



## Como não ser mais um na multidão?

**“A imagem empresarial é formada desde o momento em que o cliente pisa na loja. Por isso, o bom atendimento deve ocorrer desde a atração até o pós-venda.”**

### CLÍNICA ODONTOLÓGICA

O serviço é bem avaliado por usuários

### O COMÉRCIO E AS MUDANÇAS DE HÁBITO

Domingo é para trabalhar ou descansar?

### CERTIFICAÇÃO DIGITAL

É obrigatório. Já fez a sua?

### ACOMPANHAMENTO LEGISLATIVO

Conheça as leis que podem inviabilizar seu negócio

# Crie uma identidade e conquiste o cliente

A estabilidade econômica e as mudanças de hábito da sociedade, como a alimentação fora do lar, garantiram ao varejo de gêneros alimentícios uma grande expansão nos últimos anos, o que refletiu no crescente nível de exigência do consumidor. Para lidar com essa nova realidade, especialistas consultados pelo Supernotícias Sincovaga dão dicas de como os varejistas, sobretudo os pequenos, podem se destacar no segmento, cada dia mais competitivo.

“Com a alta concorrência, a saída é criar uma identidade, tornar-se referência em algum produto ou serviço para os clientes, com um carro-chefe que os diferencie dos concorrentes”, afirma Thiago Bueno Ferraz, consultor de Marketing do Sebrae-SP.

Segundo ele, os clientes são sensíveis a tudo o que acontece na loja, desde o design e a fachada, até a disposição e a localização dos produtos, passando pela limpeza e iluminação do ambiente. “O ser humano é sensorial, por isso é importante explorar todos os sentidos (visão, olfato, tato, paladar e audição). O segredo do ponto de venda é ter o produto certo no lugar certo, com preço justo e visual impactante”, conclui.

Atenção ao mix de produtos é a dica da coordenadora de Marketing e Vendas do Senac São Paulo, Gabriela Jorge da Silva, para aumentar a margem de lucro e o giro das mercadorias. “Em geral, o pequeno varejista tem espaço físico restrito, daí a necessidade de analisar o perfil do público para definir a variedade de produtos a ser comercializada”, explica.

Consumidor exigente significa também mais

bem informado, na opinião da especialista: “Hoje o cliente pesquisa preços e faz comparações. Por isso, é essencial que o empresário monitore a concorrência, seja para checar se o posicionamento da loja está correto, seja para criar promoções pontais.”

Gabriela, do Senac-SP, enfatiza ainda que todo o esforço do pequeno varejista não será suficiente se ele não der atenção à gestão do negócio. “Desenvolver habilidades administrativas tornou-se imprescindível para os pequenos. Controlar os custos, os estoques e as finanças, evitar desperdícios, aprimorar constantemente o atendimento é o que garante a sobrevivência.”

Os especialistas concordam que o foco no relacionamento com o cliente é o grande trunfo dos pequenos varejistas. Para Thiago, do Sebrae-SP, no varejo não basta mais ser simpático e cortês. “A imagem empresarial é formada desde o momento em que o cliente pisa na loja. Por isso, o bom atendimento deve ocorrer desde a atração até o pós-venda.” Ele sugere que os pequenos varejistas definam processos, procedimentos e funções para todos os envolvidos no atendimento, para que haja uma padronização de qualidade.

Na opinião de Alvaro Furtado, presidente do Sincovaga, o desafio dos varejistas de gêneros alimentícios, sobretudo os de pequeno porte, é enorme frente à evolução do segmento. “O tempo em que bastava abrir uma porta, expor alguns produtos e achar que o cliente viria correndo passou. O consumidor agora quer se sentir uma pessoa, não apenas um número.”



Imagem meramente ilustrativa.

# O comércio e as mudanças de hábito

A abertura do comércio aos domingos é um tema controverso, que gera muitas dúvidas e discussões entre trabalhadores, empresas e entidades representativas. A questão tem origem na evolução da própria sociedade brasileira: as mulheres ganharam o mercado de trabalho, surgiram novos hábitos de consumo e a mobilidade (ou a falta dela) nas grandes cidades influencia fortemente nas escolhas dos consumidores.

Com isso, sobra menos tempo para o ato de fazer compras, o que acaba levando uma enorme parcela do público para as lojas nos finais de semana e feriados. “O domingo já é o segundo dia com maior movimento no comércio, perdendo apenas para o sábado, e trabalhar nesses dias tornou-se uma exigência do cliente”, afirma Alvaro Furtado, presidente do Sincovaga.

## | SERVIÇOS |

### Acompanhamento Legislativo

Um dos trabalhos realizados pelo Sincovaga e que apesar de pouco divulgado beneficia todo o universo de empresas representadas é o Acompanhamento Legislativo. O serviço consiste na pesquisa diária de projetos de lei que possam impactar, positiva ou negativamente, no dia a dia do comércio varejista de gêneros alimentícios. A partir dessa identificação, o próximo passo é analisar os possíveis efeitos de determinado projeto de lei ou proposta no desempenho do setor.

