

Entrevista

Foco no cliente gera sucesso nas vendas

Consultora de vendas destaca o perfil do novo profissional de vendas

Administradora de empresas formada pela PUC-SP com especialização em marketing de serviços em varejo, a consultora de vendas e treinamentos, Cecília Kozlowsky, sócia da Action Treinamentos Empresariais, tem uma grande experiência na área de vendas. Cecília iniciou sua carreira como vendedora de loja, em seguida foi gerente, supervisora, até chegar a ser lojista. Natural de São Paulo, Cecília mudou-se para Belo Horizonte em 1997, quando trabalhava na abertura da filial de uma marca de calçados. Assim que se fixou na cidade, começou a trabalhar diretamente na área de treinamentos e consultoria de vendas e, em 2001, abriu a sua própria empresa, a Action, em sociedade com a consultora Adriana Babo. Em 2004, Cecília realizou para a Associação dos Lojistas do Minas Shopping (ALMS) uma série de treinamentos para gerentes e equipes de vendas com resultados altamente positivos. Nesta entrevista para o Notícias ALMS, Cecília fala sobre a importância da reciclagem e destaca a mudança de comportamento do consumidor na hora de comprar.

ALMS - Por que é fundamental realizar treinamentos com os profissionais que trabalham em shopping centers?

Cecília Kozlowsky - É importante despertar e sensibilizar este profissional da importância do bom atendimento no todo, independente do segmento que estiver. É fundamental que o profissional entenda que está dentro do universo de shopping center e perceber que a concorrência não é só de loja para loja, mas também entre os shoppings. Um cliente bem atendido numa loja vai continuar indo naquele shopping. Se ele puder ser bem atendido na loja e freqüentar o shopping como um todo é melhor para todo

mundo. Hoje o cliente quer qualidade de atendimento, independente do segmento ou tipo de loja que esteja. O treinamento desse profissional de shopping center tem como objetivo passar por essa conscientização, mostrar que ele deve ser profissional de vendas e não apenas ser um atendente ou tirador de pedido.



A consultora de vendas, Cecília Kozlowsky enfatiza a mudança do comportamento do consumidor.

ALMS - Qual é a importância da reciclagem para aquele profissional de vendas que há muitos anos trabalha no mesmo segmento?

CK - Hoje a resistência à mudança é o principal fator de não conseguir atingir os resultados positivos. Convivemos com um mundo cheio de mudanças. Tem uma frase famosa que ilustra muito bem isso e diz: "a melhor definição de loucura é você querer fazer as coisas sempre do mesmo jeito e ficar esperando resultados diferentes". Entretanto é importante entender que o que mudou não foram exatamente as técnicas de atendimento e vendas, mas acima de tudo, a grande mudança foi em relação ao comportamento do consumidor. Se o consumidor mudou, a forma como deve ser feito este atendimento e a venda também tem que ser diferentes. Se o vendedor não se reciclar, não entender essa dinâmica e mudança comportamental do consumidor, certamente não terá resultados diferentes.

ALMS - De que forma o comprometimento do profissional de vendas numa loja pode ajudar ou atrapalhar o sucesso de um negócio?

CK - Existe uma diferença entre o profissional que está "envolvido" e aquele que está "comprometido" com o negócio. Se a pessoa está só envolvida, independente do que acontecer naquela loja, na verdade, não terá nenhuma importância real. Já para aquele que está "comprometido" é diferente, pois ele sabe que toda ação, positiva ou não, vai remeter a um resultado. Ele veste a camisa, sabe das conseqüências de suas ações e vai fazer o melhor para o negócio, porque entende que é parte disso. Se a loja der resultado também estará crescendo junto. Outra característica é que o comprometido sabe que deve ter o foco no cliente e não no produto. Ele faz uma venda e sabe que aquela será a primeira de muitas outras que o cliente irá realizar. Já o "envolvido" é mais focado no produto e não está interessado em atender as necessidades do cliente e não se preocupa em saber se o cliente vai voltar ou não. Não tenho dúvidas de que hoje precisamos de pessoas comprometidas, que tenham uma visão ampliada e entendam que suas ações influenciam diretamente no sucesso do negócio.

