



# GUIA DA FARMÁCIA

REVISTA DIRIGIDA AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Conteúdo

ANO XXVI • Nº317  
ABRIL DE 2019

## ATENDIMENTO

O balconista é a primeira pessoa a ter contato com o cliente e, muitas vezes, responsável pela primeira impressão que se tem da farmácia

## PONTO DE VENDA

O autosserviço proporciona acessibilidade, transparência e economia, fatores de alta necessidade para o cliente

# REAJUSTE NO PREÇO DE MEDICAMENTOS É DE 4,33%

Correção anual entrou em vigor dia 1º de abril. Percentual é linear e poderá ser aplicado em 13 mil apresentações

A pregnant woman with long brown hair, wearing an orange tank top and a light-colored cardigan, is smiling and looking at a small product she is holding up in her right hand. She is standing in a pharmacy with shelves of various products in the background. The text 'Momento de mudanças' is overlaid on the right side of the image.

# Momento de mudanças

QUANTO MAIS AS FARMÁCIAS TRABALHAREM A PERFUMARIA DA LOJA CONSIDERANDO O PERFIL FEMININO, MAIORES SERÃO AS OPORTUNIDADES DE VENDA COM AUMENTO DE TÍQUETE E LUCRATIVIDADE

POR LAURA MARTINS

**A** gestação e a chegada de um filho é um dos momentos mais felizes e importantes para uma mulher. Mas, ainda que esse seja um marco na vida da mãe e de toda a família, algumas preocupações podem surgir nos nove meses de gravidez e nos primeiros meses de vida do bebê.

Além de todo o cuidado com a saúde da mãe e do bebê, alguns incômodos podem aparecer se não forem prevenidos e tratados com muita atenção. Amamentação, suplementação alimentar e problemas estéticos estão na lista de preocupações das mães de primeira – e outras – viagens.

## ESTÉTICA PERFEITA

Durante a gravidez, há um aumento de um hormônio, a melanotropina, que estimula a produção de pigmentos em algumas áreas do corpo, como nariz, bochechas e testa, em mais de metade das gestantes, principalmente a partir do quarto mês de gravidez.

Chamada de melasma, “é uma mudança que, muitas vezes, depois da gestação, pode não voltar à condição normal. Ela pode ser amenizada, atenuada, mas não tem um tratamento que consiga voltar 100%”, explica a ginecologista da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Dra. Lidia Hyun Joo Myung. ▶

### SUPLEMENTAÇÃO INFANTIL

Diferentes fórmulas estão disponíveis no mercado para os bebês. As principais são:

- **Antirregurgitação (com a sigla AR na embalagem):** indicadas para os pequenos com regurgitação frequente e/ou refluxo gastroesofágico;
- **Contra gases:** são fórmulas para melhorar o funcionamento dos intestinos e diminuir os gases;
- **Leite de soja:** são fórmulas à base de leite de soja para quem tem alergia à proteína do leite de vaca;
- **Hidrolisadas:** para os bebês que têm alergia à proteína do leite e que também não se adaptam às fórmulas com leite de soja.

A partir do primeiro ano de idade até os cinco, a decisão de usar as fórmulas cabe aos pais e aos responsáveis, já que as crianças podem começar a ter introdução de leite de vaca em sua dieta. Na categoria de nutrição infantil, geralmente o *shopper* é a mãe, que costuma ir ao ponto de venda (PDV) buscar uma marca recomendada por um especialista. Ter as principais marcas é fundamental para não perder a venda, já que é grande a probabilidade de a cliente ir em outra loja caso não encontre a marca desejada. Considerando que na árvore de decisão de nutrição infantil a marca é o principal critério de decisão, é importante que a exposição seja feita por marca, com os itens sendo organizados por idade dentro de cada marca, já que este é outro critério relevante dentro do processo de decisão do *shopper*.

