

Fatores que contribuem para aumentar as vendas e a satisfação dos clientes

Um estudo global lançado recentemente sobre Cliente Oculto aponta a importância de aproximar as marcas dos consumidores em todos os canais de contato

São avaliados três critérios: Sorriso, Cumprimento e Boas-Vindas e Vendas Adicionais por serem essenciais para começar uma venda e não deixar o cliente sair da loja nos primeiros minutos.

O principal ponto de destaque são as Vendas Adicionais que cresceram 10,7% em relação ao ano anterior. Sorriso teve um ligeiro aumento de 1,8%, enquanto Cumprimento e boas-vindas teve uma pequena queda.

Sorriso transforma o ambiente em uma atmosfera agradável, promove conexões e ultrapassa barreiras como idioma e cultura. Ele influencia na satisfação do cliente e decisões de compra. Um rosto sorridente e amigável amplia a alegria do consumidor e o apelo pela marca.

Na média geral, muitos países do Norte Europeu que não eram tão "simpáticos" passaram a sorrir mais. Em compensação, os americanos que sempre se destacaram, tiveram queda nesse critério. A média geral é de 80%, o Brasil se destaca por seu 4º lugar, com 91%.

Cumprimento e Boas-vindas espontâneos e calorosos impulsionam vendas, constroem relacionamentos positivos



com o cliente e cultivam a fidelidade e o engajamento dele. Os vendedores mais bem sucedidos entendem a importância da interação com os clientes. O Brasil está na média geral, com 82%, em 17º lugar.

• Venda Adicional - É a criação de valor ao atender as necessidades dos clientes e oferecer serviços personalizados. O sucesso da nova estratégia de negócios e o foco na demanda do cliente resultam em lealdade e satisfação. É um desafio global e sempre atual. Não praticar a venda adicional é perder venda dentro do canal de contato. O Brasil está em 2º lugar no ranking com 75%, enquanto a média geral é 49%.

Os segmentos que alavancaram o crescimento foram indústria automotiva, hosi-

talidade e lazer, saúde e beleza, financeiro e transporte (na Europa e nos EUA). Mesmo num mundo omnichannel, muitas empresas fazem a venda adicional pelo canal Internet. Exemplo: você vai comprar creatina, pode levar creatina + colágeno com 10% de desconto.

O setor automotivo é um exemplo a ser seguido no varejo físico: você pode escolher a cor do banco, mas se levar o que está disponível em estoque, ou seja, no automóvel que está na concessionária, tem desconto. Ainda há a venda sugestiva, principalmente encontrada no caixa em produtos em exposição ou na sugestão do atendente: "Você vai fazer churrasco? Não quer levar o sal grosso também?".

Stella Kochen Susskind, fundadora da SKS Customer Experience e da

Buy & Test, comenta: "A performance do Brasil nas três categorias é cultural. O brasileiro é um povo amigo, aberto, tolerante. Comisso, as interações com os clientes são agradáveis, naturais e menos formais. Anteriormente, os treinamentos eram "importados" e não se encaixavam no dia a dia do país, então eram vistas como ensaiadas ou não naturais".

Smiling Report é uma pesquisa realizada anualmente há 20 anos pela Mystery Shopping Professionals Association (MSPA), em português, Associação dos Fornecedores de Cliente Oculto, com mais de 450 empresas associadas em 69 países. Os associados enviam dados de mais de 20 milhões de avaliações sobre Cliente Oculto e a MSPA apresenta uma análise das principais métricas que contribuem para o sucesso no atendimento ao cliente e vendas.

Segundo Stella, entender a expectativa do cliente é essencial para traçar a estratégia de negócio. O Cliente Oculto apesar de ser uma metodologia com mais de 100 anos, é extremamente atual, se renovou e se mostra essencial em diversos segmentos. - Fonte e mais informações: (https://skscx.com.br/sobre-a-sk/s/).

