

A photograph of a young man with short brown hair, smiling broadly and looking slightly to his right. He is wearing a grey t-shirt and has a black and orange backpack strap visible over his left shoulder. His right hand is raised in a gesture, with fingers spread. The background is a blurred green foliage. Overlaid on the right side of the image is a blue, irregularly shaped banner containing the text 'TURISTA BRASILEIRO' in a white, bold, stylized font with black outlines. The entire image is framed by a white border with a wavy, scalloped edge on the left side.

**TURISTA
BRASILEIRO**



RECEBENDO OS TURISTAS BRASILEIROS

CONMEBOL – MONTEVIDEO SHOPPING
2021

O PERFIL DO TURISTA BRASILEIRO PÓS-PANDEMIA

- Viaja também para recuperar a saúde mental
- Jovens se sentem mais seguros para realizarem viagens, ao contrário dos mais velhos, que estão mais cautelosos e precisam sentir que os lugares são seguros
- Preferência por viagens de períodos curtos
- Preferem viajar de carro do que de avião
- A maioria dos turistas são homens



SENTIMENTOS COMUNS ENTRE OS TURISTAS BRASILEIROS

- Não querem se sentir enganados
- Buscam atendimento de qualidade, por ser um valor fundamental para a satisfação de sua viagem
- Buscam viver uma excelente gastronomia
- No Uruguai, preferem comprar vinho, doce de leite, alfajor e roupas



O QUE É UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE?

PARA OS BRASILEIROS E AS
BRASILEIRAS

A SIMPATIA E A GENTILEZA

Nos shoppings



- Vendedores cuidam de seus pertences e escolhem as prendas, levando-as ao provador
- Atendem o cliente assim que pisam na loja



POIS NÃO!

POSSO AJUDAR?

**Cumprimente o
cliente brasileiro
com uma saudação
alegre,
entusiasmada, cheia
de cortesia, respeito
e bom humor!**

BOM DIA!

BOA TARDE!

BOA NOITE!

Posso ajudar?

SAUDAÇÕES

Quando o cliente entrar na loja, se possível vá direto falar com ele.



DICAS PARA GANHAR A SIMPATIA DO CLIENTE BRASILEIRO

Cumprimente o cliente brasileiro com uma saudação alegre, com cortesia e bom humor

Saiba que o sorriso encurta a distância entre as pessoas!

É importante que você se apresente dizendo o seu nome e, se o cliente disser o dele, trate-o se possível pelo nome.

**Customer Centric –
cliente no centro**

ATENÇÃO PARA AS REDES SOCIAIS

Muitos clientes são
blogueiros ou
influenciadores
digitais

Eles podem filmar e
subir nas redes!





POIS NÃO!

**POSSO
AJUDAR?**

**QUER VER O
CARDÁPIO?**



COPO, TAÇA, CANECA E XÍCARA?