Geralmente, as fórmulas infantis e os compostos lácteos abrem a exposição. Recomenda-se colocar os itens *premium* nas partes intermediária e superior da gôndola, deixando a parte inferior para os produtos de menor valor, favorecendo o incremento do faturamento da loja e o tíquete médio da compra. É recomendado expor as papinhas e os suplementos alimentares no mesmo corredor, expostos por marca e depois por sabor.

*Fontes: professora de trade marketing da ESPM e consultora de varejo, Alice Amigo; hematopediatra da Rede D'Or São Luiz, Dra. Lara Lobianco e Souza; e cardiopediatra da Rede D'Or São Luiz, Dra. Mirella Castro*

Algumas mulheres podem sofrer, também, com o aumento da acne na pele. Isso acontece, de acordo com o ginecologista do Hospital Sírio-Libanês, Dr. Eduardo Vieira da Motta, devido ao estímulo hormonal sobre as glândulas sebáceas, já que o folículo piloso aumenta a oleosidade da pele. O acúmulo dessa oleosidade pode obstruir a saída destas glândulas e proporcionar a formação da acne e de infecções locais.

Mais para o final da gravidez, os problemas costumam ser outros: inchaço, celulites, varizes e estrias. Isso porque o volume do bebê e do útero aumentam, piorando a circulação nas pernas e aumentando a retenção de líquidos.

“O inchaço da gravidez decorre do estímulo hormonal para reter líquidos necessários para a evolução da própria gestação. Já a celulite é decorrente do acúmulo de gordura abaixo da pele e sua expressão depende da espessura e da circulação linfática da pele, que são condições genéticas, e do ganho de peso durante a gestação”, exemplifica o Dr. Motta.

As estrias, por sua vez, são uma característica muito individual, pois respondem ao estiramento da pele. Condições de hidratação, do colágeno da paciente e de quanto peso a gestante ganhará estão diretamente ligadas à propensão de aparecimento das estrias.

“A mulher, na gestação, está embebida no hormônio da gravidez (progesterona). Quando ela não está grávida, só tem esse hormônio na ovulação. A progesterona provoca os mesmos sintomas da Tensão Pré-Menstrual (TPM) – inchaço como um todo. Ao reter líquido, acaba acentuando a celulite já existente”, complementa a ginecologista da BP.

O grupo de mulheres que tem mais risco são as que ganham mais peso – mais de 13 kg. Além disso, mulheres que já têm uma condição de pele com tendência a ter manchas, ou que já têm mais celulites e mais estrias, são mais propensas. Por isso é importante beber ao menos dois litros de água por dia e ter hábitos alimentares saudáveis.

“Os problemas podem ser prevenidos por meio de uma alimentação equilibrada e a mais natural possível, além da redução de ingestão de sódio, de alimentos industrializados e gordurosos. Quanto ao controle de ganho de peso e exercícios físicos direcionados para cada etapa da gestação, a melhor fase é entre 15 e 28 semanas, quando se tem ▶

PERGUNTAS MAIS COMUNS



**Quando os problemas aparecem?**

O melasma e a acne costumam aparecer no começo da gravidez, enquanto os outros, nos meses finais.

**Quais produtos podem ser usados para evitar e diminuir os incômodos?**

Produtos próprios para a linha de gestantes que já foram testados em sua eficácia e segurança, além de meias elásticas ¾ de média compressão.

