



OPINIÃO

Seis orientações para fidelizar clientes

Ângelo Vieira (*)

Mais do que nunca, é preciso mostrar aos clientes que eles são especiais

Já tenho atuado há algum tempo no mercado de varejo farmacêutico, no qual obtive diversas experiências sobre quais caminhos realmente proporcionam melhorias nas vendas. Assim, acho importante apresentar alguns pontos que observo como sendo fundamentais para esse ramo de atuação e que também pode ser compartilhado em outras lojas de varejo.

Primeiro ponto a ser levado em consideração é que, atualmente, os consumidores que vão às compras em uma farmácia são muito mais exigentes do que eram tempos atrás, já sabendo o que querem quando chegam ao PDV; possuindo exigências extrapolar a proximidade física e levando em conta pontos como atendimento de qualidade, preço de produtos, comodidades e programas de fidelização.

Mais do que nunca, é preciso mostrar aos clientes que eles são especiais e que possuem um tratamento à altura. Por isso, para a realização de bons negócios, uma farmácia deve se preocupar com diversos aspectos que garantirão o retorno dos clientes. Mas quais são eles? A resposta está na pesquisa “Comportamento do consumidor na hora de escolher farmácias”, realizada pelo Instituto Febrar de Pesquisa e Educação Continuada (IFEPEC).

Os dados que foram apresentados no primeiro semestre de 2016 apontam os principais critérios considerados na hora da escolha do local da compra de medicamentos, mostrando que 94% analisa preços, 84% localização, 80% atendimento, 49% estacionamento, 32% meios de pagamento, 21% aceitação de PBM (programa de desconto) e 11% entrega de produto em casa. Assim, fica claro para o empreendedor do ramo farmacêutico que se deve tomar algumas medidas para fidelização, por isso, detalhamos algumas dicas sobre os aspectos citados:

- **Localização** – o sucesso de um empreendimento precede sua abertura. O recomendável é que se estabeleça um estudo prévio que possibilite a obtenção de um local privilegiado para atuar, analisando, por exemplo, números de pessoas que passam nas ruas, dentre outros detalhes. Nessa hora, é preciso paciência e planejamento, pois um

ponto correto vai agregar muito no sucesso, enquanto um ponto errado é praticamente meio caminho para o fracasso.

- **Preços** – hoje, o público possui muitas ferramentas para realizar pesquisas, sendo assim, ter um preço competitivo é primordial. Torna-se necessário para o empreendedor do ramo farmacêutico buscar alternativas para se destacar, e uma que se mostra de grande sucesso é o associativismo, obtendo maior força nas negociações, podendo, assim, repassar os descontos aos clientes.

- **Programas de fidelização** – nunca os famosos cartões de fidelidade estiveram tão na moda. Os consumidores precisam se sentir especiais, se tornando de extrema importância que estabeleça algum tipo de clube de vantagens. Contudo, é imprescindível cautela para que esses benefícios ocorram de forma ordenada; para isso, são necessárias ferramentas.

- **Capacite seus atendentes** – é importante uma equipe qualificada, lembrando que, para uma boa venda, é fundamental conhecer o assunto com a maior profundidade que puder, esclarecendo dúvidas que possam aparecer e melhorando o diálogo com o cliente. O atendente não pode ser tímido e a prática deve ser constante.

- **Busque facilidades** – se preocupe com o acesso de seus clientes e com a disponibilização dos produtos em sua loja, fazendo com que estejam adequadamente visíveis. Também se preocupe em como o cliente chegará a loja, buscando espaço para estacionamento e, caso não tenha, criando convênios.

- **Supere as expectativas** – busque sempre inovar e se atualizar, a quebra positiva da expectativa do cliente é uma forma quase certa de fazer com que ele volte, por isso, busque estar em constante contato com o que existe de mais moderno no mercado.

(*) - É diretor operacional da Farmarcas, administradora de redes de drogarias (Ultra Popular, Super Popular, Maxi Popular, Entrefarma, Farma100, AC Farma, MegaPharma e Bigfort), com mais de 500 associados.