Rebranding bem planejado é chave para conquistar consumidores

Haroldo Matsumoto (*)

Dar vida nova a uma marca, revitalizar seus conceitos, promover mudanças em elementos visuais e ajustar a mensagem levada aos clientes, bem como as estratégias de marketing para um efetivo posicionamento da empresa, de modo que ela seja vista de forma mais atraente pelo público-alvo são alguns dos objetivos a serem alcançados quando as companhias optam pela realização de um Rebranding.

A estratégia, inclusive, vem ganhando cada vez mais adeptos. Segundo uma pesquisa realizada pela Hanover Research, desde 2020, cerca de 75% das empresas optaram por reformular suas marcas. Um outro estudo, feito pela UPCity, em 2022, revelou que 51% das empresas alteraram suas identidades visuais desde a pandemia. Os motivos que levam as empresas a optar por um reposicionamento de marca são diversos.

Normalmente, a iniciativa tem ligação com aspectos como a evolução do mercado, alinhamento da companhia às novas tendências para continuarem competitivas, mudança ou ampliação do público de interesse, expansão para novos mercados, correção de problemas de imagem e, claro, para manter um alinhamento com as tendências de design e comunicação a fim de modernizar a aparência da marca.

É claro, que essa não é uma tarefa simples. Também não é algo a ser feito de um dia para outro. Trata-se de um processo que requer um planejamento sério, robusto e sólido. Afinal, é preciso ter cuidado na hora de analisar cada ponto a ser modificado e desenvolver

estratégias, incluindo testes, pesquisas de mercado e diagnóstico de marca a fim de entender até onde vai a percepção do consumidor com as transformações planejadas.

Penso, inclusive, que o rebranding é um meio pelo qual uma empresa, uma organização inteira, consegue se alinhar para destravar valor. Isso significa, que é essencial envolver todas as equipes no processo e, mais do que isso, não permitir que o conceito fique apenas no papel. É fundamental que o processo de transformação da marca seja vivenciado dia a dia por todos os profissionais. A execução é a chave para que toda a estratégia traçada realmente gere frutos.

Acho importante ter em mente que a cultura brasileira pouco valoriza o passado. É curioso notar como marcas centenárias, que passaram por processos de rebranding recentemente, de fato renasceram perante o mercado. Por aqui, a tradição dá lugar ao novo, ao moderno, àquilo que é indicado pelo influenciador.

Em um cenário como o que vivemos hoje no Brasil, o branding e o rebranding ganham ainda mais relevância. Estamos em um período em que não basta trabalhar os famosos 'Ps': preço, promoção, produto e ponto de venda. É preciso olhar além e trabalhar a visão de todos os parceiros e públicos envolvidos.

Repito: a tarefa não é simples nem fácil, mas é possível de ser realizada desde que haja boa estratégia e muita mão na massa!

(*) - Especialista em marketing e gestão, é sócio-diretor da Prospheira Educação Corporativa (www.prospheira.com.br).

SETENTA S.A. - EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES
 CNPJ/MF nº 58.417.312/0001-83 - NIRE 35.300.124.260
EDITAL DE CONVOCAÇÃO - ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
 SETENTA S.A. - EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES ("Companhia"), por meio de sua Diretora Presidente, Sra. Maria Graziella Pereira Barreto, CONVOCA todos os seus acionistas para participarem da ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA que será realizada no dia 11 de dezembro de 2024, às 9h, na sede da Companhia, localizada na Rua Umbranas, 262 - Alto de Pinheiros, São Paulo - SP - CEP 05464-000, para deliberar sobre a seguinte ordem do dia: 1. Alteração do artigo 6º do Estatuto Social, para que a Diretoria da Companhia passe a ser composta por apenas um Diretor Presidente; 2. Alteração do artigo 7º do Estatuto Social, para alterar a forma de representação da Companhia, de modo que os atos que importem responsabilidade para a Companhia passem a ser praticados somente com a assinatura isolada da Diretora Presidente; 3. Destituir o Sr. Fábio Pereira Barreto do cargo de Diretor; e 4. Assuntos de interesse geral. As decisões tomadas em Assembleia obrigam a todos os acionistas, ainda que ausentes. Os acionistas poderão fazer-se representar por procurador, devidamente munido de procuração específica, que deverá ser enviada à Companhia até o dia 10 de dezembro de 2024, para conferência e aprovação.
 São Paulo, 03 de dezembro de 2024.
 SETENTA S.A. - EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES - Maria Graziella Pereira Barreto - Diretora Presidente.