**Quais suplementos vitamínicos podem ser usados na amamentação?**

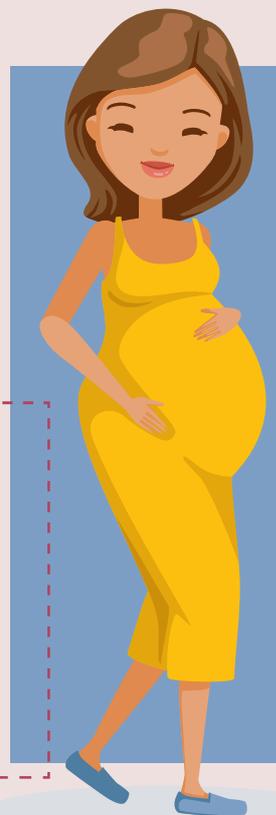
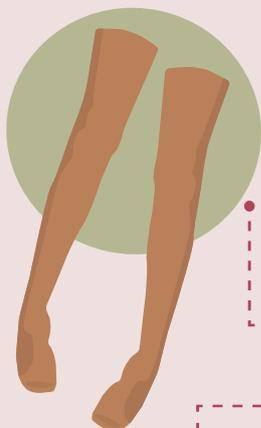
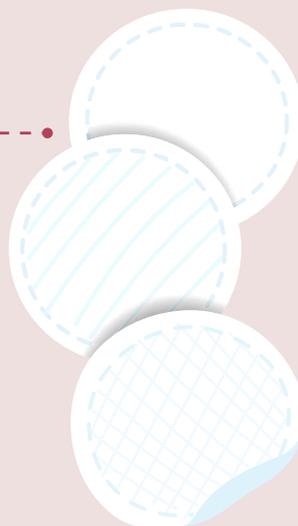
Cálcio + vitamina D, ácido fólico, ômega-3 e zinco.

**Quais são os principais produtos para amamentação?**

Os absorventes de seio que auxiliam no desconforto quando há vazamento indesejado do leite; a concha para amamentação, que ajuda na preparação do mamilo e o protege no caso de fissuras; o protetor de mamilo; a bomba manual extratora de leite; e o recipiente para leite.

**Como diminuir o ressecamento vaginal?**

Podem ser usados lubrificantes à base de água e sem hormônios (sempre com indicação do ginecologista) na gravidez e na amamentação.



Fontes: diretor da Fitoway, Daniel Mencacci; consultora de amamentação da NUK, Lavinia Springmann; e ginecologista da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Dra. Lidia Hyun Joo Myung

muita disposição e os enjoos melhoram. O exercício mais completo e indicado é a hidroginástica ou natação”, frisa a Dra. Lidia.

### AMAMENTAÇÃO

Falta de orientação, dificuldade de posicionar o bebê no seio, traumas mamilares, mamilos invertidos e planos, preocupação com a estética das mamas e medo de sentir dor são algumas das principais assombrações das mulheres quando falam sobre amamentar.

Segundo a consultora de amamentação da NUK, Lavínia Springmann, uma das maiores preocupações e mitos sobre aleitamento que devem ser combatidas é imaginar que o colostro (líquido amarelado produzido pelas mamas das mulheres alguns meses antes e alguns dias após o parto e que contém alto teor de proteínas e minerais) e o leite materno são fracos e não alimentam o bebê.

Para diminuir ou acabar com os problemas, a indústria desenvolve diferentes produtos que auxiliam as mães na amamentação, como, por exemplo, conchas de amamentação, que são desenvolvidas com formato ergonômico e interior em silicone, promovendo o efeito massageador que facilita o aleitamento. As conchas sem ventilação são indicadas para mães com alto fluxo de leite, pois coletam o máximo possível de leite materno e evitam o vazamento. As conchas com furos de ventilação são indicadas para proteger os mamilos com fissuras ou doloridos.

“A bomba manual para extração de leite é pequena, leve e de fácil manuseio. Foi desenvolvida juntamente com especialistas em amamentação para que a extração do leite seja realizada de maneira fácil e confortável, utilizando apenas uma mão. O produto possui uma almofada de silicone supermacia que se ajusta perfeitamente ao seio, proporcionando uma agradável sensação na pele. Sua textura massageia suavemente a mama, estimulando o fluxo do leite”, explica Lavínia.

Os protetores de mamilos ajudam a proteger os mamilos sensíveis durante o processo de amamentação, possuem formato anatômico e são de silicone, o que permite maior aderência ao seio. São indicados para mamilos planos, extraídos e invertidos.

