

O ÓPTICO E AS VENDAS



Luis Alberto Perez Alves

É sempre difícil falar de venda de óptica sem falar de técnica de óptica, pois vender é resultado de conhecimento técnico mais habilidade de relacionar-se com os clientes, portanto sempre que o tema o exigir estaremos entrando no mundo envolvente da técnica óptica.

ALGUMAS DICAS PARA DAR AOS VENDEDORES

Há quatro fatores que ajudam você a ficar mais bem preparado para vender. São eles:

- PERCORRER A LOJA,
- CONHECER OS PRODUTOS,
- MEMORIZAR OS PREÇOS
- CONHECER A CONCORRÊNCIA.

Cada um desses fatores é um instrumento importante na conquista de clientes pessoais, clientes que retornam à loja para serem atendidos especialmente por você.

MERCADO BRASILEIRO DE ÓPTICA

O Brasil lidera o ranking da América Latina em número de deficientes visuais, com 91.060.000 deficientes. Mesmo os que não são deficientes visuais, quando atingem os 40 anos de idade, passam a fazer parte do grupo de usuários de óculos para visão próxima.

Sobre este nicho de mercado, em particular, importa notar que, em 1.995, o número de usuários de óculos para visão próxima era de 28.500.000 pessoas, número equivalente a 19% da população. Este grupo de usuários, no ano 2.000, era igual a 20,1% da população. Um mercado consumidor que, verdadeiramente não para de crescer.

Este mesmo público, que representa 31,29% dos portadores de deficiência visual no Brasil, utiliza lentes de visão simples ou multifocais, estas (as multifocais)

E-mail: perezalves@uol.com.br

Fone/fax: 011-3085.7298

chegam a representar 67% do faturamento de lentes. Esta é a fatia que mais cresce no ramo óptico brasileiro.

Os substitutos naturais dos óculos são as lentes de contato ou a cirurgia corretiva

Apenas em relação às primeiras, estima-se que o Brasil tenha 1.700.000 usuários, se considerarmos que o Brasil siga as tendências internacionais, como EUA e Japão onde o percentual da população que usa lentes de contato é de 8%, este mercado pode pular para 12.800.000, ou seja, dar um salto de 8 vezes. Quanto a cirurgia refrativa, seu custo ainda é alto e existem limitações de dioptria e idade entre outros fatores técnicos, sem contar que a grande maioria dos portadores de deficiência visual não sentem segurança em fazê-la.

Mercado de lentes de contato

Oftalmologistas: Devido a diversidade de clinicas oftalmológicas espalhadas nos grandes centros urbanos, a sua abrangência é muito grande. O sucesso dos médicos está na confiança e segurança que transmitem ao paciente, e, também a pressão por eles exercida no uso de lentes de contato sobre o consumidor. O ponto fraco deste concorrente é o preço, mais elevado que o praticado pelo mercado, e condições de pagamento restrita, além de não ter reposição conveniente.

A qualidade do atendimento depende de:

- 1 Estrutura operacional
- 2 Agilidade e qualidade das informações internas e externas
- 3 Qualidade gerencial
- 4 Moral das equipes
- 5 Qualidade funcional

O custo do mau serviço e do mau atendimento:

- Cada consumidor satisfeito conta para 5
- Cada consumidor insatisfeito conta para 17
- 1 cliente insatisfeito chega a absorver a rentabilidade gerada por 5 clientes satisfeitos.

O perfil do vendedor de óptica

Hoje o vendedor de óptica é visto como um especialista, que deve sobretudo, ter um perfeito domínio da tecnologia disponível e da psicologia de atendimento.

E-mail: perezalves@uol.com.br

Fone/fax: 011-3085.7298

Sua grande preocupação deve ser a de vender os óculos corretos, esteticamente adequados, respeitando-se as limitações técnicas existentes.

