

AGÊNCIA **R&A**
Publicidade e Marketing

IRRADIAMOS
B **AS**
IDEIAS





BEM VINDAS(OS)

Cada vez mais as empresas modernas exigem profissionais preparados e habilitados para desenvolver funções diversas que o mercado exige.

Dessa forma, podem ser úteis em toda a organização e atuar de modo colaborativo em busca dos objetivos comuns. Isso significa que qualquer atividade é de fundamental importância dentro do projeto macro de sucesso corporativo.

Nesse contexto, cabe ao profissional agir com objetividade, sabendo com certeza qual o seu papel e os caminhos para desempenhá-lo com excelência. Essa postura é, hoje em dia, condição de sobrevivência, uma vez que as empresas, cientes da necessidade de contarem com uma equipe bem preparada para atingir o sucesso nos negócios procuram com avidez por esse perfil de promotores para Ações de Marketing.

Nós da R&A elaboramos este manual, reunindo características que definem um bom atendimento, recomendações de cuidados com a aparência e padrões para alcançar a excelência nas atividades diárias em nossas ações.

Deste modo, auxiliará os seus colaboradores a desempenhar com qualidade e produtividade o seu papel, bem como outras atividades relacionadas ao serviço.

Lembre-se: se você quer colaborar e agregar valor à empresa, sua atuação deve ser eficaz, objetivo e que gere resultados práticos.

Aproveite a leitura e as dicas. Este material é um forte aliado na realização do seu trabalho.

Boa Sorte em sua Seleção!
Sucesso e bom trabalho!





Você Pode Fazer a Diferença

O bom atendimento gera uma imagem positiva da empresa / marca na mente dos clientes e parceiros.

Por isso, nós somos responsáveis pela forma com quem nos contrata é percebido no mercado. O primeiro contato com o cliente tem o poder de determinar sua impressão sobre a marca, seus produtos e serviços.

Quando esse conceito inicial é negativo, fica difícil mudar tal imagem.

A melhor maneira de envolver o cliente e fazê-lo sentir compreendido, para criar uma conexão imediata, é demonstrar interesse em satisfazer suas necessidades através da habilidade de ouvir.

Escutar atentamente é um gesto de valorização e consideração ao outro. Assim, ao sentir-se compreendido, o cliente tende a confiar no promotor, estabelecendo uma relação de empatia, confiança e credibilidade.

Depois desse acompanhamento, o cliente fica mais susceptível a aceitar uma sugestão do promotor ou promotora.

Seja, mais aberto em seguir seus conselhos.

Lembre-se: Ouvindo o cliente com atenção, você vence a barreira inicial de resistência, cria um vínculo e abre caminho para que suas sugestões sejam bem aceitas.





Postura nas Ações

O promotor é o responsável pelo primeiro contato com o cliente.

Para transmitir confiança, segurança, estabelecendo um bom atendimento, é imprescindível manter sempre boa apresentação pessoal.

A aparência é um conjunto de vários fatores que, quando devidamente coordenados, dão um equilíbrio à imagem, ou seja, uma percepção visual agradável, distinta e discreta.

Quem lida diretamente com o público deve observar **três fatores importantes**:

1- Posição correta:

Manter a coluna ereta, evitando sentar-se de forma relaxada, e cuidar do modo de andar (evite andar “rebolando” os quadris, por exemplo).

2- Higiene pessoal e aparência adequada:

Mãos, cabelos e unhas bem cuidadas, cheiro bom, maquiagem discreta no caso das mulheres e barba feita no caso dos homens, sapatos limpos e sorriso no rosto.

3- Apresentação correta do uniforme:

Traje bem cuidado, limpo e conservado, de acordo com as recomendações de uso da R&A. Evite o uso de adornos chamativos, como anéis, cordões, pulseiras e brincos grandes.

Importante:

- Cada promotor(a) da Agência R&A receberá duas camisetas padrão institucional de nossa empresa para intercalar no uso entre as ações em que você for escalado(a), por tanto, zele e cuide bem dessas camisas.
- Essas peças deverão ser combinadas com calças preta (legging) ou calças jeans escura, de sua preferência. A coordenação R&A irá orientar a equipe a que modelo utilizar.
- Os sapatos são de livre escolha do promotor(a): prefira sempre os confortáveis, discretos e com boa apresentação. (em algumas ações específicas o calçado deverá seguir um padrão)
- Em muitos casos, nossos contratantes irão disponibilizar os uniformes que serão utilizados em suas ações.
- Siga sempre as instruções da coordenação de casting da agência R&A.





Dicas Importantes:

ATENÇÃO! Fique sempre atento nas orientações de segurança!