Já os absorventes para seios absorvem rapidamente o líquido e evitam vazamentos indesejáveis. Além

de permitirem a retenção de líquidos, os protetores também reduzem o risco de irritação da pele.

### AJUDA NUTRICIONAL

A rotina acelerada impede que grande parte das futuras mães tenha uma alimentação saudável e equilibrada. Exatamente por isso é cada vez mais comum a prescrição de suplementos à base de vitaminas e minerais para as mulheres grávidas desde o início da gestação.

Essa suplementação serve para garantir a boa formação do bebê, sendo fundamental para o crescimento e o desenvolvimento sadio da criança. O diretor da Fitoway, Daniel Mencacci, cita algumas das suplementações mais comuns nesse período:

- **Cálcio + vitamina D:** participam da formação óssea do bebê;
- **Ácido fólico:** auxilia a formação do sistema nervoso central;
- **Ômega-3:** entra na formação e no desenvolvimento do cérebro;
- **Zinco:** regula também o desenvolvimento cerebral e o sistema imune.

Já no puerpério acontecem inúmeras modificações, tanto fisiológicas quanto psicológicas na mãe e que devem ser acompanhadas com bastante atenção para não aumentar a insegurança em relação à maternidade e aos cuidados com a saúde do bebê.

“Alguns cuidados básicos devem ser adotados, como avaliar a qualidade da amamentação, avaliar se existe sangramento vaginal, observar a cicatrização e retirar pontos, vacinar e realizar o teste do pezinho no bebê e avaliar se existe o desejo de uma nova gravidez, sendo o médico o responsável pela orientação sobre métodos anticoncepcionais”, alerta ele.

Quanto à suplementação, também fica a cargo do médico a decisão sobre continuar ou não, uma vez que novos exames devem ser realizados de a mulher tomar a decisão.

### PROBLEMAS ÍNTIMOS

As gestantes e mulheres que estão amamentando podem sofrer também com o ressecamento vaginal. O problema acontece, de acordo com a Dra. Lidia, pois a mulher, nestes períodos, fica sob efeitos do hormônio da progesterona e, concomitantemente, com ▶



a redução do efeito do hormônio estrogênio, que é responsável pela maior lubrificação íntima feminina.

A principal função da secreção vaginal é a lubrificação, que serve para a atividade sexual, além de ser parte da proteção do ambiente genital, já que é nela que está a flora vaginal (microrganismos que, quando estão em equilíbrio, protegem o corpo de infecções).

Entre as principais queixas estão, segundo a ginecologista e coordenadora da Clínica da Mulher do Hospital 9 de Julho, Dra. Bárbara Murayama: secura, ardência, dor na hora da relação sexual e/ou diminuição do tempo de duração do sexo. Podem estar associados, ainda, sintomas como coceira, irritação na região e sintomas urinários como urgência.

Existem opções de tratamento que devem ser avaliadas e prescritas pelo médico, como hidratantes genitais e lubrificantes. A primeira opção é usada na rotina, enquanto os lubrificantes apenas na hora do sexo. Porém, no caso de gestantes ou na amamentação, é preciso que sejam indicados produtos que não tenham hormônios.

Outra preocupação comum das mulheres é sobre quais métodos contraceptivos podem ser usados lo-

go após a gestação. “Após 40 dias do parto, não existe mais a proteção contraceptiva da gestação e da amamentação. Sendo assim, deve-se reiniciar o contraceptivo após esse período. Lembrando que se o contraceptivo for hormonal, na amamentação são permitidos apenas os métodos à base de progestágenos”, comenta a Dra. Lidia.

É importante ressaltar que nem todas as mulheres poderão sofrer com o ressecamento. E que, se sentir sintomas, o problema pode e deve ser tratado. Um dos possíveis causadores a ser observado é, por exemplo, o uso de preservativos, que pode causar alergia e, por isso, a mulher pode sentir coceira e aumentar a frequência de higiene, o que pode causar o ressecamento.

