

Como a Inteligência artificial transforma as relações de consumo?

Nos últimos anos, as relações de consumo vêm se transformando. Mesmo antes da pandemia, a digitalização dos negócios já trazia novos desafios e oportunidades para o setor varejista

Daniilo Nascimento (*)

Final de contas, ao mesmo tempo em que as pessoas se empoderavam e ganhavam acesso a um volume incrível de informações, as empresas passaram a entender os seus desejos, necessidades e hábitos.

Devido à pandemia, a aceleração digital mudou a forma como elas adquirem um produto ou serviço. Entregar uma jornada completa deixou de ser um diferencial e, se tornou o mínimo exigido pelos consumidores. Nesse contexto, a inteligência artificial ajuda o lojista a entendê-los de forma profunda para que possa gerar melhores experiências e personalizar o atendimento. Diante disso, listei cinco maneiras pelas quais o uso dessa solução está mudando esse cenário:

- 1) Aumente o consumo nas lojas** - Com ela, o setor varejista consegue entender o comportamento dos usuários: como navegam ou visitam uma loja, quando fazem isso, por que motivos, e o que os leva a consumir. Com essas informações, é possível criar um funil de vendas específico para cada um, moldado ao que ele deseja e como ele se comporta. Isso ajudará a aumentar as vendas.
- 2) Fidelize o consumi-**



A inteligência artificial ajuda o lojista a entender como gerar melhores experiências e personalizar o atendimento.

dor - Por meio da IA, a marca identifica os padrões de consumo, gera insights para estratégias que encorajam a recompra, oferece os itens que mais lhe agradam e, criam melhores experiências. Isso é importante porque na internet há uma gama enorme de itens a serem escolhidos, e muitas vezes as pessoas não encontram aquilo que estão procurando ou se perdem em tantas opções. E, com essa ativação personalizada, a escolha do item ficará mais fácil e direcionada.

3) Explore a hiperconveniência - Ela ocorre por meio dos sistemas de reconhecimento facial que identificam o cliente mais rápido e permitem abolir o checkout tradicional; o emprego de dispositivos por voz que aceleram a solução de problemas, tiram

dúvidas e agilizam as compras; as soluções preditivas que antecipam o momento de venda e oferecem promoções com alto poder de atração de usuários. Ou seja, a inteligência artificial está abrindo uma série de novas possibilidades, fazendo com que o cliente possa dedicar mais tempo aos produtos que gosta e automatizar a aquisição dos itens de uso contínuo.

4) Cresce o varejo por voz - Comprar sem precisar digitar não é somente conveniente, mas também favorece a proteção contra o Coronavírus e permite criar conexões com o público-alvo. A inteligência artificial, com algoritmos que entendem o contexto e a intenção do consumidor, já consegue apresentar bons resultados, diferentemente do que acontece com

as buscas por texto. A utilização da voz muda a relação de consumo e favorece a omnicanalidade: não é mais necessário acessar vários dispositivos e com isso toda a jornada, desde a busca do produto até o pagamento, pode ser feita sem a presença humana, mesmo que em um estabelecimento físico.

- 5) Aumente a confiança nas marcas** - Essa tecnologia cria relações baseadas na assertividade das interações com os clientes. Isso não ajuda só a recorrência nas compras ou a capacidade de otimizar o sortimento nas lojas, mas também desenvolve relações baseadas em confiança.

As empresas que já utilizam Inteligência Artificial em seus processos de negócios estão muito bem posicionadas para aproveitar a digitalização do mercado. A partir de agora, contar com parceiros tecnológicos que tenham soluções baseadas em IA será fundamental para gerar mais benefícios, melhorar o relacionamento com o cliente e aumentar as vendas.

(*) - É sócio-diretor da Propz, startup que utiliza inteligência artificial e big data para monitorar o comportamento do consumidor em tempo real e de forma automatizada.

Terceirizar a última milha vale a pena?

Transportar produtos e mercadorias dentro de um país continental como o Brasil é um desafio e tanto. Por conta das dificuldades logísticas, os preços vão lá em cima e podem comprometer a sustentabilidade de um negócio, principalmente em tempos de pandemia, onde foi e ainda é preciso olhar com atenção para as estratégias de entrega a fim de garantir a satisfação dos clientes.