Pesquisa indica avanço na igualdade dos sexos

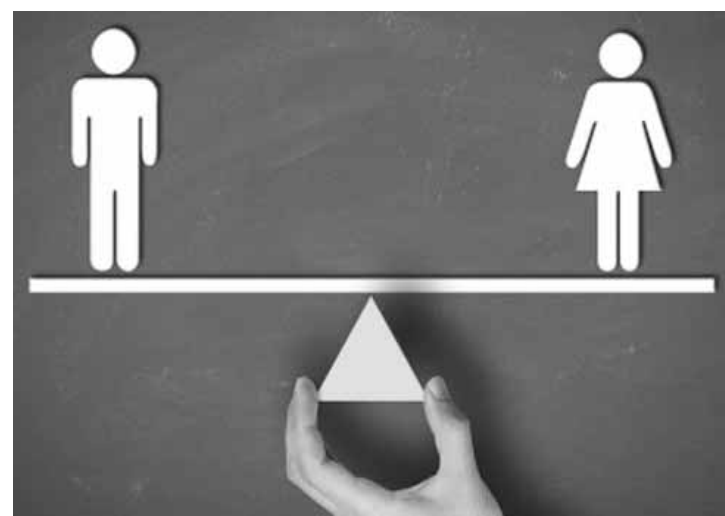
O ParPerfeito, maior site de relacionamento do Brasil, realizou uma pesquisa com 1.500 entrevistados, divididos por faixas etárias, para entender alguns fatores envolvidos na Guerra dos Sexos

Para fomentar a discussão sobre a relação de homens e mulheres no âmbito profissional, o estudo buscou entender o que eles acham se ela ganhar mais do que ele e o que eles acham se a situação for ao contrário.

A maioria das mulheres acha isso ótimo, pois isso mostra que ele é bem-sucedido. Porém, em algumas faixas etárias (entre 21 e 29 anos e entre 40 e 49 anos) elas tendem a achar isso injusto, pois acham que a capacidade delas é maior do que a deles. E o que eles acham disso? Para eles é ótimo e não têm recalcque nenhum! Em todas as faixas etárias, os homens entrevistados afirmaram que essa situação demonstra que ela é bem-sucedida.

Ao que tudo indica elas e eles estão cada vez mais se entendendo e já não há mais uma guerra dos sexos. Mas sempre há atitudes delas que os irritam, como ao contrário também. Então, o ParPerfeito quis saber: “O que mais te irrita em um homem no ambiente de trabalho?”. A resposta da maioria delas foi: quando ele menospreza a sua capacidade pelo fato de ser mulher. Porém, as mulheres entre 18 e 29 anos acham que o pior é quando ele dá em cima de todas as mulheres da empresa porque se acha o “garanhão”.

E eles? O que mais os irritam em uma mulher no ambiente de trabalho? Eles ficaram divididos e as faixas etárias entre 18 e 20 anos, 40 e 49 anos, 50 e 59 anos, e 60 e 69 anos, odeiam quando elas usam do seu poder de sedução para conseguir o que querem. Já os homens entre 21 e 29 anos, 30 e 39 anos, e acima dos 70 anos, se irritam quando elas se fazem de vítima por serem mulheres.



Por fim, a pesquisa buscou entender se eles e elas estão alinhados no que diz respeito ao que buscam para suas vidas. A resposta revela que sim: homens e mulheres, de todas as faixas etárias, buscam, principalmente, qualidade de vida. Para ambos, dinheiro e poder ficam em segundo plano.

“Cada dia mais há a compreensão na convivência no âmbito profissional entre homens e mulheres. Ambos os sexos reconhecem que agem diferente e que as competências e as atitudes não são coisas que estão relacionadas ao sexo, mas sim como cada um pensa”, analisa Clarissa Assumpção, diretora de marketing do Match Group LatAm, empresa detentora da marca ParPerfeito. “Há menos diferenças e não há mais aquela história de que homem tem que ganhar mais do que mulher. O mercado tem cada vez mais reconhecimento da igualdade dos gêneros”, explica.

