FOLHA DO ATENDIMENTO

Uma linha por cliente

Loja: ☐ Serena ☐ Meeting	Consultora	Folha nº ____

Conserto / ajuste marque X	Data	Hora	Canal L / W	Cliente N / R	Veio G / S / O	As 8 etapas · marque ✓ fiz · X não fiz · deixe em branco se não se aplicou								Comprou S / N	Valor R$	Itens	Levou G / S / GS
						1 Acolhimento	2 Investigação	3 Curadoria	4 Ancoragem	5 Objeção	6 Expansão	7 Fechamento	8 Registro				

O QUE CONTA COMO ✓ EM CADA ETAPA

1 · Acolhimento Cumprimentei em até 1 minuto e ofereci café ou água logo no início.

2 · Investigação Perguntei sobre a rotina e o uso antes de mostrar a primeira armação.

3 · Curadoria Mostrei até 3 armações e expliquei cada uma pela vida do cliente.

4 · Ancoragem de valor Falei do material, da lente e do cuidado antes de dizer o preço.

5 · Objeção Quando o cliente hesitou, perguntei o que faltava para decidir.

6 · Expansão Ofereci um óculos para outro momento do dia ou um complemento.

7 · Fechamento Conduzi a decisão ou combinei o próximo passo com dia e hora.

8 · Registro Cadastrei nome, telefone, nascimento e tipo de uso.

Siglas. Conserto / ajuste: X na primeira coluna (a linha fica fora do placar). Canal: L loja, W WhatsApp. Cliente: N novo, R recorrente. Veio buscar: G grau, S sol, O outro (ajuste, presente). Levou: G grau, S sol, GS os dois. Valor em reais, sem centavos. Nunca o nome do cliente.