



GUIA COMPLETO:

Como aumentar suas vendas



CLICKATENDE
Software • Tecnologia • Inovação



introdução	3
conheça seu público	5
concorrência	9
ações de marketing	11

invista no seu time	13
novidade do mercado	16
processos internos	19
conclusão	23



sumário

introdução



O objetivo de todo negócio é gerar lucro, por tanto as vendas são essenciais para o sucesso e o futuro de um empreendimento. Mas como anda esse aspecto no seu negócio? Mesmo que você acredite que as vendas estão indo bem, é bom saber que sempre há muito que pode ser feito para aumentar seus resultados.

Alguns empreendedores estão no começo e precisam aplicar estratégias para gerar vendas suficientes para manter seu negócio. Outros já possuem uma clientela capaz de sustentar a operação, mas não sabem o que fazer para alavancar as vendas.

Então, qual é o segredo para vender mais e ter um bom retorno do seu investimento? A resposta não está em uma estratégia, mas sim em um conjunto delas, que juntas tornam seu negócio mais rentável.

A ClickAtende quer ajudar você empreendedor a aumentar suas vendas de maneira prática e por isso criamos este e-book com dicas que vão te ajudar a alcançar esse objetivo.

conheça e entenda
seu público

Essa é uma dica essencial para levar ao aumento de vendas, pois apenas conhecendo bem o seu público você poderá oferecer o produto ou serviço que ele precisa e deseja. Mas atenção, não estamos falando apenas de conhecer o gênero e faixa etária das pessoas que frequentam seu estabelecimento, é preciso ir mais a fundo.

É necessário descobrir suas preferências, entender seu comportamento, sua maneira de consumir, fazer um perfil completo. As personas são uma ferramenta que podem te ajudar nessa estratégia, trata-se de um personagem fictício que irá representar o seu cliente ideal. Ela é criada a partir de dados e características de clientes reais.





atendimento diferenciado

É muito importante que o cliente se sinta bem atendido, mas isso é o básico, por isso é preciso ir além. Pense em formas de oferecer um atendimento mais personalizado, com eficiência elevada. Faça algo que o seu consumidor não espera e esteja sempre disponível para críticas construtivas e sugestões.

Independente do que você oferece em seu estabelecimento, tente fazer com que o cliente tenha uma experiência única com você. E se seu estabelecimento já recebe muitos clientes, pense em maneiras criativas de fazer com que cada pessoa que entre pela porta ou solicite seu serviço se sinta importante.

relacionamento com cliente

Você sabia que investir nos clientes que você já possui é uma ótima estratégia para aumentar suas vendas? Isso porque é muito mais fácil fazer com que um cliente adquira seu produto ou serviço novamente do que atrair um novo. Mas para isso acontecer, é necessário oferecer qualidade, um bom ambiente, um atendimento diferenciado, como citado anteriormente, porém também é necessário que você crie uma relação com o cliente.

