

Vendedor de Loja

WE ARE LOOKING FOR YOU

RECRUTAMENTO

VENDEDOR(A) DE LOJAMISSÃO

Vender e fidelizar o cliente, oferecendo sempre o melhor serviço, segundo as normas da empresa relativas à atenção ao cliente e imagem.

FUNÇÕES DO VENDEDOR(A) – Funções associadas**A. VENDA E SERVIÇO AO CLIENTE**

- Cumprimenta, sorri e aproxima-se ao cliente com uma atitude cordial.
 - Mostra predisposição para atender e dar resposta a todas as dúvidas ou perguntas.
- Assessora o cliente e impulsiona a compra.
 - Realiza perguntas abertas para detetar necessidades.
 - Conhece a coleção e o perfil produto/cliente da sua loja.
 - Interessa-se pelas tendências da estação, pelas coleções de outras marcas, etc.
 - Sabe como combinar peças e oferecer alternativas.
- Oferece ao cliente opções de compra cruzada e complementar (acessórios, conjuntos, completos, etc.).
- É capaz de atender vários clientes ao mesmo tempo sem descuidar o serviço.
 - É capaz de gerir prioridades e adaptar o ritmo segundo o fluxo de clientes.
- Conhece os seus indicadores de venda e tem o desejo de os melhorar.
 - Informa-se continuamente sobre o seu nível de venda e o da loja.
 - Conhece os indicadores que deve atingir e esforça-se para os conseguir (venda/hora, cesta média, rácio de conversão, etc.).
- Prioriza a atenção ao cliente sobre qualquer outra tarefa.
- Conhece e oferece os serviços correspondentes às necessidades do cliente para otimizar as vendas – trocas, reservas, cheque-prenda, compra por iPad, etc.
- Mantém a sua secção reposta, atraente e bem acessível para facilitar a compra.
 - Expõe as peças segundo as normas de imagem e o regulamento de mobiliário.
 - Re põe contínua e sistematicamente os artigos para maximizar as vendas e facilitar o serviço.
- É pró-ativo em todas as tarefas de venda global – gestão de gabinetes de provas, dobragem, alarmes, etc.
- Acompanha o cliente até à caixa e despede-se cordialmente com o desejo de o fidelizar.

B. PRODUTO

- Possui conhecimentos do produto, para poder assessorar o cliente de forma adequada e precisa (coleção, modelos, tamanhos, tecidos, instruções de lavagem, etc.).
- Realiza modelos e combinações para oferecer ao cliente, de acordo com o uso, o orçamento e/ou a ocasião.
- Conhece e sabe assessorar sobre tecidos e normas de tratamento das peças.
- Interessa-se e assessora sobre o *merchandising* da loja – estilismos, localização, etc.
- Conhece os diferentes *rankings* de produto da loja:
 - Top 40* da zona e da loja.
 - Best-sellers* por família.
 - Listagem de esgotados e de repetições.
 - Listagem de entradas de pedido (reposição e coleção nova).
- Conhece e aplica as normas de exposição e mobiliário.
- Utiliza as ferramentas disponíveis para localizar qualquer peça da coleção.
 - Utiliza regularmente o guia da coleção e o catálogo de imagem e referências.
 - Sabe como utilizar a Intranet para a parte de produto.
 - Sabe como utilizar o iPad para assessorar clientes e fomenta o seu uso.
- Informa sobre os comentários e pedidos dos clientes em temas de produto e coleção.

ATITUDE

- Mostra uma atitude amável, cordial e educada.
- Bom comunicador – escuta ativa e transmissão clara e estruturada.
- Apresenta uma imagem pessoal impecável.
- Com predisposição para se aproximar ao cliente.
- Conhecimento de produto e interesse pela moda.
- Desfrutava da venda.
- Eficaz na sua gestão tempo.
- Pró-ativo com sentido de responsabilidade.
- Espírito de equipa e de ajuda nas tarefas.
- Comprometido e com vontade de melhorar.
- Age com desenvoltura e polivalência.
- Flexibilidade perante a mudança.

CONHECIMENTOS

- Conhecimentos de moda, das tendências e da concorrência.
- Conhecimentos de produto – coleção, catálogos, localização na loja, tamanhos, tecidos, etc.
- Apresentação de argumentos e capacidade de contornar objeções.
- Best-sellers*, gama de acessórios, produtos esgotados, repetições, etc.
- Normas de atenção ao cliente.
- Política de serviços Mango – trocas e devoluções, reservas, pagamentos de sinal, cheque-prenda, compra por iPad, etc.

COMPETÊNCIAS

- Orientação comercial e sensibilidade para a moda.
- Orientação ao cliente e à imagem.
- Capacidade de gestão multicliente e multitarefa.
- Organização e aplicação.
- Habilidades comunicativas.
- Gestão adequada de *stress* em situações difíceis.
- Capacidade de adaptação – energia e rapidez.

MANGO

ENVIA O TEU CV PARA

recrutamento@betasol.pt