“Muitas mulheres não estão cientes das opções de tratamento e, ao invés de buscá-los, fazem mudanças no estilo de vida para lidar com seus sintomas. Algumas optam por parar a atividade sexual devido à dor causada pela secura vaginal. Por isso é importante falar sobre isso e orientar as mulheres a falarem com seus ginecologistas”, complementa a Dra. Bárbara. ☺



# Ocorrências de inverno

A BAIXA UMIDADE, COMBINADA COM A QUEDA DE TEMPERATURA, CRIA O AMBIENTE PERFEITO PARA A PROLIFERAÇÃO DE DOENÇAS, QUE TAMBÉM APROVEITAM A AGLOMERAÇÃO DAS PESSOAS NOS MESES MAIS FRIOS DO ANO. PREVENÇÃO E TRATAMENTO AJUDAM A ACABAR COM OS SINTOMAS

POR LAURA MARTINS

Algumas teorias explicam o porquê de se observar mais pessoas doentes em meses mais frios. Uma delas diz que a incidência dos vírus aumenta, pois a população fica mais aglomerada, facilitando a contaminação entre as pessoas. Outra justificativa é a falta de sol e, conseqüentemente, a falta de vitamina D, deixando o corpo com uma resposta imune deficitária.

Mas estudos científicos provaram que o vírus da gripe consegue sobreviver em temperaturas mais frias e se disseminar mais facilmente em ar com umidade reduzida. Ou seja, durante a temporada

de outono e inverno, ele fica suspenso por mais tempo e atinge distâncias maiores.

“Quando a umidade do ar aumenta, quase não há transmissão ou não é tão importante a transmissão do vírus da gripe. Talvez as teorias estejam todas certas, como a de não arejar os ambientes ou de não ficar tão exposto ao sol, mas a questão do vírus provavelmente é a principal”, resume o infectologista da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Dr. João Prats.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), as gripes e os resfriados afetam em média de 10% a 20% da população mundial por ano. O boletim da OMS de no-

## ESPECIAL SAÚDE GRIPE E RESFRIADOS

vembro de 2018 publicou que, mundialmente, há predomínio do vírus *Influenza A (H1N1) pdm09*. No Brasil, neste último ano, foram notificados cerca de 34 mil casos de síndrome respiratória grave, com 25% confirmados para o vírus *Influenza*.

Só na região Sudeste, explica o otorrinolaringologista do Hospital CEMA, Dr. Marcelo Mello, foram registrados 46,3% dos casos. O Estado de São Paulo teve a ocorrência de dez mil casos, sendo que 17% evoluíram a óbito. Concentraram-se na região metropolitana de São Paulo 40% dos casos e 33% dos óbitos.

É importante ressaltar que o monitoramento das doenças não é simples. No caso da gripe, há dois tipos: as gripes leves, onde o controle é feito por hospitais que coletam dados aleatórios de pacientes para ter ideia de quais cepas estão circulando e, nos casos mais graves, as pessoas que estão internadas com suspeita de gripe. Já nos casos de incidência de resfriado é muito difícil ter um número, já que é uma doença mais leve e, muitas vezes, o paciente não chega a ir ao hospital.

“Os sintomas da gripe atingem o corpo todo, com febre de início repentino, tosse ou dor de garganta, dor de cabeça, dor nos músculos e nas articulações. Dá vontade de não sair da cama. Quadros de maior gravidade podem ser acompanhados de dificuldade para respirar. Já os resfriados são mais leves, não atingem o corpo todo, apresentam sintomas como nariz escorrendo e entupido, normalmente sem febre (ou febre baixa), e o organismo se recupera mais rápido”, diferencia a infectologista do Hospital Santa Catarina, Dra. Glauca Verkulja.

