ENCONTRO 2 · SIMULAÇÃO

Ficha de quem observa

Cena nº ____ Vendedora nº ____ Cliente nº ____ Eu sou a nº ____

ACOLHIMENTO

- [ ] Cumprimentou em até 1 minuto, de longe, sem chegar em cima
- [ ] Ofereceu café ou água logo no começo
- [ ] Perguntou o nome
- [ ] Perguntou se era a primeira vez
- [ ] Perguntou o que trouxe o cliente à loja

INVESTIGAÇÃO

- [ ] Perguntou da rotina (trabalho, tela, rua, direção, esporte)
- [ ] Pediu a receita
- [ ] Perguntou o que agrada e o que incomoda no óculos atual
- [ ] Perguntou da marca ou do estilo de que gosta
- [ ] Perguntou do óculos de sol com grau
- [ ] Aprofundou uma resposta (situação, incômodo, consequência, solução)
- [ ] Só pegou armação depois de investigar

UMA COISA QUE ELA FEZ MUITO BEM (COM A FRASE EXATA, SE DER):

UMA COISA QUE EU FARIA DIFERENTE:

O QUE ELA DESCOBRIU DO SEGREDO DO CLIENTE?