- O promotor deve se posicionar sempre junto ou próximo aos demais da equipe, o responsável do operacional da Agência irá sempre estar orientando e coordenando as ações.
- 90% das ações promocionais serão em vias públicas. Siga sempre as normas e orientações de segurança dadas pela equipe de coordenação e operacional da R&A.
- Paciência, educação e atenção para com os consumidores e vendedores das lojas dos clientes (**contratantes**) também fazem parte das tarefas dos promotores R&A. Lembre de ouvir e seguir as orientações dos gerentes e do coordenador operacional.
- O tempo na ação deve ser focado ao atendimento a clientes e assuntos ligados aos produtos, marcas e serviços de nossos clientes.
Estar sempre focada(o) no bom andamento da ação, em executar com comprometimento o que foi combinado com o cliente, evitando conversas paralelas e distrações com celular.
- Os horários de trabalho deverão ser cumpridos conforme o combinado e em casos de não poderem atender e comparecer na ação por imprevistos, tente ao máximo, quanto antes, comunicar a nossa Agência para que você possa ser substituída(o) a tempo da realização da ação.

Lembre-se: Na apresentação pessoal, a aparência é um aspecto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre cliente e promotores. Sua imagem é nosso cartão de visitas!

Atitudes que o promotor deve evitar:

- Usar perfume muito forte;
- Pentear o cabelo em público;
- Limpar e lixar unhas em público;
- Retocar o batom em público;
- Usar palito em público.
- Cuspir no chão;
- Comer (lanchar) fora de hora ou durante a ação;
- Fazer brincadeiras com quem não conhece / paquerar (flertar) durante a ação;





Postura ideal para atender

Para atender com qualidade, primeiramente, é importante gostar do que faz.

Essa é uma função que jamais se mostra rotineira, pois toda nova situação é única. Cada cliente espera e merece receber o que o promotor tem de melhor a oferecer que é paciência, cortesia e eficiência, independentemente do próprio cansaço físico ou de problemas pessoais.

A boa postura do promotor na ação pode ser entendida como a junção de todos os aspectos relacionados à expressão corporal e emocional. **Conheça os principais:**

- **Expressões Faciais:** Transmitem o que, muitas vezes, as palavras não dizem, portanto, cuidado com os olhares e sorrisos inadequados. Procure olhar no olho do cliente durante o diálogo. Isso transmite segurança e geram confiança. Cuide, apenas, para não exagerar nesse contato visual, tornando-o embaraçoso.
- **O sorriso:** Esse tem capacidade de mudar o estado de espírito das pessoas, até ajudar a resolver um problema. Por isso, é necessário recepcionar os clientes com um sorriso verdadeiro para diminuir a tensão inicial do atendimento e “quebrar o gelo”. Durante todo o atendimento e no cumprimento final, a simpatia é fundamental para transmitir uma boa imagem.
- **O Tom de Voz:** De acordo com a maneira de falar e o tom de voz utilizado, o promotor causa reações diferentes nos clientes. Fale em tom de voz claro, em volume adequado.
- **Agilidade e Pró Atividade :** Identifique a necessidade do cliente e trabalhe para auxiliá-lo com eficiência, sem apressá-lo mas, também, sem desperdiçar seu tempo.

Veja alguns exemplos e dicas:

- 1- Vá ao encontro do cliente com um sorriso nos lábios e uma saudação simpática: bom dia, boa tarde ou boa noite;
- 2- Cuide da postura de atendimento, mantendo os ombros abertos. Isso passa ao cliente o sentimento de receptividade e acolhimento;
- 3- Olhe nos olhos para traduzir respeito e segurança.
- 4- Seja seguro nas suas explicações, não invente, não minta e nem omita informações referente a dúvida do cliente. Peça sempre ajuda de alguém mais experiente.





Importante!

Além da postura, é necessário o promotor prestar atenção ao seu comportamento junto ao cliente.

No momento do contato, procure evitar:

1. Forçar uma relação de intimidade com o cliente a ponto de lhe pedir favores, como carona ou o celular emprestado, por exemplo;
2. Oferecer um bom serviço visando somente receber presentes de clientes e fornecedores;
3. Fazer críticas a outros setores, pessoas, produtos ou serviços na frente do cliente;
4. Desmerecer ou criticar funcionários da empresa contratante (ou parceiro da empresa R&A), denegrindo a sua imagem para o cliente;
5. Falar mal das pessoas na sua ausência e na presença do cliente;
6. Usar o cliente como desabafo dos problemas pessoais;
7. Reclamar ou lamentar sobre problemas pessoais na frente do cliente. No local de trabalho, e em horário de expediente, não é de bom tom tratar de assuntos pessoais.
8. Relatar problemas salariais.

Preste atenção: Nada é tão desagradável para o cliente quanto um promotor de vendas abusado e invasivo.

