



Atendimento excelente: a chave que abre vendas

Descubra como o bom
atendimento pode impulsionar
resultados e fidelizar clientes.



Leia todo o documento



Em um mercado cada vez mais competitivo e exigente, o atendimento ao cliente se destaca como um dos principais diferenciais para o sucesso no varejo. Mais do que vender produtos, é preciso criar uma experiência memorável, que fidelize o consumidor e transforme cada visita em uma oportunidade de relacionamento duradouro.

Um atendimento de excelência começa com personalização: conhecer o cliente, entender suas necessidades e oferecer soluções sob medida. Treinar a equipe para ouvir com atenção, demonstrar empatia e resolver problemas com agilidade é essencial para construir confiança.

A experiência do cliente vai além da venda. Ambiente acolhedor, organização, trilha sonora agradável e até o aroma da loja influenciam diretamente na percepção do consumidor. Detalhes como um sorriso sincero e um “volte sempre” caloroso fazem toda a diferença.

Figura 1



Fonte: Envato.

O feedback dos clientes é uma ferramenta valiosa. Pesquisas de satisfação e canais abertos ajudam a ajustar o atendimento constantemente. E o pós-venda, claro, é o elo que reforça esse laço: manter o contato, oferecer suporte e mostrar que a empresa está presente mesmo depois da compra, demonstra respeito e compromisso.

Investir em atendimento de qualidade não é custo — é estratégia. Clientes bem tratados voltam, indicam e se tornam promotores da marca.

Figura 2



Fonte: Envato.

Entrevista: Atendimento como diferencial competitivo no campo

O Lonax Play conversou com Guilherme Lanza, gestor da loja O Fazendeiro em Sete Lagoas/MG, para entender na prática como o bom atendimento pode transformar negócios. A loja, fundada em 1992, cresceu apostando justamente em um diferencial que o concorrente ignorava: foco total no cliente.

“O desafio era enorme, mas enxergamos nele uma oportunidade de conhecer melhor a concorrência e nos destacar naquilo que faltava no mercado: atendimento focado no cliente.”

— Guilherme Lanza

Hoje, a loja possui mais de 3.000m² de área e 35 colaboradores. O segredo? Construir conexões reais.

Figura 3



Fonte: Google Meu Negócio.



Lonax Play: Como foi conquistar clientela no início?



Guilherme: Começamos enfrentando uma cooperativa já consolidada, com mais variedade e preços. A solução foi apostar em um atendimento altamente personalizado, algo que eles não tinham. Isso nos trouxe clientes fiéis e, com o tempo, mais poder de compra para competir também nos preços.



Lonax Play: Qual o papel do ambiente da loja na experiência do cliente?



Guilherme: Trabalhamos com três pilares:

Colaboradores satisfeitos: motivação interna reflete no atendimento.

Loja bem estruturada: organizada, confortável e com boa circulação.

Agilidade: atender rápido melhora a percepção do cliente.



Lonax Play: Fabricantes como a Lonax auxiliam o varejista?



Guilherme: Com certeza! Um bom fornecedor vai além do preço. A Lonax, por exemplo, oferece treinamento, suporte técnico e ações promocionais que realmente ajudam a impulsionar as vendas. Isso agrega valor tanto pra gente quanto pro cliente final.

Figura 4



Fonte: Google Maps.

 **Lonax Play:** Quais os maiores aprendizados no trato com o cliente?

 **Guilherme:** Aprendi que todo cliente precisa ser conquistado. É como qualquer relacionamento: precisa sentir que é prioridade. Escutar, entender e comunicar soluções com eficiência é essencial.

O que nunca fazer? Ignorar, tratar com frieza ou desatenção. Isso afasta imediatamente.

 **Lonax Play:** O cliente tem sempre razão?

 **Guilherme:** A questão não é ter razão, mas manter o respeito e a conexão. Nossa missão é sempre oferecer o melhor atendimento. Se fizermos nossa parte com empatia e profissionalismo, a relação se fortalece naturalmente.

Figura 5



Fonte: Envato.

Conclusão

Relacionamento é tudo — e a Lonax sabe disso.

No dia a dia do varejo, construir relacionamentos sólidos é tão importante quanto oferecer bons produtos. Por isso, a Lonax vai além de ser uma fornecedora: somos parceiros de verdade, presentes no ponto de venda, com soluções, treinamentos e suporte contínuo.

Se você valoriza o bom atendimento e quer estar sempre por dentro das melhores práticas do mercado agro e varejista, não deixe de acompanhar o Lonax Play — o podcast oficial da Lonax.

Ouçá no [YouTube](#) ou na sua plataforma favorita e descubra histórias reais, estratégias de ponta e tudo que move o agro e o varejo brasileiro!

Da redação Lonax Play.
Lincoln Gomide, Jornalista Responsável.
Com revisão da equipe de Comunicação da Lonax.



Siga nossas redes:



@lonaxindustria

lonax.com.br