Quando necessário, a entidade atua, juntamente com seus parceiros – associações, federações e confederação –, no sentido de influenciar em sua aprovação ou não, expondo sua opinião ao legislador responsável por meio de e-mails, ofícios e reuniões. “Trata-se de um trabalho de inteligência, que é praticamente invisível ao empresá-

rio. A aprovação de algumas leis poderia tornar inviável a atuação no segmento, já tão exigido”, avalia Alvaro Furtado, presidente do Sincovaga.

Conheça alguns projetos considerados onerosos para o setor, contra os quais o Sincovaga atuou ou tem atuado: exigência de um desfibrilador em cada loja, além de um profissional especializado para operá-lo; atendimento em no máximo 15 minutos nas filas dos supermercados (a exemplo do que ocorre em bancos); estabelecimento de novas alíquotas para o ICMS no comércio eletrônico; extinção da porcentagem de 10% a ser recolhida pelo empregador sobre o FGTS em casos de demissão sem justa causa, destinada à CEF, com a finalidade de cobrir prejuízos da instituição com Planos Econômicos.



demissão sem justa causa, destinada à CEF, com a finalidade de cobrir prejuízos da instituição com Planos Econômicos.



# Clínica Odontológica é bem avaliada por usuários

A Clínica Odontológica, instalada na sede do Sincovaga, oferece aos associados, contribuintes e seus dependentes (esposa ou marido e filhos até 18 anos) restaurações, extrações, ortodontia, limpezas e pequenas cirurgias e é um dos serviços mais bem avaliados pelos usuários.

O comerciante Joel José Betim é associado desde 1995. Toda a família já utilizou a Clínica para canais, restaurações e extrações. Joel destaca o atendimento, além da relação custo-benefício e da disponibilidade. "O ambiente é organizado, limpo e estruturado. A gente pode contar com o serviço sempre que precisar. É só ligar e marcar", explica.

"É um benefício essencial", afirma a comerciante Diná Correia Fernandes, que conheceu a Clínica Odontológica

quando se associou ao sindicato, em 1986. Ela já trocou a prótese e frequentemente realiza limpezas. "Os profissionais são qualificados e nos tratam muito bem e os equipamentos e materiais utilizados são de qualidade", diz.

Associado Sincovaga desde 1998, Roberto Scapelli já fez,

juntamente com a esposa, diversos tratamentos, envolvendo canal, restaurações e extrações, e também elogia o benefício: "A Clínica é muito importante para nós, porque pagamos uma pequena taxa e podemos utilizar todos os serviços. Sempre que preciso, já sei aonde ir".

Associada há pouco mais de um ano, Tereza Yeda Rodrigues Souza marcou consulta para ela e a filha logo que recebeu seu cartão. Elas fizeram canal, restaurações e extrações. "O atendimento é bom da marcação da consulta ao tratamento. O local é organizado, limpo e moderno. É muito bom ter este benefício", completa.

As consultas podem ser agendadas pelo telefone (11) 3335-1100, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h30. A clínica atende ainda situações de emergência, com prévio contato telefônico.



Consultório Odontológico do Sincovaga



Sindicato do Comércio Varejista  
de Gêneros Alimentícios do  
Estado de São Paulo.

O SINCOVAGA SP está localizado na região central de São Paulo e também na região central de Guarulhos.

## Oferecemos com excelência os seguintes serviços:

ORTODONTIA | CLAREAMENTO ODONTOLÓGICO E DENTÍSTICA (CLÍNICA GERAL) | DEPTO. JURÍDICO TRABALHISTA  
COLÔNIA DE FÉRIAS CONVÊNIO E PARCERIAS MÉDICAS | CONVÊNIO EDUCACIONAIS | SEGURO DE VIDA  
CERTIFICAÇÃO DIGITAL.

## Entre em contato conosco e veja como utilizar nossos serviços.

São Paulo: 11 3335.1100 | Guarulhos: 11 2229.6141

Acesse o site: [www.sincovaga.com.br](http://www.sincovaga.com.br)

**Sugestões, dúvidas e se for o caso, reclamações. Nosso objetivo é a excelência.**

[sn@sincovaga.com.br](mailto:sn@sincovaga.com.br)

## EXPEDIENTE

### JORNALISTA RESPONSÁVEL

Thais Abrahão - MTb 25.299  
Raquel Freire (Estagiária)

### CRIAÇÃO

icone4 comunicação & arte: [contato@icone4.com](mailto:contato@icone4.com)

### RELACIONAMENTO

Fale conosco: (11) 3335-1100  
Periodicidade bimestral - Circulação: Regional  
Tiragem: 20.000 exemplares

Este material impresso é uma publicação do Sincovaga  
Sindicato do Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios do Estado de São Paulo.