Saiba respeitar os limites, cuidando para não se tornar inconveniente. **Evite:**

1. Ser Insistente demasiadamente para o cliente incluir um produto de venda ou serviço sugestiva;
2. Dar opiniões sobre a conversa do cliente com outros, quando não for solicitado;
3. Cumprimentar o cliente com dois beijinhos ou tapinhas nas costas.

Lembre-se: A ética do trabalho é servir aos outros e não se servir dos outros.





Passo a passo do atendimento:

Veja como organizar uma rotina eficiente para abordar o cliente e conduzir uma conversão inclinada a trazer bons resultados:

- 1- Passe para os clientes “emoções”;
 - 2- Fique estrategicamente posicionado e com visão panorâmica do local da ação, para identificar o cliente com rapidez, e o momento adequado de abordá-lo;
 - 3- Mantenha sempre o sorriso no rosto;
 - 4- Prolongue o contato inicial ao interceptar e receber o cliente;
 - 5- Insira as perguntas de pré venda na conversação (perguntas Abertas e Alternativas);
- O QUÊ?** (para descobrir a necessidade do cliente);
QUAL? (para selecionar os produtos de interesse do cliente);
COMO? (para personalizar o produto e serviço);
QUE TAL? (para oferecer produtos da marca e adicionar sugestões);
- 7- Apresente, mostre e ofereça ao cliente uma experiência ao conhecer o produto, marca ou serviço que está sendo trabalhado na ação;
 - 8- Encontre o equilíbrio entre ser persistente, cuidando para não se tornar insistente / chato.
 - Leve o cliente até o vendedor / representante (do nosso CONTRATANTE) para que o mesmo possa concluir a venda. Fique próximo nos primeiros 2 há 3 minutos e saia de forma a não ser notado.
 - 9- Após atendimento concluído, acompanhe o cliente até a saída **quando necessário**;
 - 10- Seja criativo e original em sua despedida.





- Procedimentos da Equipe de Promotores da Agência R&A:

Fazem parte das atribuições do(a) promotor(a) R&A nas ações:

- Cooperar com a limpeza da unidade móvel da R&A evitando comer em seu interior;
- Ajudar na montagem e desmontagem do PDV e dos equipamentos utilizados nas ações;
- Manter a caçamba da unidade móvel organizada;
- Cuidar e zelar por todo o material cedido pelo cliente para a realização da ação;
- Cooperar com a montagem e manuseio dos materiais utilizados nas ações e PDV;
- Manter expositor, produtos e caixas constantemente organizados;
- Realizar a reposição de produtos manuseados de acordo com a necessidade;
- Manter sempre a identificação dos materiais com a marca R&A em local visível, seguindo as orientações e padrões do marketing da empresa.
- Manter sempre uma exposição padrão, seguindo o layout pré-definido pela empresa;
- Atender aos clientes, utilizando o “Passo a Passo do Atendimento”, saudando-o e oferecendo o seu serviço quando os mesmos circularem no local da ação;
- Avaliar o giro dos produtos e o comportamento dos clientes para preenchimentos dos relatórios da ação, além de sugerir a readequação do mix oferecido, caso necessário.





Procedimentos Gerais:

A eficácia do trabalho do promotor de vendas é decorrência da observação a uma série de procedimentos que garantem o profissionalismo, comprometimento, eficácia e resultado do trabalho realizado. Antes de tudo, no entanto, é necessário munir-se de conhecimento. É de vital importância que nossa equipe conheça os produtos e suas características, estudem a marca e serviços de nossos clientes para estar constantemente influenciando a pré venda ao indicar e tirar dúvidas dos clientes no ato da ação. Após estudar com atenção o portfólio da Agência R&A, lembre das seguintes recomendações antes de começar o trabalho em nossas ações:

- 1- Procure entender bem a tarefa solicitada a você nas ações, inclusive a importância de sua realização para a empresa. Se necessário faça perguntas para esclarecer dúvidas que possam prejudicar a execução do trabalho;
- 2- Analise se está capacitado(a) a fazer o que foi solicitado. Caso contrário, peça ajuda até sentir-se seguro(a);
- 3- Não realize a tarefa sem antes estruturar um sólido planejamento. Organize um esquema para seu trabalho. Verifique, então, quais as condições materiais para fazer o que é pedido: se há necessidade de outros materiais para realizar o trabalho, se o tempo estipulado será suficiente. Agindo assim, com planejamento, as chances de ocorrer erros são menores;
- 4- Busque uma tarefa que tenha sido bem-feita por outros da equipe, para servir de modelo à que foi solicitada - Os experientes serão sempre seu maior incentivador;
- 5- Informe seus colegas sobre o andamento do trabalho. Isso ajuda a eliminar imperfeições e a garantir o êxito da atividade;
- 6- Sempre que possível, antecipe-se aos problemas. Se você sabe que algo está falhando, não continue o trabalho. Suspenda-o imediatamente e verifique o que está ocorrendo. Informe seus colegas sobre os problemas e troque ideias com os mais experientes e coordenadores da Agência;
- 7- Seja você o primeiro a supervisionar seu próprio trabalho. Isso significa agir com pró-atividade em todos os momentos, pois esse é o papel dos profissionais competentes e sérios.
- 8- Em qualquer reunião com o coordenador e o operacional de ações, anote sempre as decisões e ações a serem tomadas.





