LIVE

@livrariasanl

MERCADO DO LIVRO

REGIÃO SUDESTE

ANL
Associação Nacional de Livrarias

LIVE

31 de março de 2021

@livrariasanl

PRINCIPAIS DESTAQUES da LIVE

Profissionais CONVIDADOS

Gerson Ramos
Editora Planeta

Marcus Teles
Livrarias Leitura

ANL
Associação Nacional de Livrarias

VENDAS ONLINE

NÃO tenha receio de trabalhar as vendas online, em diversas plataformas diferentes.

ATENDIMENTO

Invista no bom ATENDIMENTO ao CLIENTE, tanto pelo WhatsApp, quanto por outros canais.

Avalie constantemente:

1. a velocidade do seu Atendimento ao cliente
2. a velocidade de entrega dos pedidos

Lembre-se que, na sua região, o bom atendimento torna-se uma vantagem competitiva.

FUNDO DE CATÁLOGO

Você tem trabalhado bem as vendas do seu fundo de catálogo?
Lembre-se:
livros da sua loja física, podem conter um tesouro escondido que poucos tem a disposição.
Então aproveite!

OFFLINE X ONLINE

Agora, mais que nunca, sua loja física deve estar conectada de forma direta as suas vendas online.

Nesses novos tempos, o OFFLINE e o ONLINE, são praticamente um único canal de vendas.
Una cada vez mais estes dois canais.

DISTRIBUIDOR PARCEIRO

**Para os pequenos e médios negócios, comprar com os Distribuidores que atendem a sua região,
ainda é a melhor estratégia.**

Se o seu sistema está integrado aos seus principais distribuidores, você não perderá vendas.
Abuse das ferramentas existentes para ganhar agilidade no abastecimento de seu banco de dados e nas vendas aos clientes.
Não hesite em investir nessa área e em cobrar pelos melhores serviços.

Comunique-se com seus clientes todos os dias.

A comunicação rápida com os clientes sempre foi necessária, mas agora é fundamental. Então use e abuse de todos canais que temos disponíveis pela internet.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

" Não esqueça nunca que seu maior diferencial é o atendimento personalizado e humano.

Em todos os seus contatos e mensagens, deixe sempre transparecer que, tem uma pessoa que está disponível para atender as necessidades de um leitor,
por trás de cada contato".
Gerson Ramos - Editora Planeta

UM CLIENTE SATISFEITO

Todo cliente gosta de atenção,
e sente-se especial,
quando você responde suas mensagens em tempo satisfatório.

O pós venda também é algo de grande valor para os clientes.

Sintonia NOTA 10

entre os setores

Gera Resultados mais positivos

Esperamos que esse material seja interessante para a sua livraria!

Siga a ANL
@livrariasanl

Até a próxima LIVE!

ANL
Associação Nacional de Livrarias