Alguns grupos merecem mais atenção. É o caso de gestantes; crianças de até cinco anos de idade e adultos com mais de 60; pessoas que tenham alguma doença pulmonar, cardiovascular ou diabetes; que estejam em tratamento de câncer ou que usem medicações que reduzem a defesa do organismo.

### CONTRA A GRIPE

Para diminuir os casos e a possibilidade de aumentar a gravidade da gripe, todos os anos são realizadas campanhas de vacinação para os grupos de risco. A vacina, segundo o Dr. Mello, é considerada a forma mais eficiente de prevenção. Diferente de muitos mitos que circulam primeiramente na internet, ela não causa gripe, mas leva de duas a oito semanas para fazer efeito. Por isso o indivíduo pode ficar doente nesse período. Estudos demonstram que a vacinação pode reduzir em até 45% o número de hospitalizações decorrentes de complicações e em até 75% a mortalidade global.

### NA PRATELEIRA

Conforme o número de pessoas que sofrem com gripes e resfriados no outono/inverno aumenta, crescem também as vendas de medicamentos relacionados às doenças, como antigripais e antitérmicos. Entre abril e agosto, as vendas são cerca de 40% maiores do que nos meses mais quentes (setembro a março).

Fonte: IQVIA

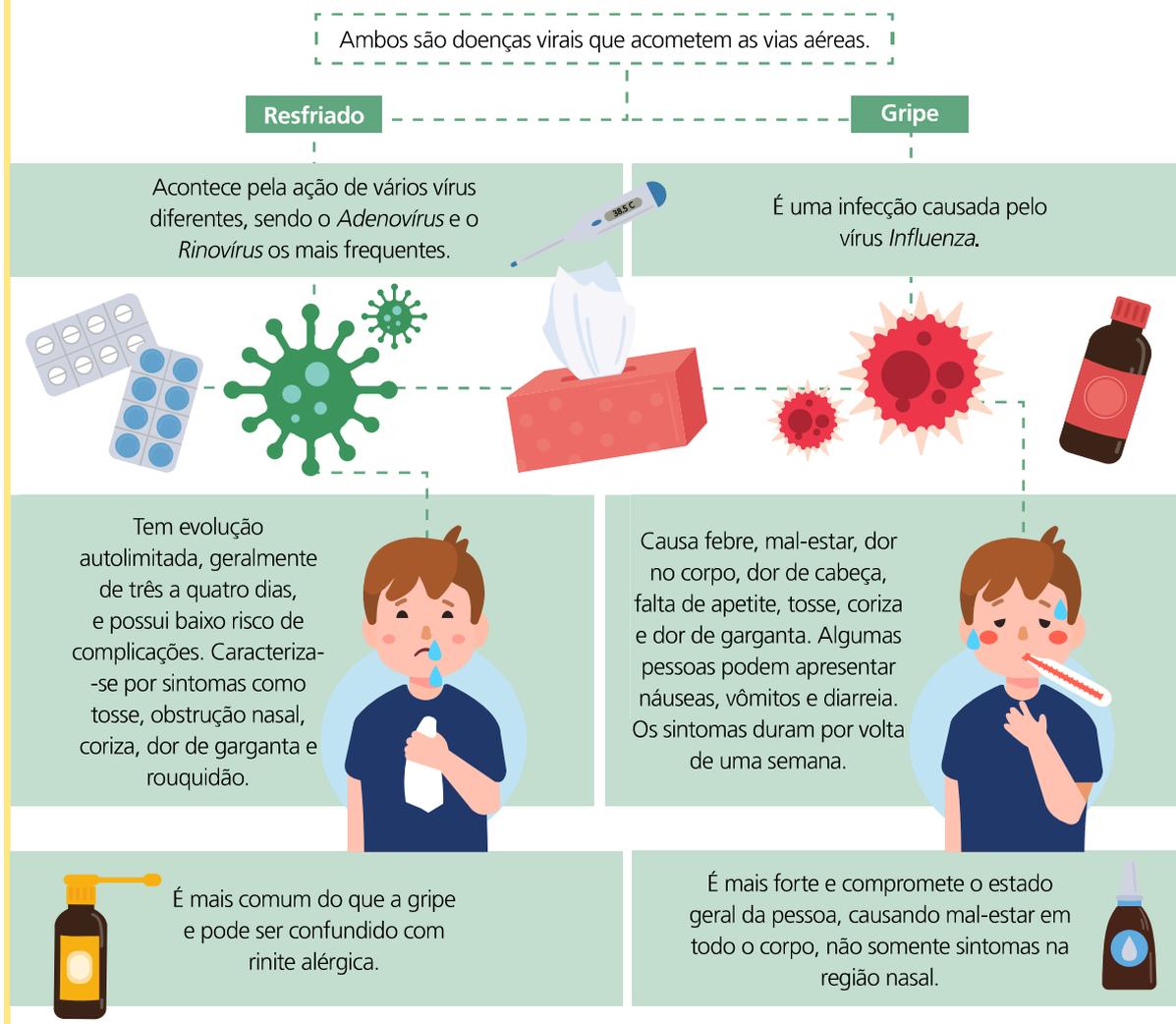
### OS EFEITOS DO VÍRUS INFLUENZA A NA IMUNIDADE

