

## **I Parte: Experiências de compras estão cada vez mais negativas...**

**1. Experiência de compra:** a julgar pela forma como os artigos de cama são embalados, parece que o aspecto mais importante para a indústria é a "densidade dos fios". Já os clientes, costumam avaliar e julgar um lençol, pela sensação ao toque.

Todos os clientes abrem a embalagem e passam a mão no tecido. Mas, de qualquer modo, a sensação dos lençóis, devido à goma, é de aspereza e isso não é bom. As lojas deveriam ter alguns lençóis lavados até ficarem perfeitamente macios para que os clientes soubessem realmente qual a sensação da roupa de cama que terão em casa.

**2. Experiência de compra:** andar por uma loja de departamentos e encontrar alguém que nos dê alguma informação é algo muito difícil. A justificativa é que os funcionários tornaram-se repositores de produtos. Sempre estão "lá atrás pegando alguma mercadoria". Muitas pesquisas mostram uma relação direta: quanto maior o contato cliente/funcionário, maior a média de vendas. Conversar com um cliente tem a propriedade de seduzi-lo.

**3. Experiência de compra:** nunca vi uma loja de colchões que levasse em consideração alguns aspectos, que embora simples, são fundamentais na hora da compra:

**Privacidade:** as provas dos colchões deveriam ser atrás de um biombo. Essas "cabines de provas" dariam mais privacidade ao cliente, pois deitar-se diante de um vendedor estranho e de pessoas passando na rua, é uma posição desagradável. Nenhum cliente consegue ficar deitado mais de 10 segundos. Se pensarmos bem, é um tempo muito curto para comprarmos um colchão com 10 anos de garantia.

**Travesseiro:** as lojas poderiam aprender essa lição com os hotéis. Oferecer um cardápio de travesseiros, se algum se assemelhar ao que o cliente tem em casa dará uma boa ideia do conforto que o colchão realmente proporcionará. Além do mais, a margem de lucro de um travesseiro geralmente é boa a ponto de permitir esta prática.

**Prof. Menegatti** é palestrante em Vendas, Motivação e Liderança. Autor dos livros "Desperte Seu Potencial Emocional" e "Talento é fazer coisas comuns de forma extraordinária". Dos DVD's "Campeão de Vendas", "O líder Influenciador" e "Desafios da Mudança".

Contato para palestra: [www.menegatti.srv.br](http://www.menegatti.srv.br) - [palestras@menegatti.srv.br](mailto:palestras@menegatti.srv.br)

Sigan-nos pelo Twitter: @profmenegatti e pelo Facebook: Profmenegatti