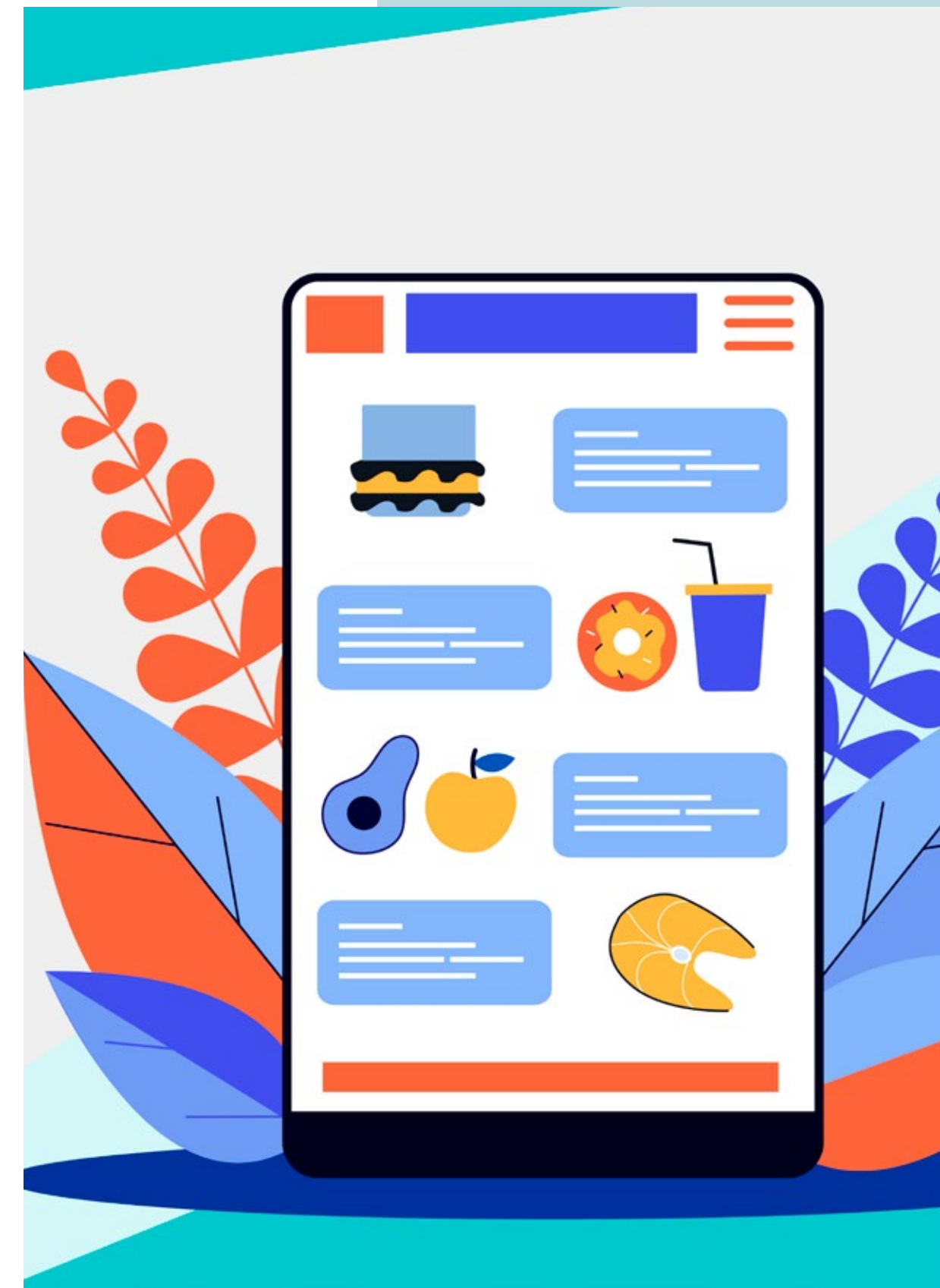
Podendo criar um sistema de fidelidade, oferecer descontos e promoções personalizadas, de acordo com as preferências dos clientes, seja criativo. Também é imprescindível que você ofereça canais de comunicação eficientes e que se preocupe em buscar a melhor solução para o consumidor quando necessário. O fundamental é fazer com que o cliente se sinta importante, pois assim ele se tornará fiel a sua empresa.



concorrência

Se você é um empreendedor que deseja prosperar não pode ignorar a concorrência. É fundamental conhecer com quem se está “brigando” no mercado. Você precisa saber quem são seus principais concorrentes, suas características, buscar entender suas estratégias, pois assim será capaz de criar seu diferencial.

Outra informação importante de se monitorar nesse sentido são os preços da concorrência, para que você consiga manter preços competitivos no mercado. Mas atenção, hoje, mais do que nunca, as pessoas dão mais valor para qualidade do que para o preço em si. Os seus valores não precisam ser os mais baixos, apenas competitivos.



ações de
marketing



Para aumentar as vendas do seu negócio é necessário fazer com que ele se torne conhecido e nada melhor do que estratégias de marketing eficientes para isso. Hoje em dia, uma boa tática é apostar em estratégias digitais, como as redes sociais e anúncios no Google.

Através delas é possível divulgar seu espaço, os produtos e ainda criar conteúdo que seja atraente e valioso para seu público. Conhecendo bem o perfil dos clientes, você poderá criar anúncios segmentados que vão fazer com que alcance novas pessoas que podem se interessar pelo o que você oferece.



invista no
seu time



Se seu negócio possui funcionários, é essencial que eles estejam engajados em torno do objetivo da empresa. Todos precisam estar bem motivados e estar voltados para o aumento das vendas.

