

# Excelência no atendimento, meta do varejo do País.

Paula Cunha

O processo de conquista e fidelização de clientes precisa utilizar novos diferenciais, pois os consumidores contam com um enorme arsenal de dados para definir o que e como comprar. Vantagens como preço e descontos já não são essenciais para o sucesso nas vendas. O atendimento com excelência, portanto, está no centro dos debates do varejo.

Por isso, há redes varejistas que apostam no atendimento especializado com base na formação técnica e também cultural de seus funcionários. Um exemplo desse atendimento diferenciado é a Livraria Cultura, onde os funcionários são selecionados por meio de testes de conhecimentos e destacados para os setores nos quais possam oferecer mais informações aos clientes, para colaborar com a escolha acertada do produto. Além disso, os colaboradores são incentivados a frequentar cursos financiados pelo empreendimento.

Para Claudio Felizoni de Ângelo, presidente do Conselho Consultivo do Programa de Administração do Varejo (Provar) e do Instituto Brasileiro de Executivos de Varejo e Mercado de Consumo (Ibevar), a estratégia é acertada, pois investir na qualificação de atendimento

específico, como vendedores especializados em literatura brasileira, por exemplo, em uma livraria, é uma iniciativa percebida pelos clientes.

Ângelo ressalta que a empresa deve adotar um método misto de qualificação: contratar especialistas que ofereçam palestras ou cursos rápidos e, ao mesmo tempo, criar programas permanentes voltados para as suas necessidades específicas.

"Este é o momento para o varejo adotar estas estratégias, pois o País passa por uma fase de crescimento acelerado, mas ainda enfrenta dificuldades para contratar mão de obra especializada", disse.

O coordenador do Centro de Excelência e Varejo da Escola de Administração de Empresas (EAESP) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Jacques Gelman, explicou que novas técnicas de atendimento estão sendo elaboradas pelo varejo em todo o mundo, pois o setor está consciente da sua importância. Ele dá o exemplo dos profissionais brasileiros que foram enviados por diversas empresas à última edição do Retail's Big Show, realizada em Nova York.

A Associação Comercial de São Paulo (ACSP) oferece cursos com técnicas de atendimento presencial, telefônico e digital. Mais informações pelo telefone (11) 3244-3737 ou no e-mail [eventos@acsp.com.br](mailto:eventos@acsp.com.br).