O cliente possui uma deficiência visual e o vendedor deve fornecer um óculos corretivo. É necessário o conhecimento do produto que vende. O interesse que demonstra em bem receber seus clientes é importante.

O óptico e as vendas

A óptica não é considerada apenas um comércio, mas uma solução para as necessidades do consumidor.

Ele deve ser um técnico, e a venda é consequência de técnica mais habilidade de vender e relacionar-se com o cliente, temos que aliar as boas qualidades do produto com os benefícios que irá proporcionar.

Apresentação pessoal

Podemos dizer que é o cartão de visitas, o uniforme deve estar impecavelmente limpo.

Cabelos e unhas devem estar aparados e penteados, é recomendável que o homem não use barba e nem as mulheres cabelos armados. As mulheres quando usarem unhas pintadas devem optar por esmaltes claros e também não usar jóias que possam contrastar com os óculos que estão sendo demonstrados. É também muito importante observar que o uso de perfumes pode desagradar o cliente pois o mesmo pode ter alergia (principalmente os de aroma adocicado). É recomendável uma leve maquiagem.

Relacionamento com o cliente

O óptico deve ser extremamente atencioso e paciente, pois na maioria dos casos é um atendimento que requer muito tempo, e o cliente deseja experimentar vários modelos, de modo a ter certeza de boa escolha.

Devemos dar atenção ao cliente, mesmo quando estivermos ocupados, ter uma boa dose de empatia, e jamais diminuir a importância do cliente com atitudes ou palavras, mesmo quando sua RX apresentar valores elevados.

Devemos nos comportar de forma que ele não se sinta inferiorizado em razão desta deficiência, pois ele está nos procurando para que solucionemos o seu problema e não ouvir observações que irão desestimular-lo para a compra e nos fazer desacreditados por uma atitude não profissional.

Perguntas

1) **O que os clientes querem como estética ou moda ?**

Respostas:

- a- Melhorar sua aparência
- b- Criar uma certa imagem
- c- Fazer uma declaração sobre si próprio

E-mail: perezalves@uol.com.br

Fone/fax: 011-3085.7298

d- Fazer uma declaração sobre seus estilos de vida

2) **Como o vendedor precisa estar preparado ?**

Respostas:

- a- Cuidando de sua imagem e atitudes
- b- Atendendo o telefone com atenção e educação
- c- Cumprimentando os clientes
- d- Conhecendo os produtos
- e- Dominando a técnica óptica

3) **Como o vendedor pode promover os produtos que vende ?**

Respostas:

- a- Arrumando e conservando as vitrines
- b- Cuidando da exposição dos produtos dentro da loja
- c- Destacando as promoções

10 características de um bom vendedor de óptica

- 1 - Tem uma personalidade amigável
- 2 - É um resolvidor de problemas.
- 3 - É articulado e fala confortavelmente com estranhos.
- 4 - Conhece e acredita nos produtos e serviços que vende.
- 5 - Conta ao cliente como ele irá se beneficiar usando os produtos e serviços de sua loja.
- 6 - Gosta de trabalhar com pessoas.
- 7 - Tem uma maneira de atender que inspira confiança.
- 8 - Contribui para a lucratividade da loja.
- 9 - Se auto-avalia como pessoa inteligente e útil.
- 10 - É um técnico com habilidade para vender.