O otorrinolaringologista do Hospital CEMA, Dr. Marcelo Mello, explica que o vírus *Influenza A* é constituído por glicoproteínas das membranas: hemaglutinina (HA) e neuraminidase (NA). A HA é o principal antígeno viral, principal foco da maioria dos anticorpos.

O dano celular primário causa lesão no epitélio respiratório e a liberação de citocinas e mediadores inflamatórios secundários à infecção viral. A resposta imune depende predominantemente da imunoglobulina A (IgA) do trato respiratório, que promove a quebra das células infectadas. O organismo responde com um influxo de linfócitos e macrófagos que causam inflamação, vasodilatação e edema da mucosa do trato respiratório.

“Mutações da HA diminuem ou inibem a ligação de anticorpos do hospedeiro, permitindo o surgimento de novas cepas virais que se disseminam na população, uma vez que tais variantes podem escapar da imunidade desenvolvida por infecção ou vacinação prévia. O acúmulo de mutações pontuais é um mecanismo de variabilidade genética do vírus *Influenza* conhecido como variação antigênica e é a explicação molecular para as epidemias sazonais de gripe. O vírus *Influenza B* tem menor propensão para variação antigênica, mas pode causar quadros tão graves quanto os do vírus tipo A”, diz ele.

## GRIPES X RESFRIADOS



Fontes: infectologista da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Dr. João Prats; e otorrinolaringologista do Hospital CEMA, Dr. Marcelo Mello

A recomendação sobre a composição da vacina é feita sempre no segundo semestre de cada ano que antecede à temporada. A composição da vacina a ser comercializada ou utilizada no Brasil para a temporada de 2019 foi divulgada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) em outubro de 2018.

Sendo assim, as vacinas influenza trivalentes que devem ser utilizadas em 2019 deverão conter, obrigatoriamente, três ti-

pos de cepas de vírus em combinação, e deverão estar dentro das especificações determinadas.

As vacinas influenza quadrivalentes contendo dois tipos de cepas do vírus *Influenza B* deverão conter um vírus similar ao vírus *Influenza B/Phuket/3073/2013* (linhagem *B/Yamagata/16/88*) adicionalmente aos três tipos de cepas comentadas acima.

