

INFLUENCIAR, INSPIRAR E CONDUZIR

## O MAIOR DESAFIO DE LIDERAR? LIDERAR A SI MESMO

▶▶ Leia na página 8

## CRM: como a ferramenta está auxiliando a gestão de lojas e o crescimento do varejo

Centralização de dados e a automatização de processos reduzem erros e aumentam a eficiência da equipe contribuindo para o sucesso do lojista

Devido ao mercado estar cada vez mais acirrado, os lojistas enfrentam o desafio constante de manter e expandir sua base de clientes. Para alcançar esse objetivo, o uso de ferramentas tecnológicas que auxiliem na gestão do relacionamento com os consumidores tornou-se fundamental.

O sistema de CRM-Customer Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cliente) surge com um aliado estratégico, oferecendo soluções que vão além da organização de contatos e pedidos.

A implementação desse sistema permite que os lojistas entendam melhor as necessidades e preferências dos seus clientes. Com uma visão mais clara sobre os hábitos de compra e o comportamento de cada consumidor, é possível personalizar ofertas e melhorar a comunicação.

Isso resulta em um aumento significativo na satisfação e na fidelização dos clientes, criando um ciclo positivo que gera mais vendas e fortalece a marca no mercado. De acordo com Rica Mello, especialista em gestão de empresas e fundador do grupo BCBF, o CRM tem a função de aprimorar o relacionamento com o público, e ao mesmo tempo proporciona maior controle sobre as operações internas do negócio.

“A centralização de dados e a automatização de processos reduzem erros e aumentam a eficiência da equipe”, pontua, ao destacar que dessa forma o lojista consegue focar seus esforços no desenvolvimento de estratégias que realmente façam a diferença, como campanhas de marketing direcionadas e promoções personalizadas.

**Por dentro da utilização do CRM** – A possibilidade de segmentar os clientes

iStock/CANVA



de acordo com diferentes critérios, como comportamento de compra, localização e preferências são pontos estratégicos. Isso permite que os lojistas criem campanhas direcionadas, aumentando as chances de conversão.

Essa abordagem personalizada não só otimiza o orçamento de marketing, mas também fortalece o vínculo com seus consumidores, permitindo acompanhar o ciclo de vida dos clientes, desde o primeiro contato até o pós-venda. Esse processo ajuda os lojistas a identificar oportunidades de melhoria e a ajustar suas estratégias para maximizar os resultados.

Ao monitorar todo o processo de interação com o cliente, é possível identificar quais etapas da jornada precisam ser aprimoradas, garantindo uma melhor experiência de compra.

**Facilidade na gestão das equipes de vendas e atendimento** – Com todas as informações centralizadas, os gestores conseguem acompanhar o desempenho em tempo real e tomar decisões baseadas em dados concretos. A automatização de tarefas como envio de e-mails e lembretes de follow-up também libera tempo dos colaboradores para focar em atividades mais

estratégicas, o que reflete diretamente na produtividade.

**Integração dos diversos canais de atendimento** – Com a expansão do e-commerce e a popularização das redes sociais como ferramentas de vendas, os lojistas precisam garantir que a comunicação com o cliente seja consistente, independentemente do meio utilizado. O CRM permite que todas as interações sejam registradas em um único lugar, facilitando o acompanhamento e oferecendo uma experiência omnichannel.

Análises detalhadas de performance, tendências de mercado e feedbacks dos clientes ajudam a prever comportamentos futuros e a planejar ações mais assertivas. Essa inteligência de dados é essencial para antecipar demandas e adaptar o negócio às mudanças do mercado. O uso de CRM não se resume a organizar informações.

Trata-se de uma transformação na forma como os lojistas gerenciam seus negócios, proporcionando maior agilidade, eficiência e rentabilidade. “Ao adotar esse sistema, os lojistas estão otimizando suas operações, além de criar um ambiente propício para o crescimento sustentável no longo prazo”, finaliza o CEO do grupo BCBF. -Fonte e outras informações: (<https://ricamello.com.br/>).