A primeira etapa de um processo logístico envolve percursos maiores, interestaduais ou até mesmo internacionais, então é compreensível que haja uma espera mais longa por evoluções nesse período. Porém, é quando o produto chega à cidade de seu destinatário que a ansiedade afeta o consumidor e uma expectativa se cria. É neste momento que estamos falando de last-mile.

A “última milha”, em bom português, é o percurso final de uma encomenda. Apesar de parecer simples, é respon-



É quando o produto chega ao destinatário que a ansiedade afeta o consumidor e uma expectativa se cria.

sável por 53% dos custos da cadeia logística, de acordo com uma pesquisa da Business Intelligence. Com os avanços digitais, os consumidores passaram a se atentar a esse momento e exigir o máximo de agilidade e informações possíveis, isto é, querem saber a localização de suas compras em tempo real.

O gerente geral da Lalamove, Luiz Giordani, conta que “há empresas que

optam por uma frota própria a fim de garantir a qualidade do serviço, porém os custos tendem a ser muito altos, pois é necessário contratar funcionários, dispor de veículos e, principalmente, de tecnologia”. Pensando nisso, surgiram as logtechs, empresas especializadas em logística de maneira inteligente e tecnológica, que prezam pela flexibilidade e liberdade dos consumidores, sejam eles empresas ou pessoas físicas.

“Ao repassar sua estratégia last-mile, você não precisa se preocupar com o número de veículos disponíveis e nem com a contratação de mais pessoas”, explica Giordani. “Com a Lalamove, por exemplo, é possível contratar 10 carretos hoje, 20 entregas de moto amanhã e passar as próximas semanas, meses ou o tempo que for necessário sem utilizar os nossos serviços e sem qualquer prejuízo financeiro por isso”, finaliza o executivo. Fonte e outras informações: (www.lalamove.com).

Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?



Livros em Revista

Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterariaralph.com.br)



Confinados

Newton Nazareth - Matarazzo - Humor fino, irreverente, eivado com detalhes de olhos atentos e observadores, numa sociedade reclusa, desnorteada, um tanto quanto desesperada. Esse é o mote dessa obra que tem o condão de fazer o leitor refletir ao mesmo tempo que dá boas risadas. Cenas do cotidiano, facilmente localizadas em protagonistas reais, descritos por uma pena ágil e competente. Divertimento garantido.



O Secreto Silêncio do Amor

Alvaro Alves de Faria e Denise Emmer - Penálix - Um grandioso espetáculo e demonstração de uma incrível sensibilidade! É o que demonstram esses dois laureados poetas e reconhecidos internacionalmente, aliás, desafortunadamente, celebrados muito mais e com total justiça, fora dos espaços tupiniquins. Em conjunto, afloraram páginas de verdadeiras odes ao amor, que tanto necessitamos e estamos quase a esquecer. Suas letras envolvem até o mais distante coração. Um enlevo com distintos e inegáveis traços de profunda intelectualidade que fará o leitor sobrevoar recônditos inexplorados. Encantador!



Cabeça, Corpo & Alma

Julio Ribeiro - Legacy - Uma história estonteante com meio e final de arrepiar! Uma combinação de amizade, fraternidade, boa dose de ilegalidade para conseguir uma sobrevivência impossível. Isso mesmo. Uma trama sem igual, envolvendo países, instituições internacionais e pessoas voltadas para o bem comum protagonizam essas páginas que se belas não fossem, de terror seriam. Pura dicotomia numa pena fluida e forte. Vale transgredir para conseguir o bem? Nessa o leitor “pira”. Entretenimento em alto nível!

www.bcctelelevision.com.br

Assista ao programa Livros em Revista. Um canal repleto de novidades do universo literário. Entretenimento garantido!



Com apresentação de Ralph Peter.