Importância da Comunicação:

Estabelecer um canal de comunicação franco e aberto entre duas pessoas no local de trabalho é de extrema importância para um resultado positivo. É importante otimizar a capacidade de transmitir uma mensagem que seja compreendida a melhor maneira possível. Para isso, é preciso combinar todos os instrumentos inerentes ao processo de comunicação.

Como obter uma comunicação eficaz:

1. Procure se dirigir às pessoas pelo nome, sempre agradeça pela atenção e não esqueça de expressões gentis que devem ser utilizadas: obrigada, pro favor, desculpe-me, com licença.
2. O uso frequente de diminutivo é dispensável: Exemplo: Me faz um favorzinho, ou, obrigadinha, etc.
3. Evite termos como gírias e palavras de baixo calão que não combinam com o ambiente de trabalho.
4. Procure ser objetivo, vá direto ao assunto que interessa.

A assertividade é a habilidade de ir ao que realmente é importante, preservando o tempo do cliente e tornando seu dia mais eficiente. Quando se torna claro e confiante no momento da comunicação, o promotor ganha mais credibilidade.

É importante organizar as ideias antes de falar. Faça um teste sozinho, em frente ao espelho. Nesse momento você poderá fazer uma análise crítica de sua abordagem e corrigir os pontos necessários.

5. Coloque-se em frente do interlocutor e olhe para ele enquanto o ouve. Isso facilita a comunicação.

6. Evite palavras que soam como deboche como:
Querida / Meu Amor / Minha Linda / Coisinha / Tia ou Tio /





Barreiras da Comunicação:

Obstáculos que podem dificultar a comunicação.

1. Falar antes de pensar;
2. Monopolizar a conversa, sem dar oportunidade aos outros;
3. Desconhecimento do assunto sobre o qual está falando;
4. Preconceito (não julgue pela aparência) e falta de humildade atrapalham o relacionamento interpessoal;
5. Falta de atenção;
6. Falta de equilíbrio emocional de um dos envolvidos;
7. Tonalidade da voz (falar muito rápido ou muito lento, muito alto ou muito baixo);
8. Uso de palavras inadequadas;
9. Vícios de linguagem, por exemplo: subir para cima, entrar para dentro;
10. Ruídos que possam prejudicar a clareza da mensagem;
11. Excessos no trato interpessoal;
12. Ar de arrogância ou superioridade;
13. Desprezo ou falta de interesse em querer dar uma informação;





Agência R&A e Equipe:

Nossa Agência tem como princípios: Treinar, orientar, cuidar e valorizar a nossa equipe. Sempre estaremos oferecendo treinamento e as melhores condições de trabalho para a equipe de promoção, pois sabemos de nossas responsabilidades, por isso estaremos focados no bem-estar e segurança de todos.

Importante dizer que estamos em busca de mentes criativas, pessoas alegres e comunicativas-que possuem e dominam a arte da comunicação, goste de pessoas e animais, que não possuem nenhum tipo de pré conceitos por lugares, pessoas, religiões, por estilos e gêneros entre outros.

Nossa principal cobrança é que seja pontual, saiba seguir normas e regras, que goste de dançar, cantar e acima de tudo.... Que seja uma pessoa de bem com a vida, feliz e que goste do que faça.

Dentro das atribuições da nossa Agência para com a nossa Equipe, é oferecer uma remuneração justa de acordo com o mercado acrescidos de comissões por produtividade.

Os Horários das ações vão de acordo com o pacote contratado por nossos clientes. Temos ações com uma hora de duração e ações com 8 horas de duração. Em alguns casos a nossa equipe poderão realizar ações fracionadas com 1, 2, 4, 6 e até 8 horas de duração. Nessas situações a equipe recebe pela diária independente das horas contratadas da ação.

Obs. O mesmo valor que o promotor ou promotora receber em uma ação com 8 horas de duração, valerá para ações com 1 hora de duração.

Em ações que iniciar pela manhã e terminar no fim da tarde (8 horas), a Agência fornece o almoço, lanche, água e ajuda de custo para transporte.

Em Ações Noturnas o horário máximo estabelecido é até às 23h.

Nossa equipe é definida por características, idade e região em que reside. Na maioria das ações os nossos contratantes nos briefam sobre essas características que mais se iguala com o perfil do seu negócio.





AGÊNCIA **R&A**
Publicidade e Marketing

www.agenciaria.com

Fone: (21) 9 6514-8404
contato@agenciaria.com