Isso é algo básico, pois a partir do momento em que sua equipe está motivada ela irá se empenhar para oferecer um serviço de qualidade e um atendimento excelente. Afinal, produtos e serviços não se vendem sozinhos.

Mas qual a melhor forma de motivar sua equipe? Valorizando o trabalho deles. Procure formas de demonstrar que valoriza seus funcionários. Bônus, gratificações, feedbacks, ambiente de trabalho agradável. São diversas as maneiras de deixar sua equipe engajada.





qualificação da equipe

Para que seu negócio ofereça um serviço de qualidade, é preciso que sua equipe seja bem treinada nos processos e ferramentas utilizadas. Por isso, invista em qualificação, treinamentos, workshops, etc. Escolha aqueles que realmente irão contribuir para a melhoria dos serviços e atendimento.

Que tal um workshop sobre a satisfação do cliente? Ou um treinamento das ferramentas de atendimento? Uma palestra sobre a importância da satisfação do cliente? Ou algo mais específico, como um novo curso para o seu chef de cozinha ou para o barman responsável pelos drinks?

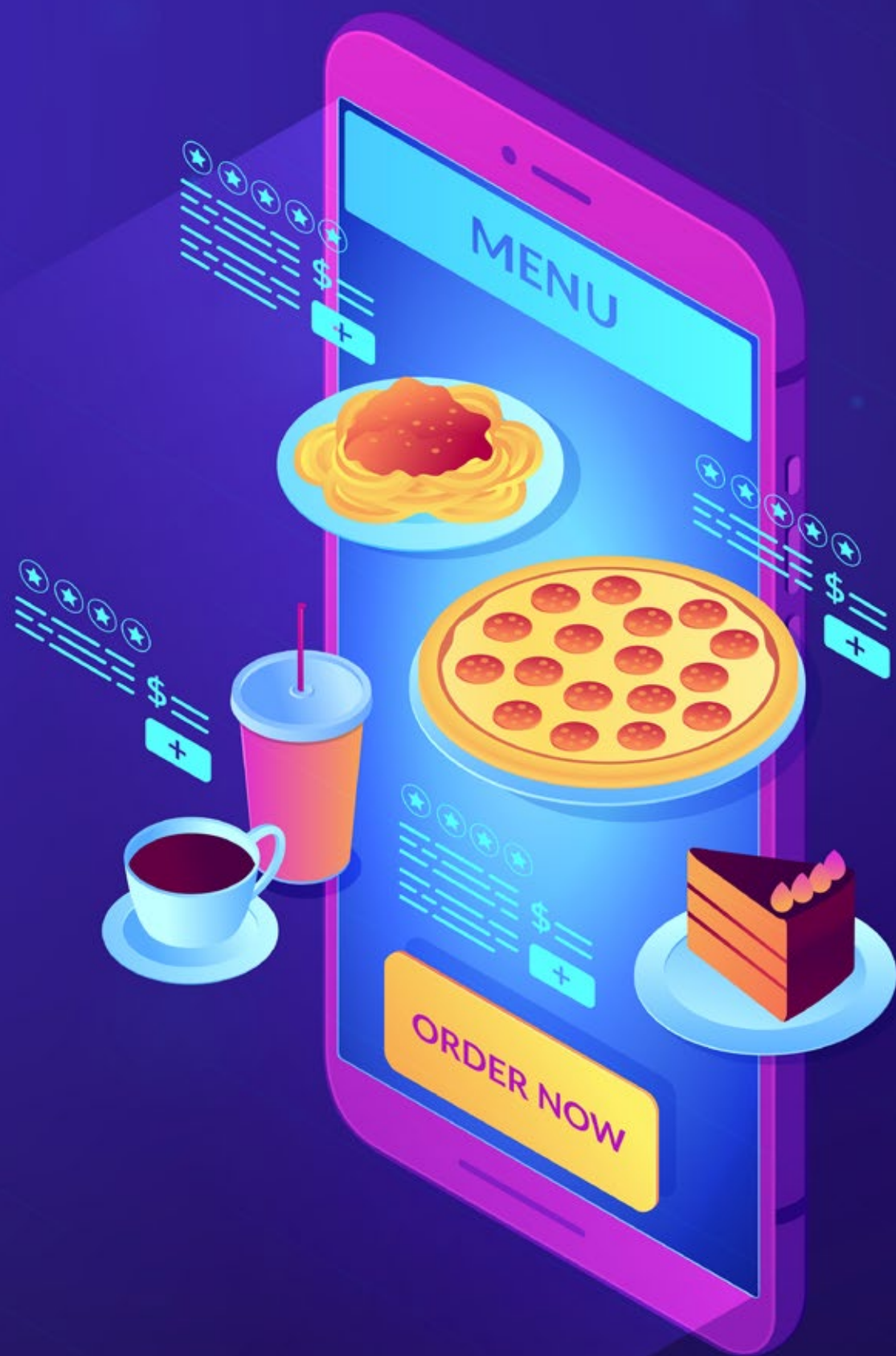
Investir na qualificação do time, também é uma forma de motivação, já que faz com que os funcionários se sintam valorizados.