ALMS - Quais são os requisitos básicos para ser um bom profissional de vendas?

CK - Acho que o principal é entender que antes de vender um produto ou serviço o profissional vende confiança. E só conseguimos vender confiança valorizando coisas básicas em nós mesmos, como o conhecimento daquilo que estamos falando e vendendo, auto-estima elevada, ter confiança e acreditar em você mesmo, transmitir uma boa imagem e ter uma boa apresentação pessoal. Ser vendedor é rentável enquanto a pessoa estiver preparada para que a sua imagem seja vendida e, a partir daí, qualquer coisa que você for vender, desde que você tenha conhecimento daquilo que faz, vai te trazer retorno.

Lembre-se

SALA DE TREINAMENTO

Programe-se e reúna a sua equipe para realizar um curso ou treinamento. A Sala de Treinamento da ALMS está à disposição dos associados gratuitamente. Localizada próxima ao escritório, a sala dispõe de toda estrutura

para receber até 40 pessoas num ambiente com ar-condicionado e equipado com retro-projetor, televisão com vídeo, quadro branco, flip chart e material para treinamentos, como vídeos e livros. É importante lembrar que a reserva da sala deverá ser feita com antecedência diretamente na ALMS. Agende uma data e bom treinamento! Tel: 3426-6022



A sala de treinamento pode ser utilizada todos os dias, inclusive nos finais de semana, entre as 8h e 22hs.

Atualização do banco de dados da ALMS

Por Ariadne de Souza Birchal,
Advogada da ALMS - OAB/MG 44.833

O Dicionário Aurélio define a palavra associação: "combinação, união".

No vocábulo "associação" o dicionário citado nos sugere pesquisar também a palavra "sociedade", definindo esta última como sendo:

"Conjunto de pessoas que vivem em certa faixa de tempo ou de espaço, segundo normas comuns, e que são unidas pelo sentimento de consciência do grupo, corpo social" e "grupo de pessoas que se submetem a um regulamento a fim de exercer uma atividade comum ou defender interesses comuns", citando como exemplo deste "grupo" a associação.

Conclui-se, então, que entre os associados de uma determinada entidade há um interesse mútuo. Assim, as pessoas ou empresas que se unem por terem interesses comuns, constituem um estatuto, objetivando, através do grupo, obter vantagens para cada um individualmente.

Inegavelmente, um dos interesses dos lojistas integrantes da ALMS é que o aluguel mensalmente pago seja justo e que corresponda ao valor de equilíbrio econômico do contrato, possibilitando



a prosperidade e continuação da atividade comercial de cada um.

Para tanto é necessário que, além das demais atividades desenvolvidas e conhecidas dos associados, a ALMS possua um cadastro atualizado, composto das Notas de Débito de "todos os lojistas" integrantes do empreendimento do Minas Shopping. Com este expediente será possível o acesso aos interessados, bem como à própria Justiça, através dos Srs. Peritos Oficiais e assistentes técnicos que atuam nas diversas ações judiciais, as quais têm o preço da locação como objeto da demanda.

Sugerimos e solicitamos a "todos os lojistas", com a maior urgência possível, a encaminharem à ALMS a cópia da Nota de Débito vencida em 05/06/2007 (quitada ou não), sendo que deverá sempre ser enviada a primeira Nota de Débito vencida após qualquer alteração no valor do boleto, seja em consequência do reajuste anual ou resultado de acordos, mesmo que provisórios, ou sentenças judiciais que alterem o valor total pago pelo lojista.

Com tal expediente o banco de dados da ALMS ficará sempre atualizado, e certamente proporcionará alcançar o objetivo comum dos integrantes desta Associação, ou seja, atender o interesse individual de cada um dos lojistas que compõem o Minas Shopping, em obter o valor justo para a locação de seu empreendimento.

