1

CENA 1 · VOCÊ É O CLIENTE

A curiosa

AO ENTRAR, VOCÊ DIZ

> “Só estou dando uma olhada.”

QUEM VOCÊ É

- Renata, 46 anos, advogada. Primeira vez na loja.
- Óculos de grau com quatro anos: armação de metal fina, que você acha que "apaga" o seu rosto.
- Gosta de peças marcantes, acetato com cor.

VOCÊ SÓ CONTA SE PERGUNTAREM

- Passa umas nove horas por dia no computador. No fim do dia, a vista cansa e às vezes vem dor de cabeça.
- A receita tem dois meses e está no seu celular.
- Pensa num óculos de sol com grau para dirigir.

O SEGREDO (SÓ SE A VENDEDORA CHEGAR PERTO DISSO)

Acabou de assumir uma função nova, com muitas reuniões por vídeo, e quer passar mais segurança na câmera.

COMO AGIR

Se ouvir "posso ajudar?", responda "não, obrigada" e continue olhando. Se receber espaço e perguntas sobre você, vá se abrindo aos poucos.

2

CENA 2 · VOCÊ É O CLIENTE

O decidido

AO ENTRAR, VOCÊ DIZ

> “Quero um óculos de sol igual a este. Quanto custa? (mostre uma foto qualquer no celular)”

QUEM VOCÊ É

- Ricardo, 52 anos, engenheiro. Já comprou na loja há três anos.
- Gosta do topo do portfólio e não se assusta com preço.

VOCÊ SÓ CONTA SE PERGUNTAREM

- Joga tênis de praia no fim de semana e dirige muito na estrada.
- Tem miopia leve. Hoje usa lente de contato no esporte, e o seu óculos de sol não tem grau.
- O último óculos de sol escorregava com o suor e ficou esquecido na gaveta.

O SEGREDO (SÓ SE A VENDEDORA CHEGAR PERTO DISSO)

A sua esposa faz aniversário no mês que vem, e você ainda não comprou o presente.

COMO AGIR

Fique impaciente se a vendedora mostrar muita coisa sem perguntar nada. Responda bem a perguntas objetivas e curtas.

3

CENA 3 · VOCÊ É O CLIENTE

O presente

AO ENTRAR, VOCÊ DIZ

> “Queria um óculos de presente para a minha esposa.”

QUEM VOCÊ É

- Marcos, 38 anos. A sua esposa, Júlia, não veio junto.
- Você não tem ideia de quanto quer gastar.

VOCÊ SÓ CONTA SE PERGUNTAREM

- A Júlia usa óculos de grau e reclama que o óculos de sol dela machuca atrás da orelha.
- Ela tem estilo clássico, roupas neutras e rosto pequeno.
- É para o aniversário de casamento, daqui a duas semanas.
- Se perguntarem do valor com jeito, você diz que "quer algo especial".

O SEGREDO (SÓ SE A VENDEDORA CHEGAR PERTO DISSO)

O seu próprio óculos está todo arranhado, e você nem pensou em trocar.

COMO AGIR

Fique perdido e meio sem graça. Agradeça quando a vendedora conduzir com perguntas sobre a Júlia.

CENA 4 · VOCÊ É O CLIENTE

4 O ajuste rápido

AO ENTRAR, VOCÊ DIZ

> “Só queria apertar esse parafuso. Estou com um pouco de pressa.”

QUEM VOCÊ É

- Dona Célia, 68 anos, aposentada. Cliente antiga da loja.
- Óculos multifocal com cinco anos. Você tem uns dez minutos.

VOCÊ SÓ CONTA SE PERGUNTAREM

- Lê muito e faz crochê. Para ler, precisa abaixar o óculos no nariz.
- A última consulta foi há mais de dois anos.

O SEGREDO (SÓ SE A VENDEDORA CHEGAR PERTO DISSO)

O seu neto se casa em março, e você queria estar bonita nas fotos.

COMO AGIR

Seja simpática, mas com pressa. Se a vendedora acolher e perguntar com calma enquanto ajusta, conte tudo.

5

CENA 5 · VOCÊ É O CLIENTE

O primeiro multifocal

AO ENTRAR, VOCÊ DIZ

> “O meu médico disse que agora eu preciso de multifocal. Tenho medo de não me adaptar.”

QUEM VOCÊ É

- Paulo, 47 anos, contador. Primeira vez na loja: veio por indicação de um amigo.
- Usa óculos de grau há três anos, armação retangular de que gosta muito.

VOCÊ SÓ CONTA SE PERGUNTAREM

- Passa o dia em planilhas e, para ler o celular, já tira o óculos.
- Dirige à noite e reclama do reflexo dos faróis.
- A receita é da semana passada e está na carteira.
- Prefere pagar mais por algo que funcione do que economizar e se arrepender.

O SEGREDO (SÓ SE A VENDEDORA CHEGAR PERTO DISSO)

A sua irmã teve tontura com um multifocal e desistiu. Você tem medo de passar pelo mesmo.

COMO AGIR

Fique desconfiado e faça muitas perguntas sobre adaptação. Relaxe quando a vendedora perguntar da sua rotina antes de falar de lente.