BMG LEASING S.A. - ARRENDAMENTO MERCANTIL
 CNPJ/MF nº 34.265.561/0001-34 - NIRE nº 3530046180-1
EDITAL DE CONVOCAÇÃO - ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA
 Ficam convocados os senhores acionistas do Bmg Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil ("Companhia") para se reunirem em Assembleia Geral Extraordinária a realizar-se no dia 13 de dezembro de 2024, às 09:30 horas, na sede da Companhia, localizada na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1830, Sala 101, Parte, Bl. 01, Condomínio Edifício São Luiz, CEP 04543-000, Bairro Vila Nova Conceição, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, a fim de deliberarem sobre a seguinte ordem do dia: (i) a outorga e constituição, pela Companhia, em garantia do pagamento integral e pontual de todas as obrigações assumidas no âmbito de financiamento junto ao Citibank, N.A. ("Credor"), a ser contratado pelo Banco Bmg S.A. ("Banco Bmg"), no valor de até USD 350.000.000,00 (trezentos e cinquenta milhões de dólares americanos) e com prazo de até 2 (dois) anos, nos termos do "Master Margin Loan Agreement", a ser celebrado entre o Banco Bmg, o Credor, a Companhia, Banco Cifra S.A. e Banco Bmg Consignado S.A., o qual será regido pelas leis de Nova Iorque (em conjunto, "Garantidoras"), "Contrato de Financiamento" e "Financiamento", respectivamente (a) de penhor sobre todos os direitos sobre ou relacionados aos títulos depositados ou a serem depositados em conta de compensação de títulos (conforme definido nos procedimentos operacionais do Sistema Euroclear, conforme alterados e reformulados periodicamente e disponibilizados pelo Euroclear Bank) no Sistema Euroclear, aberta em nome do Credor de acordo com os termos e condições de administração da Conta Empenhada (conforme definido abaixo), a serem estabelecidos nos documentos do Financiamento ("Conta Empenhada"), nos termos do "Euroclear Pledge Agreement", a ser celebrado entre as Garantidoras e o Credor, o qual será regido de acordo com as leis da Bélgica ("Contrato de Penhor" e "Penhor", respectivamente); e (b) de garantia contínua de 1ª (primeira) grau sobre todos os seus direitos, títulos e interesses referentes aos seguintes bens, sejam atualmente de sua propriedade ou existentes, ou adquiridos futuramente: todos e quaisquer valores em dinheiro entregues ao Credor, de tempos em tempos, em conexão com os documentos do Financiamento (incluindo os montantes depositados em conta de depósito do Credor), quaisquer direitos de receber valores ou bens sobre qualquer transação entre a Companhia ou as Garantidoras, conforme aplicável, e o Credor ou suas Afiliadas (conforme definido no Contrato de Financiamento); e quaisquer rendimentos financeiros referentes aos itens acima mencionados ("Garantia Lei de Nova York" e em conjunto com o Penhor, "Garantias"); (ii) a autorização e delegação de poderes à diretoria da Companhia para, direta ou indiretamente, por meio de procuradores, tomar todas as providências e praticar todos os atos necessários e/ou convenientes à (a) outorga e constituição, pela Companhia, das Garantias; (b) discussão, negociação e definição dos termos e condições das Garantias; e (c) celebração, pela Companhia, do Contrato de Financiamento e do Contrato de Penhor, bem como de quaisquer aditamentos, requerimentos, formulários, declarações, termos e demais documentos relacionados aos referidos instrumentos; e (iii) ratificação de todos e quaisquer atos já praticados pela diretoria da Companhia, direta ou indiretamente, por meio de procuradores da Companhia, com relação aos itens (i) a (ii) desta ordem do dia.
 São Paulo, 04 de dezembro de 2024.
 FLÁVIO PENTAGNA GUIMARÃES NETO - Diretor sem Designação Especial