novidades
do mercado

Não adianta olhar apenas para dentro, é preciso ficar de olho no que acontece com o mercado. As mudanças são frequentes, as tendências se modificam constantemente e para continuar crescendo e alavancar as vendas é necessário ficar atento às novidades.

Técnicas, aparelhos, tecnologia, processos, tudo isso muda com periodicidade e se você não acompanhar pode perder espaço para a concorrência. E como ficar por dentro de tais mudanças? Estudo, pesquisa, análise da concorrência, acompanhamento de referências do seu segmento.





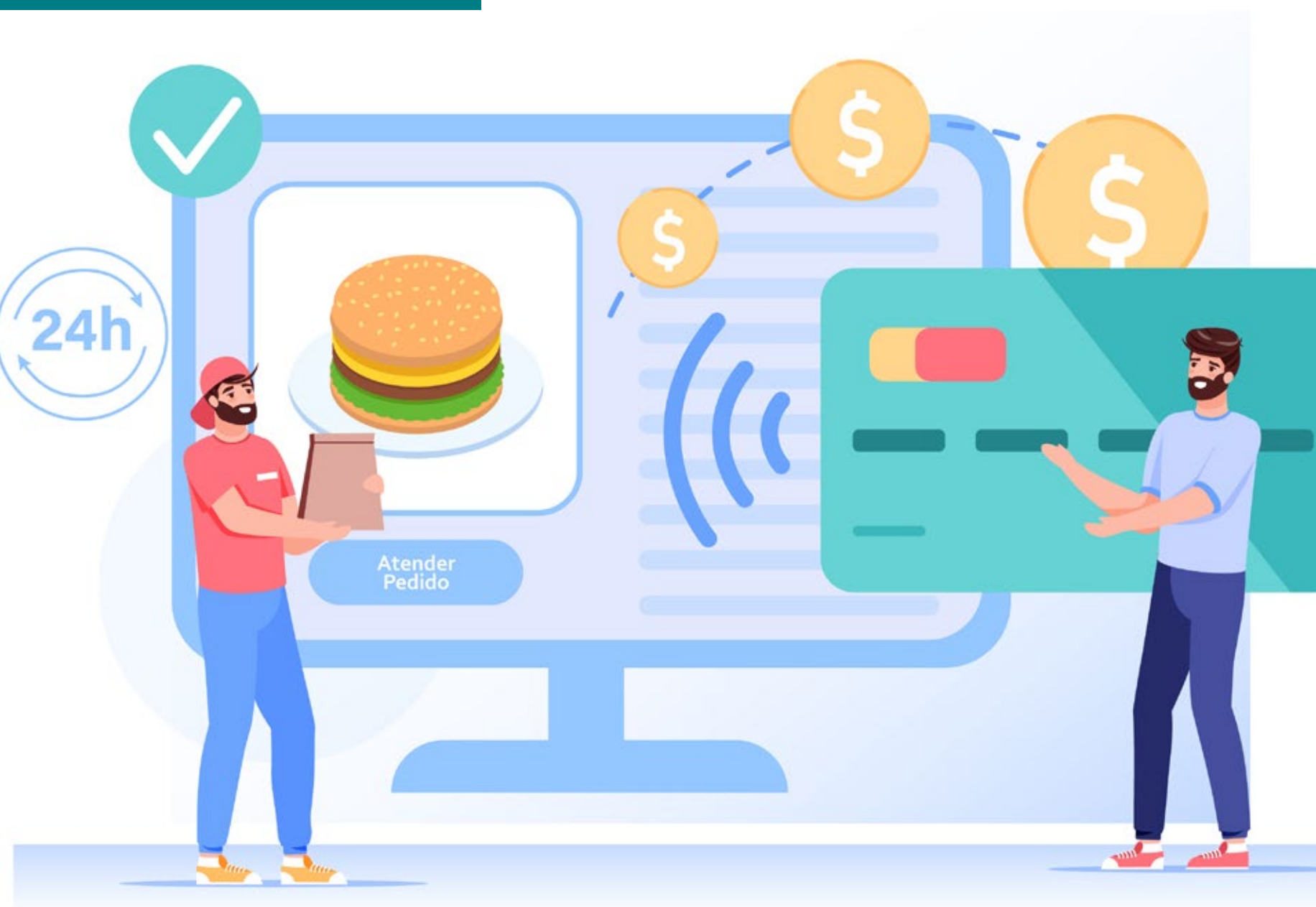
seja diferente

Para chamar a atenção e atrair novos clientes a chave é se diferenciar no seu nicho. Ofereça mais valor para o seus potenciais clientes, se torne uma referência no seu segmento, busque um diferencial, uma característica que seja só do seu negócio.

Crie um discurso mais envolvente, um slogan marcante, invista em uma maneira inusitada de se comunicar, crie um ambiente divertido e quem sabe até segmentado. Você sabia que existem restaurantes e bares temáticos? Procure sua marca, aquilo que vai fazer com que as pessoas se lembrem do seu negócio.

processos
internos





Entender que um dos pontos mais importantes para determinar o sucesso do seu negócio é a estruturação de processos, é algo fundamental para vender mais. Por isso, processos internos bem alinhados e otimizados devem ser uma prioridade. Ok, isso não parece estar ligado a vendas, mas vamos te dizer porque é importante: foco e eficiência.

Quanto mais desorganizados os processos internos, menos tempo seus colaboradores terão para se dedicar ao que realmente interessa, oferecer um serviço e atendimento de qualidade. Além disso, a falta de processos internos pode causar atrasos, falhas e refletir na satisfação dos clientes e consequentemente nas vendas.