Mande sua dúvida ou sugestão de tema para esta coluna!
contato@outraviso.com.br

Virou Notícia

Domingo é dia de compra

Pesquisa realizada pelo Ibope, encomendada pela Abras (Associação Brasileira de Supermercados), Apas (Associação Paulista de Supermercados), Alshop (Associação Brasileira de Lojistas de Shoppings), Abrasce (Associação Brasileira de Shopping Centers) e IDV (Instituto para o Desenvolvimento do Varejo) revelou que 73% da população faz compras aos domingos. Dentre as opções de lugares destacaram-se as lojas de shopping centers, os super e os hipermercados e os pequenos varejos. Os consumidores justificaram que preferem o domingo devido à falta de tempo durante a semana e o atendimento diferenciado, pois é um dia mais tranquilo, com menos filas e trânsito. No tocante a opinião de quem trabalha no domingo, o estudo apontou que 69% dos funcionários efetuam compras neste dia e que metade dos trabalhadores, em âmbito nacional, são favoráveis à abertura do comércio aos domingos. Considerando a população em geral, este número chega a 71%.

Reunião da Diretoria ALMS em abril

No dia 11 de Abril, a diretoria da ALMS se reuniu na sala de treinamento para definir novas ações da entidade na atual gestão. Participaram da reunião 12 membros da diretoria e o presidente da ALMS, Marcelo Henrique de Almeida. Entre as ações que ficaram definidas e que deveriam ser negociadas juntamente a administração do shopping estão:

- Melhorias no refeitório dos funcionários de loja;
- Solicitação de um espaço para guardar as escadas que a ALMS pretende adquirir;
- Espaço maior para o escritório sede da ALMS;
- Aumento do número de vagas de lojistas nos treinamentos promovidos pela administração;
- Parceria para melhorias de infra-estrutura da sala de treinamento, com novos equipamentos e mobiliário.

Vem aí

Brasilshop 2007

O maior evento de varejo de shopping da América Latina acontece entre os dias 27 e 30 de Junho no pavilhão azul do Expo Center Norte, em São Paulo (SP). Promovido pela Associação Brasileira de Lojistas de Shopping (Alshop), o evento é composto pela Feira Internacional de Tecnologia e Suprimentos para Lojistas e Shopping Center (Brasilshop Expo) e pelo Congresso Internacional de Varejo. O evento tem como objetivo reunir o setor varejista de todos os segmentos, empreendedores de shopping center, franqueadores, fornecedores e prestadores de serviços. Informações – www.alshop.com.br – brasilshop@alshop.com.br – Tel: (11) 5080-0505

Balancete

Balancete da ALMS realizado em 01/05/2007. Saldos acumulados de Janeiro a Abril de 2007.

Caixa.....	R\$ 1.013,19
CEF* - conta corrente.....	R\$ 12.225,70
CEF* - aplicação.....	R\$ 40.279,99
Lojistas inadimplentes.....	R\$ 43.194,00
Despesas.....	R\$ 24.409,07
Receitas.....	R\$ 36.476,21

*Caixa Econômica Federal

Expediente



Associação dos Lojistas do Minas Shopping – ALMS

Presidente
Marcelo Henrique de Almeida (Por Um Fio)

Tesoureiro
Clério Marcos Dutra (Clássico Jóias)

Secretaria Executiva
Cleonice Campos de Araújo Caixêta

Contato
(31) 3426-6022
associacao.lojistas@yahoo.com.br

Notícias ALMS Jornal da Associação dos Lojistas do Minas Shopping

Projeto gráfico e diagramação
Boxer Comunicação - www.boxercom.com.br

Direção de arte
Raquel de Paula – Boxer Comunicação

Redação, edição, revisão e fotografia
Paulo Cunha e Raquel Aguirre
www.outraviso.com.br

Colunista jurídica
Doutora Ariadne de Souza Birchal
Jornalista responsável
Paulo Cunha - MTb – MG/11744-JP

Impressão
Companhia da Cor Stúdio Gráfico

Tiragem
250 exemplares

Fale com a redação
contato@outraviso.com.br