Picolino Comércio de Confecções Ltda.
 CNPJ/MF nº 02.992.373/0001-11
EDITAL DE CONVOCAÇÃO Reunião de Sócios - Quotistas
 Ficam convocados os Srs. Sócios-quotistas da Picolino Comércio de Confecções Ltda., para comparecer à Reunião de Quotistas no dia 11/12/2024, às 11:00 horas, na sede social da Sociedade, Rua Maria Marcolina, nº 268 e 270, Brás, CEP: 03011-000, São Paulo, para deliberar sobre a seguinte Ordem do Dia: (i) destituição da Sra. Mirna Elias Azzi do cargo de administradora; e, (ii) deliberação acerca da propositura de medida judicial contra a sócia Sra. Mirna Elias Azzi, para fins de sua exclusão da sociedade, e para o ressarcimento dos prejuízos causados, pela prática de ato contrário ao Contrato Social da sociedade, assim como demais providências a serem tomadas em resguardo da sociedade. São Paulo, 02/12/2024. Jihad Abdo Habr.

Edital de Citação prazo de 20 dias. Processo Nº 0006792-09/2024.8.26.0008 O MM. Juiz de Direito da 1ª VC, do Foro Regional VIII - Tatuapé, Estado de SP, Dr. Fábio Rogério Bojo Pellegrino, na forma da Lei, etc. Faz Saber a(o) **Lita de Oliveira Fernandes Salgado**, CNPJ 29543305000121, que lhe foi proposta uma ação de Cumprimento de sentença - Assunto Títulos de Crédito, por parte de Network Beauty & Fashion Cosmética Ltda, com o valor de R\$ 11.245,46, atualizado em 31/08/2024. Encontrando-se a executada em lugar incerto e não sabido, foi determinada a sua intimação por Edital, para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, pague a quantia indicada devidamente atualizada, sob pena de multa de 10% sobre o valor do débito e honorários advocatícios de 10%. Fica ciente, ainda, que, nos termos do artigo 525 do CPC, transcorrido o período acima indicado sem o pagamento voluntário, inicia-se o prazo de 15 dias para que o(a) executado(a), independentemente de penhora ou nova intimação, apresente, nos próprios autos, sua impugnação. Não sendo impugnada a ação, a(o) ré(u) será considerado(a) revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da lei. Nada Mais. Dado e passado nesta cidade de São Paulo.

Edital de Citação prazo de 20 dias. Processo Nº 1006269-94.2018.8.26.0009A MM. Juiza de Direito da 3ª VC, do Foro Regional IX - Vila Prudente, Estado de SP, Dra. Cristiane Sampaio Alves Mascari Bonilha na forma da Lei, etc. Faz Saber a **Sonia, José Roberto, João José, Martha, Gregorius Pedro, Antonio e Wander** (herdeiros de Josepha Gonzalez Matzner e João José Gonzalez Lopes), **Neusa Gomes de Oliveira, Brasileira, Gelson José Gonzalez, Brasileiro, Elizabete Aparecida Gonzalez, Brasileira, Gilma Gonzalez, Brasileiro, Eduardo José Gonzalez, Brasileiro, Carlos José Gonzalez, Brasileiro, Neusa Aparecida Gonzalez, Brasileira Alessandra Aparecida Gonzalez, Brasileira e José Gonzalez Lopes Júnior, Brasileiro,** (herdeiros de José Gonzalez Lopez), **Gerhardt Matzner** CPF 047.331.855-53, **Helvio Matzner** (herdeiros de Josepha Gonzalez Matzner), que lhes foi proposta uma ação de Alienação Judicial de Bens por parte de Mercedes Gonzales Mendes e outros, alegando em síntese: visa a avaliação e venda do imóvel sito à Rua Ituverava, 530, antes nº 122, Quinta das Paineiras, Matriculado sob nº 60.273, no 6º Cartório de Registro de Imóveis de São Paulo. Encontrando-se os réus em lugar incerto e não sabido, foi determinada a sua Citação, por Edital, para os atos e termos da ação proposta e para que, no prazo de 15 dias, que fluirá após o decurso do prazo do presente edital, apresente resposta. Não sendo contestada a ação, o réu será considerado revel, caso em que será nomeado curador especial. Será o presente edital, por extrato, afixado e publicado na forma da Lei. Nada Mais. São Paulo, aos 05 de agosto de 2024.

