



MÉTODO ARTESANAL DE ATENDIMENTO E VENDA

Folha do atendimento

Como preencher

A folha, uma linha por cliente

COMO PREENCHER

Trinta segundos depois de cada cliente

Quando

Logo depois de cada atendimento, na loja ou pelo WhatsApp. Uma linha por cliente, comprando ou não.

Como marcar

☒ fiz ☒ não fiz ☐ não se aplicou

Em branco quando a situação não aconteceu. Por exemplo: o cliente não hesitou, então não houve objeção.

Para que serve

É a medida do seu atendimento. Cada uma se compara com ela mesma, nunca com a colega. A Alice recolhe as folhas no fim da semana para o placar da loja.

Exemplo de uma linha preenchida

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				
06/10	15h20	L	N	G	✓	✓	X	✓		X	✓	✓	N			

Neste exemplo, a consultora mostrou mais de três armações (X na 3), não ofereceu óculos para outro momento (X na 6), o cliente não hesitou (5 em branco) e saiu com o próximo passo combinado (✓ na 7).

Vale ✓ quando

- 1 • **Acolhimento.** Cumprimentei em até 1 minuto e ofereci café ou água logo no início.
- 3 • **Curadoria.** Mostrei até 3 armações e expliquei cada uma pela vida do cliente.
- 5 • **Objeção.** Quando o cliente hesitou, perguntei o que faltava para decidir.
- 7 • **Fechamento.** Conduzi a decisão ou combinei o próximo passo com dia e hora.

- 2 • **Investigação.** Perguntei sobre a rotina e o uso antes de mostrar a primeira armação.
- 4 • **Ancoragem de valor.** Falei do material, da lente e do cuidado antes de dizer o preço.
- 6 • **Expansão.** Ofereci um óculos para outro momento do dia ou um complemento.
- 8 • **Registro.** Cadastrei nome, telefone, nascimento e tipo de uso.

A folha só ajuda se for sincera. Um X hoje é o ponto de partida, não um erro.

Uma linha por cliente

Loja: ☐ Serena ☐ Meeting

Consultora

Folha nº ____

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.

5 • Objeção Quando o cliente hesitou, perguntei o que faltava para decidir.
- 2 • Investigação** Perguntei sobre a rotina e o uso antes de mostrar a primeira armação.

6 • Expansão Ofereci um óculos para outro momento do dia ou um complemento.
- 3 • Curadoria** Mostrei até 3 armações e expliquei cada uma pela vida do cliente.

7 • Fechamento Conduzi a decisão ou combinei o próximo passo com dia e hora.
- 4 • Ancoragem de valor** Falei do material, da lente e do cuidado antes de dizer o preço.

8 • Registro Cadastrei nome, telefone, nascimento e tipo de uso.
- Siglas.** 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.



Colocando sua marca sempre à frente.

vanttmkt.com · [@vanttmkt](https://www.instagram.com/vanttmkt) · (31) 99976-7916