Fonte e mais informações: (www.parperfeito.com.br)



Rússia despenaliza violência doméstica

Após a aprovação da Câmara Baixa da Rússia, a Duma, do projeto de lei que visa despenalizar a violência doméstica no país, a Câmara Alta russa também deu seu “ok” à medida. Para se tornar uma lei o documento só precisará ser sancionado pelo presidente russo, Vladimir Putin.

O projeto prevê que a violência familiar só seja um crime se a pessoa tiver cometido mais de uma agressão ao mesmo membro da família em um período de um ano ou se as vítimas tiverem sérios danos a sua saúde. Quem for violento em casa poderá ser punido civilmente com uma multa de até 30 mil rublos, cerca de US\$ 502, com serviço comunitário ou com no máximo 15 dias de detenção.

A punição será muito mais branda que a pena de até dois anos prevista atualmente. A lei para despenalizar a violência doméstica foi redigida por um grupo de deputados conservadores que querem manter valores “tradicionais” no país, o que pode ser feito com agressões “moderadas” (ANSA).

Itália bate recorde em pedidos de asilo e refúgio em 2016

A Itália voltou a registrar um recorde no pedido de asilos ou refúgios de imigrantes em 2016, com 123 mil solicitações, informou o presidente da Comissão Nacional para o Direito de Asilo, Angelo Trovato. O número é 41% maior do que o registrado em 2015 e segue apresentando alta desde 2013, quando a crise migratória começou a afetar a Itália. Há quatro anos, foram 26 mil pedidos, que aumentaram para 64 mil e 83 mil em 2014 e 2015, respectivamente.

Desse total, 105 mil foram apresentadas por homens e 11.656 foram solicitadas por menores de idade desacompanhados. Os nigerianos são os que mais pedem refúgio no país, representando 105 mil pedidos. De acordo com Trovato, o alto fluxo de pedidos está fazendo com que o sistema “sofra” para normalizar a situação, já que as 28 seções de Comissão Territorial para Asilo estão enfrentando um aumento de problemas, sobretudo onde é necessária a presença de homens da força policial. “E assim ao invés de fazer de quatro a cinco audiências por dia, esse número caiu para três. Em 2017, já registra-



Foram 123 mil solicitações, uma alta de 41% em relação a 2015.

mos uma queda de 10% nos pedidos examinados e isso é preocupante”, acrescentou.

O status de refugiado foi concedido para 5% dos pedidos analisados, sendo que para 14% foi concedido o benefício da proteção subsidiária - um “nível” abaixo do status de refugiado, que permite a obtenção da autorização de residência na Itália durante três anos e ainda o direito de reunir a família que esteja fora do país. Outros 21% receberam o direito ao asilo humanitário e 56% dos pedidos foram negados pelas autoridades italianas. De acordo com o presidente da

comissão, o tempo médio de exame entre 2014 e 2016 foi 257 dias, em um número que mostra uma aceleração do processo.

Em 2014, eram necessários 347 dias para a análise, em 2015 outros 261 dias e no ano passado cada solicitação demorava 163 dias para dar uma resposta. “Somos o segundo país europeu, atrás da Alemanha, em número de pedidos examinados”, concluiu Trovato. Em 2016, a Itália voltou a ser o país europeu que mais recebeu imigrantes pela rota do Mar Mediterrâneo, tendo registrado a entrada de 181 mil pessoas (ANSA).

Vaticano tenta conter ‘êxodo’ de sacerdotes e monjas

A Igreja Católica está preocupada com o constante aumento no número de sacerdotes e monjas que desistem da vida consagrada. Anualmente, cerca de 2.300 pessoas abandonam a carreira, “êxodo” que já tem causado discussão dentro da Santa Sé e já foi chamado de “hemorragia” pelo papa Francisco.