Colniza Colonização Comércio e Indústria Ltda
 CNPJ nº 43.424.134/0001-42 - NIRE 35.201.076.828
EDITAL DE CONVOCAÇÃO para Reunião de Sócios
 Ficam convocados os Srs. Sócios para reunião a ser realizada, no dia 12/12/2024, às 11hs, em 1ª convocação, na sede da Sociedade na Avenida Dr. Churci Zaidan, nº 80, bloco C, 4º andar, Vila Cordeiro, São Paulo, SP, CEP 04383-110, para discutir e deliberar acerca da seguinte ordem do dia: (i) eleição da nova Diretoria. São Paulo, 03/12/2024. Administradores.

SENTENÇA PUBLICADA em: 06/09/2024 | Edição: 173 | Seção: 1 | Página: 29
 Orgão: Ministério da Defesa/Comando da Marinha/Estado-Maior da Armada
 DECISÃO DE 3 DE SETEMBRO DE 2024
 Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) nº 61001.0057/2019-92
 1. Vistos e examinados os presentes Autos do Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) nº 61001.0057/2019-92 cuja Comissão foi nomeada por meio da Portaria nº 181/MB/MO, publicada no Diário Oficial da União de 25 de julho de 2022, Edição nº 139, Seção 2, Página 6, pelo qual respondeu a empresa Unilétrica Equipamentos Termodinâmicos Ltda. CNPJ nº 03.202.3010001-42, no exercício das atribuições a mim conferidas pelo art. 13, parágrafo único, e art. 14, Ambos do Decreto nº 11.129 de 11 de julho de 2022, combinado com o inciso II do parágrafo único do art. 28 do Anexo 1 do Decreto nº 5.417, de 13 de abril de 2005, e em consonância com a Decisão de 1º de Fevereiro de 2024 do Comandante da Marinha, publicada no Diário Oficial da União de 2 de fevereiro de 2024, Edição nº 24, Seção 1, Página 11, Acto, como fundamento deste ato, as conclusões contidas no Parecer nº 00164/2024/CJACM/CGUAGU, de 27 de junho de 2024, aprovado pelo Despacho nº 00314/2024/CJACM/CGUAGU, de 3 de julho de 2024, e Decido aplicar as seguintes sanções: a) multa no valor de R\$ 447.345,20 (quatrocentos e quarenta e sete mil, trezentos e quarenta e cinco reais e vinte e cinco centavos), nos termos do inciso I do artigo 6º da Lei nº 12.846/2013; e b) publicação extraordinária da decisão condenatória por 45 (quarenta e cinco) dias, nos termos do inciso II e 5º do art. 6º da Lei nº 12.846/2013. Por fim, Determino a remessa do processo à origem, a fim de serem tomadas as providências necessárias para o ressarcimento ao erário. Alte Esq André Luiz Silva Lima De Santana Mendes Chefe do Estado-Maior da Armada

Empresas & Negócios
 Publicidade Legal

O JORNAL CERTIFICA AS PUBLICAÇÕES LEGAIS COM PONTUALIDADE E TRANSPARÊNCIA, CUMPRINDO AS NORMAS JURÍDICAS. AFILIAÇÃO, O JORNAL É LEGAL.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Certisign Assinaturas. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://assinaturas.certisign.com.br/Verificar/6212-9378-9D61-AFF5> ou vá até o site <https://assinaturas.certisign.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 6212-9378-9D61-AFF5



Hash do Documento

C2E3324C4D523F2F175AE5B3323574720788536D4AD7E8C102E57C809E4106CF

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 04/12/2024 é(são) :

- Lilian Regina Mancuso - 05.687.343/0001-90 em 04/12/2024
19:21 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital - JORNAL EMPRESAS E NEGOCIOS
LTDA - 05.687.343/0001-90