Autor: Luis Alberto Perez Alves



Currículo resumido do autor

E-mail: perezalves@uol.com.br

Fone/fax: 011-3085.7298

Luis Alberto Perez Alves, técnico óptico/contactólogo atuando há 32 anos.
Professor das disciplinas contatologia e optometria em várias instituições de ensino.
Palestrante em congressos nacionais e internacionais, colunista para revistas especializadas em óptica e contatologia.
Elaborador de provas para exames supletivos de óptica, lentes de contato e optometria para a Secretária Estadual de Educação do Estado de São Paulo coordenado pela Fundação Carlos Chagas.
Especialista pelo Ministério do Trabalho e Emprego para elaboração e aprovação do novo Cadastro Brasileiro de Ocupações (CBO).
Foi Diretor Técnico Cultural da Associação dos Ópticos do Estado de São Paulo, Fundador e Diretor da Associação dos Profissionais Ópticos do Estado do Paraná, Diretor da Associação Brasileira de Ópticas (ABCI), atualmente é Vice-Presidente do Sindicato do Comércio Varejista das Empresas de Material Óptico, Fotográfico e Cinematográfico do Estado de São Paulo (SINDIÓPTICA SP).
Atua em consultoria de treinamento especializada em lentes de contato e óptica.

Luis Alberto Perez Alves é autor dos Cursos temáticos de Lentes de contato em CD ROM

A coleção dos Cursos Temáticos de Lentes de Contato conta com 11 CDs ricamente ilustrados, cada um deles abordando profundamente os temas descritos abaixo, constantemente novos temas serão lançados, de acordo com a exigência do mercado, também poderão ser feitos CDs específicos para necessidade individuais de cada técnico ou empresa.

Os pedidos dos Livros digitais em CD Rom dos “CURSOS TEMÁTICOS DE LENTES DE CONTATO” poderão ser feitos através do E-mail: perezalves@uol.com.br ou através dos telefones: 011-5515.0409 ou 011-9620.6736

RELAÇÃO COMPLETA DOS CDs

- Cd 1** - Lâmpada de Burton (avaliação de pólo anterior e avaliação da adaptação de lentes de contato com e sem contraste).
- Cd 2** - Identificação de depósitos e manutenção de lentes de contato (natureza dos depósitos de LC, microbiologia e suas conseqüências para os olhos, sistema de manutenção de LC).
- Cd 3** - Sobre-refração (um guia prático para sobre-refracionar e fazer a aferição das LC).
- Cd 4** - Adaptação em ceratocone (para você conhecer o ceratocone e familiarizar-se com os mais diversos tipos de LC e adaptações para estes casos).
- Cd 5** - Adaptação de lentes rígidas esféricas (guia completo de adaptação com cálculos, testes, etc.).

E-mail: perezalves@uol.com.br

Fone/fax: 011-3085.7298

Cd 6 - Correção da presbiopia com lentes de contato (adaptação de LC mais óculos adicional, monovisão, bifocais e multifocais rígidas e hidrofílicas descartáveis e não descartáveis).

Cd 7 - Correção do astigmatismo com lentes de contato tóricas (as mais diversas LC tóricas rígidas e hidrofílicas e como adapta-las).

Cd 8 - Anatomia e metabolismo do olho para contatologia (conheça o olho e seu funcionamento e como a LC impacta em seu metabolismo).

Cd 9 - Óptica geométrica para o contatólogo (manual simplificado de óptica geométrica com cálculos direcionados para LC, equipamentos e controle de qualidade em LC).

Cd 10 - Indicações e contra indicações de lentes de contato (saiba que lentes adaptar em cada deficiência visual).

Cd 11 - **“Porque trabalhar com lentes de contato e como montar seu departamento de adaptação”**, ele conta com os seguintes tópicos:

- a) Qual o mercado atual e futuro das lentes de contato no Brasil.
- b) Mercado de LC fora do Brasil. (breve perfil)
- c) Desejos e hábitos de uso dos clientes de LC.
- d) Estatísticas de uso relacionadas a problemas com LC.
- e) Comentários sobre legitimidade de a óptica adaptar LC.
- f) Integra das leis que regem a óptica.
- g) Equipamentos necessários para adaptar LC.
- h) Moveis específicos para LC (lay out).
- i) Espaços físicos e adequação de equipamentos.
- j) Tipos de LC e sua adequação a cada tipo de departamento.

Este Cd nos dá um panorama geral de um centro de adaptação de LC, permitindo escolher o perfil do novo negócio.

Luis Alberto Perez Alves

E-mail: perezalves@uol.com.br