

Formação Vendedor Consultivo

PARA LOJISTAS DE NATURAIS

Novas Turmas

DE 23/03 A 13/04

TREINAMENTO PARA COLABORADORES

É hora de transformar seus vendedores em máquinas de fidelização

04 SEGUNDAS-FEIRAS | 20H
2 H DE AULAS POR DIA
AULAS FICAM GRAVADAS

INSCRIÇÕES ATÉ 16 DE MARÇO

PRIMEIRO LOTE
R\$ 197,00 (PIX)
ATÉ 09/03

APENAS 30 LOJAS

SEGUNDO LOTE
R\$ 297,00 (PIX)
ATÉ 16/03

WWW.NATURALNAREAL.COM.BR



**NATURAL
NA REAL**
EDUCAÇÃO

CURSO: FORMAÇÃO DE VENDEDOR CONSULTIVO PARA LOJAS DE PRODUTOS NATURAIS

Carga horária: 8 horas

Duração: 4 dias

Público-alvo: vendedores, atendentes e gerentes de lojas de produtos naturais

Objetivo geral:

Desenvolver nos participantes competências de vendas consultivas, capacitando-os para identificar necessidades do cliente, conduzir a jornada de compra, aumentar o ticket médio e promover fidelização.

DIA 1 – FUNDAMENTOS DA VENDA CONSULTIVA (8h)

Módulo 1 – O Novo Perfil do Vendedor de Produtos Naturais (2h)

Objetivo: entender o papel estratégico do vendedor no varejo natural.

Conteúdos:

- **O mercado de produtos naturais e comportamento do consumidor**
- **Perfil do cliente da loja natural**
- **A importância da confiança na venda de saúde e bem-estar**
- **O vendedor como educador do cliente**

Atividade prática:

- **Debate: “Por que as pessoas procuram uma loja natural?”**

Módulo 2 – A Diferença Entre Tirador de Pedidos e Vendedor Consultivo (3h)

Conteúdos:

O erros dos tiradores de pedidos

- **Espera o cliente pedir**
- **Atua de forma passiva**
- **Não investiga necessidades**
- **Baixo ticket médio**
- **Foco no produto**

A ação do vendedor consultivo na prática

- **Identifica necessidades**
- **Faz perguntas estratégicas**
- **Recomenda soluções**
- **Aumenta ticket médio**
- **Constrói relacionamento**

Ferramentas ensinadas:

- **Escuta ativa**
- **Perguntas abertas**
- **Diagnóstico de necessidade**

Atividade prática:

- **Simulação: atendimento tirador de pedidos * consultivo**

Módulo 3 – Mentalidade de Alta Performance em Vendas (3h)

Conteúdos:

- **Mentalidade de vendedor campeão**
- **Quebra de crenças sobre vendas**
- **Vendas como ajuda e solução**
- **Postura, comunicação e linguagem corporal**
- **Confiança na recomendação**

Exercício:

- **Autodiagnóstico de perfil de vendedor**

DIA 2 – ABORDAGEM DE VENDAS MATADORA (8h)

Módulo 4 – A Primeira Impressão que Gera Venda (2h)

Conteúdos:

- **A importância dos primeiros 30 segundos**
- **Linguagem corporal no atendimento**
- **Como criar conexão imediata**

Técnica:

Regra dos 3 C

- **Cumprimentar**
- **Conectar**
- **Consultor ativo**

Módulo 5 – Abordagem de Vendas Matadora (3h)

Conteúdos:

Estrutura da abordagem consultiva:

Quebra de gelo

Pergunta de diagnóstico

Identificação da necessidade

Condução para solução

Atividade prática:

- **Construção de perguntas consultivas para loja natural**

Módulo 6 – Diagnóstico do Cliente (3h)

Conteúdos:

- **Como descobrir a real necessidade**
- **Técnica dos 5 porquês**
- **Diferenciar desejo de necessidade**
- **Escutar além da fala do cliente**

Simulação:

- **Cliente que quer colágeno**
- **Cliente que quer emagrecer**
- **Cliente que quer melhorar imunidade**

DIA 3 – SCRIPTS DE VENDAS E CONDUÇÃO PARA COMPRA (8h)

Módulo 7 – Scripts de Vendas para Vendedor Consultivo (3h)

Conteúdos:

- **O que é um script de vendas**
- **Estrutura de um script consultivo**

Modelo:

1. **Abordagem**
2. **Diagnóstico**
3. **Apresentação da solução**
4. **Prova social**
5. **Convite para compra**

Atividade prática:

- **Criação de scripts reais para produtos da loja**

Módulo 8 – Como Conduzir o Cliente à Compra (3h)

Conteúdos:

- **Erro comum: apresentar sem conduzir**
- **Técnicas de fechamento consultivo**

Tipos de fechamento:

- **Fechamento por recomendação**
- **Fechamento por escolha**
- **Fechamento por benefício**
- **Fechamento por experiência**

Módulo 9 – Aumentando o Ticket Médio (2h)

Conteúdos:

- **Venda complementar**
- **Venda adicional**
- **Combos de solução**

Exemplo:

Cliente compra colágeno → sugerir:

- **Vitamina C**
- **Magnésio**
- **Silício**

Atividade:

- **Construção de combos de produtos naturais**

DIA 4 – MULTIPLAS VENDAS, RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO (8h)

Módulo 10 – Retenção de Clientes (3h)

Conteúdos:

- **O custo de perder um cliente**
- **Como transformar cliente em frequentador**
- **Experiência no atendimento**

Técnicas:

- **Atendimento memorável**
- **Personalização**
- **Registro de preferências**

Ferramenta:

Pergunta de retorno

“Quando você começar a usar, volta aqui para me contar como foi o resultado.”

Módulo 11 – Fidelização: A Arma Mais Forte do Vendedor (2h)

Conteúdos:

- **O cliente fiel compra mais**
- **Construção de relacionamento**
- **Atendimento humano e próximo**

Estratégias:

- **lembrar do cliente**
- **chamar pelo nome**
- **recomendar novidades**

Módulo 12 – As Duas Armas das Múltiplas Vendas (3h)

ARMA 1 – Retenção

Cliente volta à loja.

ARMA 2 – Fidelização

Cliente:

- compra mais
- confia no vendedor
- indica novos clientes

Conteúdos:

- Como gerar recompra
- Como gerar indicação
- Como transformar cliente em promotor da loja

Atividade final:

- Simulação completa de venda consultiva

Etapas:

- abordagem
- diagnóstico
- recomendação
- venda complementar
- fechamento
- fidelização

RESULTADOS ESPERADOS

Ao final do curso os participantes serão capazes de:

- ✓ Realizar abordagem profissional
- ✓ Diagnosticar necessidades do cliente
- ✓ Utilizar scripts de vendas consultivas
- ✓ Conduzir o cliente à decisão de compra
- ✓ Aumentar o ticket médio
- ✓ Gerar retenção e fidelização
- ✓ Criar múltiplas vendas