Cardápio para Menu Executivo

Entrada

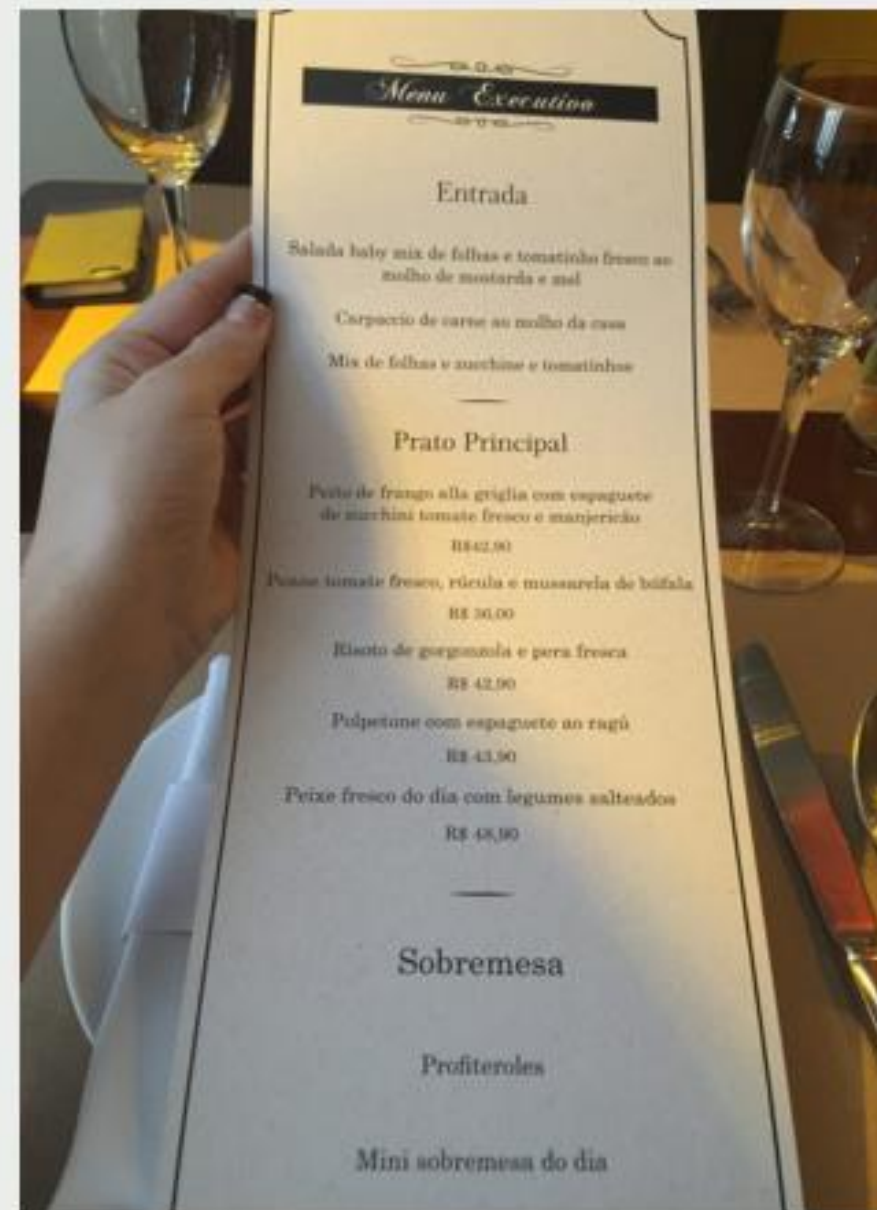
Prato principal

Acompanhamento

Sobremesa

Bebida

Gorjeta



REFRESCO OU REFRIGERANTE?





FORMAS DE PAGAMENTO

À vista

No cartão de débito

No cartão de crédito

Parcelamento

Parcelas

Juros

Maquininha

Desconto





NO PROVADOR

Se ela estiver no provador, vá sempre até ela levando outras sugestões, assim a pessoa não precisa voltar a se vestir para continuar escolhendo outros artigos.

Português**Saia****Minissaia****Casaquinho****Tomara-que-caia****Com rendas****Calcinha****Salto alto****Maiô****Chinelo de dedos****Brincos****Anel / Anéis****Meias-calças****Español***Falda/ pollera**Minifalda**Saquito**Strapless**Con encajes**Bombacha**Tacones/tacos**Malla de baño**Chancletas**Caravanas**Anillo(s)**medias cancan***Batom****Lenço****Canga****Luvas****Chapéu****Óculos escuros****Bolsa****Cinto****Prendedor de cabelo****Broche****Roupão****Decote****Veludo***Lápiz labial**Pañuelo**Pareo**Guantes**Sombrero**Lentes de sol**Cartera**Cinturón**Broche de pelo**Prendedor**Bata de baño**Escote**Terciopelo*

Português

Terno

Gravata

Calça

Cueca

Meias

Tênis

Boné com viseira

Gorro de lã

Relógio

Sunga

Cachecol

Casaco

Pasta

Español

Traje

Corbata

Pantalón

Calzoncillo

Medias

Championnes

Gorro de visera

Gorra de lana

Reloj

Malla de baño

Bufanda

Saco

Carpeta

QUANTO O SENHOR

Calça?

Veste?

TÊNIS, JAQUETA DE COURO E CAMISA POLO



ÓCULOS ESCUROS E RELÓGIO



CALÇA JEANS

Com cintura alta

Com cintura baixa

Com poucos lavados

Com muitos lavados



TIPOS DE CALÇAS JEANS



Reta



Skinny



Jegging



Capri



Boot Cut



Flare



Pantalona



Oversized



Boyfriend



Saruel



Cintura Alta





NÃO DEIXE O CLIENTE PERDIDO NA LOJA

Não o deixe
sozinho na loja e o
acompanhe até o
caixa, quando ele
for pagar a conta!

NAS LOJAS DE ROUPAS, ALIMENTAÇÃO E CALÇADOS

Em que **cores** vocês têm?

Onde fica o **provador**?

Posso experimentar?

Posso provar um número
maior/menor?

Posso pagar com **cartão**? **À vista**?

Pagando à vista tenho **desconto**?

Quanto **custa**?

Tem **sobremesa**?

Posso ver o **cardápio**?

Posso **trocar**?

Ficou **esquisito**. Posso **trocar**?

Está **apertado**. Vou **botar** outro.



PRETO

VERMELHO

AMARELO

LARANJA

VERDE

AZUL

ROXO

LILÁS

ROSA

MARROM

CINZA

BRANCO

DOURADO

PRATEADO

BEGE

**DESPEÇA-SE, AGRADECENDO PELA
PREFERÊNCIA!**

Obrigado pela preferência!

Volte sempre!



A MÁSCARA ELIMINA O SORRISO

E agora?

“El éxito en ventas no es un destino, es un trayecto. Disfruta el proceso, vive, ríe, añora, sueña y trabaja por lo que te mereces. Un vendedor que se admira, respeta y valora, hasta muy por encima de lo que cualquier cliente podría aportar, vale por un millón. Sé tú, no cambies por nadie y demuestra cercanía, interés y aprecio por los demás. Porque recuerda que al final eso es lo que mejor podemos vender.”

Daniel Iriarte el Tiburón de las ventas

@danieliriarteoficial

DANIEL IRIARTE EL TIBURÓN DE LAS VENTAS

Me costó años entender lo maravilloso que puede llegar a ser convertirte en un vendedor de verdad con el alma y el corazón; y me costó entender que detrás de este mundo había algo tan poderoso llamado humanidad. 🧐

✓ Las ventas hoy en día sobrepasan, todos los límites permisibles transaccionales y se arraigan por algo llamado éxito, pero no el éxito de las expectativas cubiertas bajo las necesidades de cualquier cliente; sino de ese éxito que lleva a la emoción, satisfacción, alegría y la felicidad de haber cumplido una misión.

FONTES

<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/perfil-do-viajante-brasileiro-muda-durante-a-pandemia/>

<https://gpslifetime.com.br/conteudo/variedades/artigos/8/artigo-a-mudanca-do-perfil-do-turista-brasileiro-na-pandemia>

<https://www.metropoles.com/colunas/m-buzz/simpatia-para-aumentar-faturamento>

<https://www.youtube.com/watch?v=Yz6cqPUkLa8>