Proclamas de Casamentos

CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL DE PESSOAS NATURAIS
16º Subdistrito - Mooca
Luiz Orlando de Barros Segala - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentam os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

O pretendente: **NEUTON BATISTA DA SILVA FILHO**, estado civil solteiro, profissão assistente jurídico, nascido em Queimadas, BA (Registrado Cansanção, BA), no dia 01/10/1996, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Neuton Batista da Silva e de Cláudia da Silva Santos. A pretendente: **DANIELLE APARECIDA DE OLIVEIRA PASSOS DA SILVA BARROS**, estado civil solteira, profissão analista de operações, nascida nesta Capital, Mooca, SP, no dia 01/03/1996, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de David da Silva Barros e de Rosana Aparecida Passos.

O pretendente: **MÁRIO FERNANDO JOSÉ FRANCO CAPORICI**, estado civil viúvo, profissão engenheiro, nascido em Cornélio Procopio, PR, no dia 23/12/1983, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Mário Aparecido Caporici e de Regina Celia Franco Caporici. A pretendente: **VANESSA MOVIK ERALDA DE MENDONÇA**, estado civil solteira, profissão advogada, nascida nesta Capital, Penha de França, SP, no dia 11/05/1982, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Gilberto Domingos de Mendonça e de Josefa Eralda de Mendonça.

O pretendente: **RENATO PAULINO LOPES**, estado civil divorciado, profissão analista financeiro, nascido em São Bernardo do Campo, SP, no dia 01/08/1989, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Valdir Scoriza Lopes e de Ivanilda das Dores Paulino de Souza Lopes. A pretendente: **TAMARA DO NASCIMENTO FIGUEIRÉDO**, estado civil solteira, profissão analista financeiro, nascida em Guarulhos, SP, no dia 10/07/1986, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Dejalma Avelino de Figueirédo e de Antonia Bezerra do Nascimento de Figueirédo.

O pretendente: **MÁRCIO DE LIMA**, estado civil solteiro, profissão administrador de empresas, nascido nesta Capital, Pari, SP, no dia 25/04/1984, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Carmen Lucia de Lima. A pretendente: **JULIANA MENEGATTI MARTINS**, estado civil solteira, profissão securitária, nascida em São Bernardo do Campo, SP, no dia 20/11/1986, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Eduardo Frederico Ribeiro Martins e de Margarete Menegatti Martins.

O pretendente: **JOSUÉ BALBINO DA SILVA**, estado civil solteiro, profissão motorista, nascido nesta Capital, Tatuapé, SP, no dia 20/08/1981, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Clóves Balbino da Silva e de Maria Lúcia da Silva. A pretendente: **ROSEMEIRE SARTORI**, estado civil solteira, profissão do lar, nascida em Suzano, SP, no dia 03/06/1983, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Antonio Sartori e de Teresa Dureto Sartori.

O pretendente: **BRUNO GRUEBEL HEIDORN**, estado civil solteiro, profissão analista de sistemas, nascido em Blumenau, SC, no dia 25/06/1993, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Carlos Alberto Heidorn e de Cristiana Gruebel Heidorn. A pretendente: **MARIANA DOS ANJOS PEREIRA**, estado civil solteira, profissão fonoaudióloga, nascida nesta Capital, Tatuapé, SP, no dia 09/10/1997, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Paulo dos Anjos Pereira e de Gislene Mariano Pereira.

A pretendente: **MARIA NERCI GONDIM NETA**, solteira profissão estudante, nascida em Upanema, RN, no dia 30/06/1993, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Francisco Mateus Gondim e de Antonia Gondim Bezerra. A pretendente: **MARIA GABRIELA DE SOUZA BARBOZA**, solteira profissão supervisoras de andares, nascida em São José do Rio Pardo, SP, no dia 09/01/1998, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Paulo Adilson Barboza e de Ana Maria de Souza Barboza.

O pretendente: **JOSÉ ROSANO DA SILVA**, estado civil solteiro, profissão autônomo, nascido em Jataúba, PE, no dia 27/12/1986, residente e domiciliado neste Subdistrito, São Paulo, SP, filho de Antonio Augusto da Silva e de Maria do Carmo da Silva. A pretendente: **MARLENE MARIA DE PAIVA**, estado civil solteira, profissão vendedora, nascida em Jataúba, PE, no dia 15/12/1985, residente e domiciliada neste Subdistrito, São Paulo, SP, filha de Domingos João de Paiva e de Maria Olinidia de Paiva.

Se algum sober de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local
Jornal Empresas & Negócios