### O custo das violações de dados e os desafios da cibersegurança

Nos últimos anos, a América Latina tem registrado um aumento preocupante nos custos médios das violações de dados, o que revela um cenário cada vez mais complexo e desafiador para a cibersegurança na região. ▶▶

### E-commerce brasileiro corresponde por 9% do varejo total no país

A edição brasileira do Relatório de varejo on-line de 2024, desenvolvido globalmente pela FTI Consulting sobre tendências em comércio eletrônico, destaca que o comércio eletrônico brasileiro tem grande potencial de expansão. ▶▶

### Taxação das Big Techs: para o equilíbrio econômico e competitivo

Recentemente, o governo brasileiro anunciou que pretende, ainda neste semestre, enviar ao Congresso Nacional uma proposta para a taxação das big techs (grandes empresas de tecnologia). ▶▶

### Como a cultura de inovação impacta o trabalho remoto?

Pós-pandemia, o home office ganhou força e se tornou um requisito essencial para muitas pessoas ao considerar novas oportunidades de emprego. Esse modelo oferece flexibilidade, redução de tempo de deslocamento e uma melhor conciliação entre vida pessoal e profissional. No entanto, ele também trouxe desafios como a sensação de isolamento, a dificuldade de comunicação e a manutenção da produtividade. ▶▶

Para informações sobre o

### MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



### Negócios em Pauta

Foto: APS/Divulgação



### Movimentação de cargas: Porto de Santos confirma recorde no ano

O Porto de Santos, principal complexo portuário do Brasil, registrou a movimentação de 137,4 milhões de toneladas de cargas no acumulado de janeiro a setembro. O volume representa um crescimento de 7,7% em relação ao mesmo período de 2023, quando foram movimentadas 127,6 milhões de toneladas. Esse desempenho é a melhor marca histórica para o período. Um dos destaques foi o aumento de 11,2% nos desembarques de cargas, que somaram 35,4 milhões de toneladas. Os embarques (foto) também registraram crescimento expressivo, com alta de 6,5%, totalizando 102,0 milhões de toneladas. ▶▶ **Leia a coluna completa na página 3**

### News@TI

Reprodução/Web Summit



### BoardAcademy participa do Web Summit Lisboa 2024

@A BoardAcademy, EdTech especializada em formar, desenvolver e certificar profissionais para atuação em conselhos, estará presente no Web Summit Lisboa 2024, que acontecerá entre os dias 11 e 14 de novembro. O evento reúne líderes de startups, grandes empresas, investidores e políticos para discutir o futuro da tecnologia, com mais de 1.000 palestrantes e diversas oportunidades de networking para os 70 mil participantes. A empresa também integrará a delegação da Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (APEX), sendo uma oportunidade única para ampliar a visibilidade e o alcance internacional do conceito Lean Governance, ou Governança Enxuta, em tradução livre para o português. Segundo o CEO do evento, Paddy Cosgrave, neste ano, a conferência contará com o maior número de startups já registradas na história. Ele enfatizou o crescimento contínuo do evento e a relevância das startups como peça central (<https://websummit.com/>). ▶▶ **Leia a coluna completa na página 2**

### Relatório anual Direction of Technology Ecosystem

A TDSYNEX divulgou seu terceiro relatório anual Direction of Technology Ecosystem com foco na região da América Latina e do Caribe, revelando que, à medida que o cenário tecnológico evolui, as empresas planejam investir em uma infraestrutura tecnológica robusta, alavancar tecnologias de alto crescimento e trabalhar em estreita colaboração com parceiros especializados e confiáveis. O relatório global foi divulgado no início deste mês com base em uma pesquisa com mais de 1.000 revendedores de tecnologia, integradores de sistemas, provedores de serviços e provedores de serviços gerenciados de mais de 60 países em todo o mundo. Aproximadamente 200 das respostas vieram de países da América Latina, e esse novo relatório destaca as descobertas exclusivas das empresas da região. Para fazer o download do novo relatório Direction of Technology Ecosystem, acesse: <http://ms.spr.ly/LACDoTPOR>.