### 10 DICAS DE PREVENÇÃO CONTRA GRIPE E RESFRIADOS

Todo cuidado é pouco, então o ideal é que os pacientes saibam como se prevenir e ajudar outras pessoas a não ser infectadas pelo vírus da gripe ou do resfriado:

1. Lavar as mãos com água e sabão várias vezes ao dia, especialmente após o contato com pessoas infectadas, o manuseio de equipamentos compartilhados e o uso de transporte público;
2. Carregar na bolsa ou na mochila álcool gel 70% para, quando necessário ou na falta de água e sabão, higienizar as mãos;
3. Evitar colocar a mão no rosto, especialmente na boca, no nariz e nos olhos;
4. Boa higiene respiratória – cobrindo boca e nariz ao tossir ou espirrar, usando lenços e descartando-os corretamente;
5. O ideal é sempre manter o ambiente arejado e as janelas abertas. Evitar ambientes fechados e sem ventilação, pois favorecem a circulação e a multiplicação dos diversos tipos de vírus respiratórios;
6. Autoisolamento precoce daqueles que se sentem mal, febris e com outros sintomas de influenza;
7. Vacinar-se anualmente (principalmente as pessoas que estão em grupos de risco). Existem diversos tipos de vírus da gripe e, a cada ano, a vacina é direcionada de acordo com aqueles que estão circulando, para aumentar a eficácia;
8. Praticar atividade física e alimentar-se bem para fortalecer o sistema imunológico;
9. Evitar aglomerações e proximidade com pessoas doentes;
10. Apesar de não ser tão comum no Brasil, usar máscara ajuda a evitar que as outras pessoas se contaminem com os vírus.

Fontes: infectologista do Hospital Santa Catarina, Dra. Gláucia Varkulja; infectologista da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, Dr. João Prats; e otorrinolaringologista do Hospital CEMA, Dr. Marcelo Mello

Além disso, o infectologista da BP frisa a importância de que 90% das pessoas (somando todos os grupos de risco) estejam vacinadas para que a imunização tenha seu efeito desejado na população.

“Todos devem tomar a vacina, em especial as pessoas com maior risco de complicações, como, por exemplo, os idosos; os menores de cinco anos de idade; as grávidas; as pessoas com problemas crônicos no pulmão, coração, fígado, rim ou diabetes; as com deficiência na defesa do organismo (por exemplo: que recebem quimioterapia ou que vivem com o vírus HIV/AIDS); e as obesas”, comenta a Dra. Varkulja.

### RESULTADOS NA FARMÁCIA

É importante que as farmácias deem mais atenção aos medicamentos destinados ao tratamento da gripe e do resfriado nos meses mais frios. Por conta da sazonalidade, a categoria de antigripais acaba sendo destino/gerador de tráfego para as lojas. É fundamental garantir o estoque correto, realizando análises do incremento de venda de antigripais e antitérmicos no período do outono/inverno *versus* os demais períodos do ano. Entender o giro dos principais SKUs (sigla em inglês para *Stock Keeping Units*; Unidades de Controle de Estoque, em português) destas categorias, em especial, é de suma importância para o correto abastecimento e para evitar que vendas sejam perdidas por problemas de ruptura.

“Em relação ao *mix*, vai depender se o posicionamento da loja adota uma estratégia com foco maior em sortimento ou em conveniência, e também do tamanho destinado à exposição da categoria. Mas é importante trabalhar com pelo menos três opções de marcas, incluindo a marca líder, para dar opções de escolha ao *shopper*”, explica a professora da ESPM e consultora de varejo, Alice Amigo.

O ideal é que sejam agrupados por marca, e a categoria separada por referência e genéricos. É importante ter atenção ao *facing* dos produtos na gôndola, garantindo o espaço na prateleira condizente com as vendas e o giro, para evitar rupturas.

Além disso, segundo a especialista, capacitar o time pode ser uma boa estratégia para o aumento das vendas. Um bom atendente ouve com atenção as necessidades do cliente para buscar atender ou superar as expectativas do mesmo, e ainda faz vendas adicionais. Por exemplo, o cliente pode ir à loja para comprar um antitérmico e o atendente pode perguntar se ele também deseja um termômetro. Ou ainda investigar se ele foi diagnosticado com gripe e teria interesse em levar um antigripal. ➔