“Se o Papa fala de ‘hemorragia’, quer dizer que o problema é preocupante, não somente em termos numéricos, mas também pela idade que o abandono da vocação acontece, geralmente entre os 30 e 50 anos”, disse o secretário da Congregação para os Institutos da Vida Consagrada e Sociedades da Vida Apostólica, arcebispo José Rodríguez Carballo, em uma entrevista ao jornal “L’Osservatore Romano”, sobre um plenário do dicastério (nome dado para os departamentos da Igreja que compõem a cúria) que debateu o tema.



O maior número de abandono ocorre entre as mulheres, mas isso porque ‘elas representam a maioria da vida consagrada’.

“O número de abandonos nos últimos anos permanecem crescendo”, alertou Carballo, segundo o qual em 2015 e 2016 foram 2.300 deserções anuais, sendo que a Igreja notou que muitos deixam a vida consagrada para apenas atuar em uma diocese, mas um

Contribuintes com débitos já podem aderir a renegociação

A Receita Federal regulamentou ontem (1º), por meio de instrução normativa, o programa de regularização tributária para devedores do Fisco, instituído pela MP 766. A regularização tributária permite renegociar dívidas usando créditos de prejuízo fiscal ou de outros tributos, base de cálculo negativa da CSLL e parcelamentos. O prazo para adesão dos interessados é de quatro meses.

Caso a empresa ou pessoa física possua créditos com a Receita Federal, poderá usá-los para pagar até 80% da dívida, desde que pague os outros 20% à vista ou parcele 24% da dívida em 24 meses. Quem possui créditos inferiores ao valor suficiente para pagar a dívida, o saldo remanescente pode ser parcelado em até 60 meses, vencidos após o pagamento à vista de 20% ou da 24ª prestação.

Outra opção, caso o contribuinte não possua créditos, é liquidar a dívida em até 120 parcelas escalonadas, comprometendo menos recursos nos primeiros anos. O escalonamento funciona com aplicação dos seguintes valores sobre o valor da dívida consolidada: 0,5% em 2017; 0,6% em 2018; 0,7% em 2019 e 0,93% nos 84 meses finais. O programa vale para débitos vencidos até 30 novembro de 2016. A adesão deve ser feita via requerimento protocolado no site da Receita (Abr).

Empresas & Negócios

Diretor Responsável: **José Hamilton Mancuso**
DRT/SP 48679
mancuso@netjen.com.br

Diretora Administrativa-Financeira: **Laurinda M. Lobato**
DRT/SP 48681
laurinda@netjen.com.br

Editora: **Laura R. M. Lobato De Baptisti**
DRT/SP 46219

Marketing: **J. L. Lobato**
lobato@netjen.com.br

Diretor Comercial: **José Hamilton Mancuso**
mancuso@netjen.com.br

Webmaster e TI: **VillaDartes**

Editoração Eletrônica: **Ricardo Souza**
Walter de Almeida

Impressão: **LTJ- Gráfica Ltda**

ABRARJ
Associação Brasileira de Revistas e Jornais
Matrícula, SP-555

Colaboradores:

Dr. Lair Ribeiro
Leslie Amendolara
Luiz Flávio Borges D’Urso
Mario Enzo Bellio Junior
Ralph Peter
Rosângela Demetrio
Sandra Falcone
Sergio Valezin

Jornal Empresas & Negócios Ltda
CNPJ: 05.687.343/0001-90 - Registro na JUCESP sob NIRE 35218211731 em 06/06 de 2003 e matriculado no 3º Registro Civil da Pessoa Jurídica sob nº 103
Administração, Publicidade e Redação: Rua Boa Vista, 84 - 9º Andar - Conj. 909
Cep: 01014-000 - Tel: 3106-4171 - FAX: 3107-2570 -
e-mail: netjen@netjen.com.br - site: www.netjen.com.br

Auditoria de tiragem: Cokinos Auditores e Consultores **COKINOS**

Serviço informativo editorial fornecido pela Agência Estado e Agência Brasil. Artigos e colunas assinados são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.