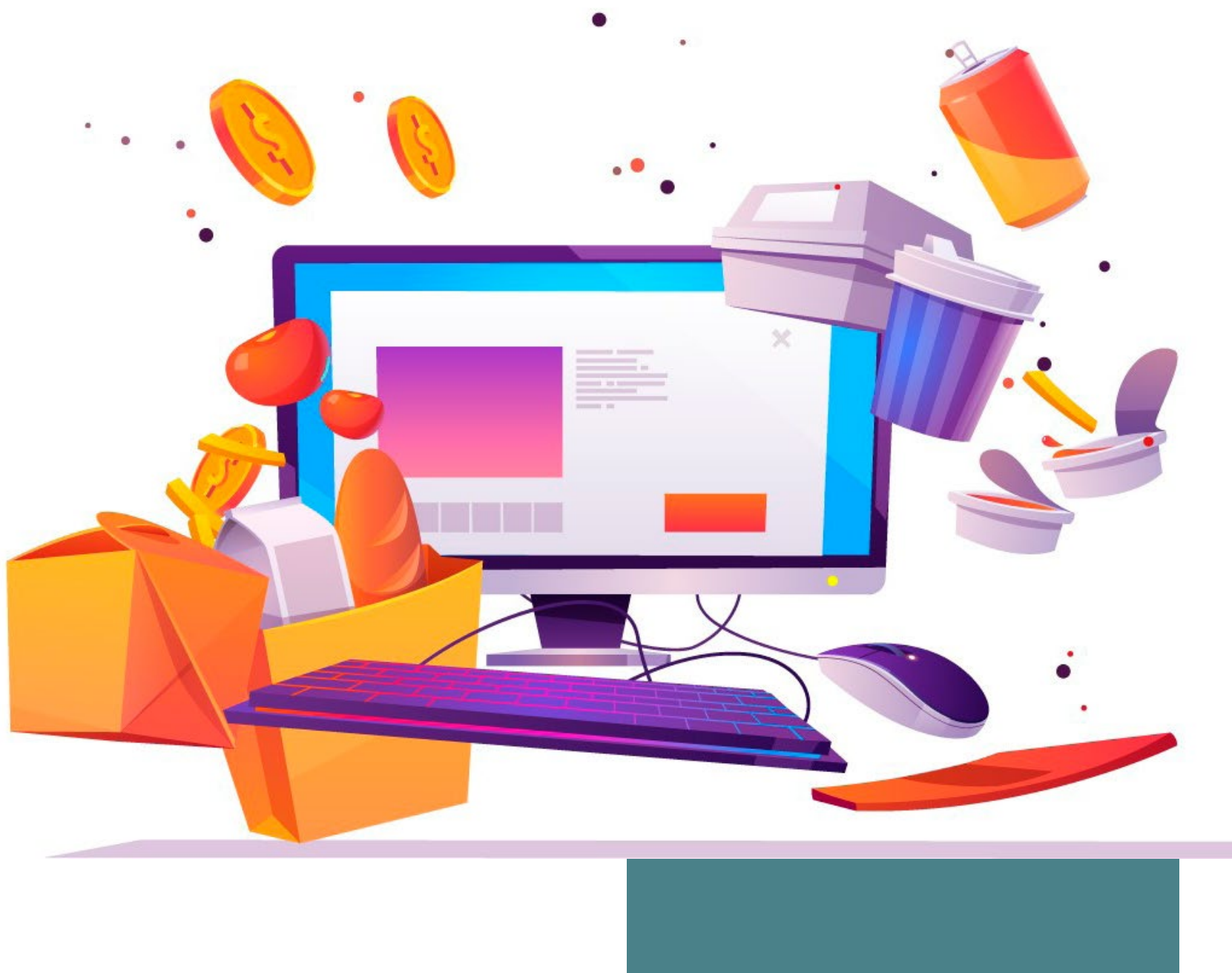
estratégia de preços

Como já citamos anteriormente, o preço não é tudo, vender por menos, não necessariamente quer dizer vender mais. No entanto, ainda sim seu preço precisa ser estratégico e justo. Ou seja, se o produto é realmente superior ao da concorrência, se o estabelecimento oferece um ambiente diferenciado, se o cardápio é mais sofisticado, é normal que o preço não seja o mais barato, mas também não deve ser excessivo.

Promoções e descontos são excelentes para atrair clientes, porém isso deve ser feito de forma inteligente. Não basta atrair o cliente com uma super promoção e não conseguir mantê-lo.



software de atendimento



A tecnologia é uma grande aliada quando se trata de aumentar as vendas e contar com as ferramentas certas faz total diferença. Por isso, um software de atendimento é uma ótima escolha para te ajudar com seu empreendimento.

Com a ferramenta certa você terá suporte para melhorar seus processos internos, oferecer um atendimento diferenciado e eficiente. Com uma plataforma de atendimento, você terá vantagens como: mapeamento de mesa, comandas eletrônicas, gestão de entregas, entre outros.

Um bom atendimento é essencial para conquistar clientes e utilizando a tecnologia correta você pode garantir isso.

conclusão

Não adianta olhar apenas para dentro, é preciso ficar de olho no que acontece com o mercado. As mudanças são frequentes, as tendências se modificam constantemente e para continuar crescendo e alavancar as vendas é necessário ficar atento às novidades.

Técnicas, aparelhos, tecnologia, processos, tudo isso muda com periodicidade e se você não acompanhar pode perder espaço para a concorrência. E como ficar por dentro de tais mudanças? Estudo, pesquisa, análise da concorrência, acompanhamento de referências do seu segmento.



A Central de Pedidos ClickAtende é uma solução completa com foco no atendimento e gerenciamento de pedidos originários de diversas fontes de forma rápida e segura. É ideal para bares, restaurantes, pizzarias, lanchonetes, fast-foods e distribuidoras de água, gás e bebidas. Não importa a origem, receba todos os pedidos e fature muito mais!

Consulte um de nossos especialistas e entenda por que o ClickAtende é a solução perfeita para você!

Entre em contato conosco!

