negócio.

Neste material, reforçamos como o atendimento consultivo pode ajudar você a se destacar da concorrência e fidelizar clientes, entendendo as necessidades, oferecendo orientações e soluções personalizadas, com interações estratégicas no lugar de simplesmente vender.[1-4]

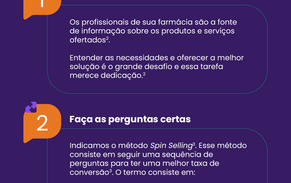
O que é atendimento consultivo?

No varejo farmacêutico, preço baixo pode até atrair o cliente, mas é a experiência de atendimento que o fideliza[1]. O modelo de venda consultiva vai ao encontro dessa ideia: ele aplica técnicas de abordagem na qual os farmacêuticos, balconistas e atendentes atuam como consultores.[2]

Mais do que vender, o foco é entender a necessidade, ouvir com atenção e indicar soluções personalizadas.[2,3]

É isso que cria confiança, gera valor e faz o cliente voltar.[1-3]

Como implementar a cultura do atendimento consultivo na sua farmácia



À primeira vista, o atendimento consultivo pode parecer complexo, ou até ser confundido com uma abordagem excessivamente técnica: aquela que é fria, engessada, centrada apenas em informações e produtos.[2]

Mas, na prática, ele se baseia em ações simples, humanas e empáticas que fazem toda a diferença[2]. Acompanhe o passo a passo abaixo e veja que o atendimento consultivo está na atenção aos detalhes:

1 Entenda o seu cliente

Os profissionais de sua farmácia são a fonte de informação sobre os produtos e serviços ofertados[2].

Entender as necessidades e oferecer a melhor solução é a grande desafio e essa tarefa merece dedicação.[2]

2 Faça as perguntas certas

Indicamos o método *Spin Selling*[3]. Esse método consiste em seguir uma sequência de perguntas para ter uma melhor taxa de conversão[3]. O termo consiste em:

- **Situação:** entenda a circunstância que envolve o cliente, ou seja, descubra mais a respeito do seu momento, das motivações e dos interesses do cliente.[3]
- **Problema:** é ele que vai levar à venda, portanto, será assim que acharemos a solução mais eficaz.[3]
- **Implicação:** você já sabe do que o cliente precisa, mas ele não necessariamente está convencido. Aqui, entra a fase de contornar as implicações e focar na solução do problema.[3]
- **Necessidade:** na conclusão, não resta mais objeções e o foco se volta à solução do problema, oferecendo a melhor solução que de fato a atenderá e convencendo-a, concretizando a venda.[3]

3 Treine a sua equipe

Capacite os profissionais para entender o cliente de forma completa e ouvir com atenção, sem suposições precipitadas[2].

Importante que você inclua toda a equipe, do balcão à gestão, no conceito de escuta ativa e orientação personalizadas.[2]

Escuta ativa: o alicerce do atendimento consultivo

O que é escuta ativa?

É ouvir com foco total no cliente[2]. Demonstre interesse genuíno no que ele diz e no que ele não diz também[2]. Lembre-se: o corpo fala.[2]

Na prática, significa:

- Não interromper o cliente enquanto ele fala;[3]
- Fazer perguntas abertas, que incentivem a troca de ideias;[2]
- Manter contato visual e linguagem corporal receptiva;[2]
- Repetir ou reformular o que o cliente disse, para mostrar que entendeu.[2]

4 Conheça os produtos

Credibilidade conta muito no momento da venda, portanto, familiarize-se com as características, os benefícios e as aplicações de cada produto[4]. Conhecimento técnico sobre fórmulas, posologias e contraindicações são fundamentais para oferecer a solução ideal a cada cliente.[4]

5 Crie um ambiente acolhedor

A equipe deve manter uma postura prestativa, transmitindo uma mensagem de cuidado e escuta personalizados, a atmosfera agradável e o sorriso no rosto[4]. O atendimento consultivo começa no clima da loja.[4]

6 Ofereça serviços adicionais

Considere oferecer serviços como entrega a domicílio, consultas personalizadas ou programas de fidelidade para aumentar o valor percebido pelo cliente.[4]

7 Estabeleça uma comunicação clara e empática

O cliente da sua farmácia, via de regra, está enfermo ou cuidando de alguém nessa situação. Portanto, é preciso paciência e, acima de tudo, empatia para atender as pessoas adequadamente[4].

A comunicação visual da loja e os materiais internos também devem reforçar o compromisso com uma abordagem humana e orientada para soluções adequadas.[4]

8 Alinhe processos e metas

Se você quer aumentar vendas na farmácia, precisa de um planejamento que viabilize isso[4]. Incentive indicadores que valorizem a qualidade do atendimento e não apenas o volume de vendas[4]. Isso reforça o comportamento desejado.[4]

Investir em estratégias de atendimento consultivo é transformar a farmácia em um espaço de confiança[1-4]. Quando a experiência do cliente é prioridade, a fidelização é consequência. Em sua farmácia, priorize uma cultura de atendimento consultivo sólida, preparada para evoluir sempre.[1-4]

Aplicando os pontos acima, a sua farmácia fará o atendimento consultivo com sucesso!

Referências

1. FARMARCAS. Qualidade do atendimento da farmácia ajuda a fidelizar o cliente. Disponível em: https://www.farmarcas.com.br/qualidade-do-atendimento-da-farmacia-ajuda-a-fidelizar-o-cliente/. Acesso em: abr. 2025.

2. CLINICAREK. Como treinar minha equipe de farmacêuticos para vendo consultivo na farmácia? Disponível em: https://clinicas.clinicarx.com.br/blog/vendo-consultivo-na-farmacia. Acesso em: abr. 2025.

3. ROCK CONTENT. SPIN Selling: descubra como aplicar essa metodologia de vendas no seu negócio. Disponível em: https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-spin-selling/. Acesso em: abr. 2025.

4. HILAB. Confira 8 dicas para aumentar as vendas na farmácia. Disponível em: https://hilab.com.br/blog/aumentar-as-vendas-na-farmacia/. Acesso em: abr. 2025.

Papo Farmácia