



**Cultura de Alta Performance:**  
práticas necessárias para elevar o desempenho do seu PDV



# Índice

- 03 ..... É preciso se preparar para mais desafios
- 04 ..... O que é varejo de alta performance
- 05 ..... 10 boas práticas para criar e manter uma cultura de alta performance
- 12 ..... Seis tecnologias que vão otimizar a rotina no PDV
- 15 ..... Resiliência torna-se a palavra de ordem no varejo

# É preciso se preparar para mais desafios

A expectativa é de que o ano de 2021 seja bastante desafiador para o setor do varejo. Ainda que a pandemia dê uma trégua e haja mais flexibilidade no distanciamento social, o cliente já não é mais o mesmo e a competitividade seguirá cada vez mais acirrada. É hora de focar ainda mais na experiência do consumidor e otimizar a operação, sem esquecer de oferecer preços atrativos, se mantendo no radar on-line e off-line das pessoas.

Mesmo com todos os desafios gerados pelos movimentos da Covid-19, o varejo do Brasil encerrou o ano de 2020 registrando crescimento pelo quarto ano consecutivo. O salto foi de 1,2%, em relação a 2019, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

As atividades com crescimento foram: artigos farmacêuticos, médicos, ortopédicos, de perfumaria e cosméticos (13,8%); hipermercados, supermercados, produtos alimentícios, bebidas e fumo (3,5%); móveis e eletrodomésticos (2,9%); e outros artigos de uso pessoal e doméstico (1,6%). Houve queda, porém, em: combustíveis e lubrificantes (-6,5%); tecidos, vestuário e calçados (-9,9%); equipamentos e material para escritório, informática e comunicação (-12,2%); e livros, jornais, revistas e papelaria (-37,4%).

Nossa recomendação é que o PDV interessado em conquistar um posto entre os varejistas de destaque ou se manter nesse seleto grupo invistam, inicialmente, na cultura de alta performance. E é sobre ela que vamos falar neste e-book.

Boa leitura!





# O que é varejo de alta performance

O varejo de alta performance é aquele focado em planos, números, métodos e processos, com um pé no presente e outro no futuro. Nele, o layout da loja é eficiente, os canais de comunicação são alinhados e há muita preocupação especial com a organização, a padronização e o clima acolhedor do ambiente.

Lá, reconhece-se a importância das pessoas e do relacionamento com elas para o crescimento e a sustentabilidade do negócio, sejam clientes, fornecedores ou colaboradores. A missão, a visão e os valores são colocados em prática no dia a dia e cascadeados para todos os níveis hierárquicos.

Nesse ambiente, há espaço para proatividade e competitividade saudável. Entende-se que os movimentos de inovação são reais e necessários, além de grandes oportunidades para o crescimento e desenvolvimento de todos.

*“Se você quer construir um navio, não convoque os homens para juntar lenha, divida o trabalho e dê ordens. Em vez disso, ensine-os a ansiar pelo vasto e infinito mar”.*  
**Antonie de Saint-Exupery**, escritor francês



# 10 boas práticas para criar e manter uma cultura de alta performance

A cultura de alta performance de uma organização está diretamente relacionada ao comprometimento genuíno dos líderes do negócio e da equipe em geral com o negócio, considerando todos os níveis hierárquicos. No varejo, especificamente, todos devem se ver, de alguma forma, como vendedores.

O guia Criando Uma Equipe Vencedora, produzido pela empresa de recrutamento e seleção Robert Half, sugere 10 boas práticas para a criação e o gerenciamento de uma força de trabalho engajada, que vamos apresentar para você nas próximas páginas.







# 1. Crie uma cultura positiva

Para isso, invista na comunicação, que deve ser clara, objetiva e transparente. Na medida do possível, fale abertamente sobre as estratégias do negócio para que os colaboradores saibam onde a empresa está, para onde caminha e qual é a parcela de contribuição de cada profissional para que isso aconteça. Preze por discursos positivos, mas sem se afastar da realidade.

# 2. Aceite a diversidade

O varejo tende a ganhar muito com uma força de trabalho com diversidade de pontos de vista, desejos, necessidades, valores, interesses e origem. Com um time interno misto, crescem, significativamente, as chances de ter ideias inovadoras para promover ações que agradem um público cada vez mais amplo. Por isso, dedique esforço para identificar o ponto forte de cada colaborador e abra-se para os diferentes perfis durante o processo de contratação.



### **3. Defina funções e responsabilidades**

Com definição correta e clara de direitos, deveres e responsabilidades fica mais fácil delegar atividades, cobrar resultados e acompanhar desempenhos. Além disso, quando entende a sua posição dentro do negócio, o profissional tende a trabalhar mais engajado. Não perca a oportunidade de oferecer treinamento e incentivar o autodesenvolvimento.

### **4. Estabeleça metas e objetivos**

Todo profissional precisa saber o que a empresa espera do seu desempenho e com quem pode contar caso surjam dúvidas ou dificuldades no meio do caminho. Os especialistas da Robert Half ainda alertam sobre a importância de definir marcos e comemorar quando as metas forem atingidas.







## 5. Promova a confiança

É papel do líder garantir que os profissionais trabalhem em harmonia e que o espírito de colaboração prevaleça no dia a dia.

A colaboração e a união da equipe, aliás, são fatores importantes para que cada membro do grupo possa contribuir para o sucesso da organização.

Fatores importantes para que cada membro da equipe possa contribuir para o sucesso da organização\*:

1. Ética no trabalho/cumprimento de metas individuais
2. Colaboração/união da equipe
3. Perspectivas positivas/abertura para novas ideias
4. Flexibilidade
5. Adaptabilidade

\*Fonte: pesquisa da Robert Half com 250 executivos do Brasil



## 6. Gerencie conflitos

Garanta que todos os conflitos, dos simples aos mais complexos, sejam resolvidos de forma rápida e justa, com direito de argumento de todos os envolvidos. Adote procedimentos para que as decisões não sejam tendenciosas.

## 7. Recompense

Se fizer sentido para o seu modelo de operação, recompense os colaboradores por seus resultados, com prêmios ou benefícios. Porém, independentemente disso, nunca deixe de reconhecer os esforços e as conquistas de cada um, individualmente e diante da equipe.





## 8. Mantenha atenção aos níveis de estresse

Quando algum colaborador estiver estressado ou sobrecarregado, veja se não é o caso de redistribuir atividades ou redimensionar a equipe.

O que leva um profissional a se sentir feliz no trabalho\*:

1. Sentir orgulho da organização
2. Ser tratado com igualdade e respeito
3. Se sentir valorizado pelo que faz

\*Fonte: estudo da Robert Half em parceria com a Happiness Works





## 9. Encontre o talento certo

Recrutar uma pessoa é mais do que preencher uma vaga no organograma. A ação deve ser entendida como parte das estratégias do negócio. Afinal, uma contratação equivocada pode gerar muitos prejuízos para a empresa. Prefira profissionais que tenham alguma afinidade com a visão, a missão e os valores da companhia.

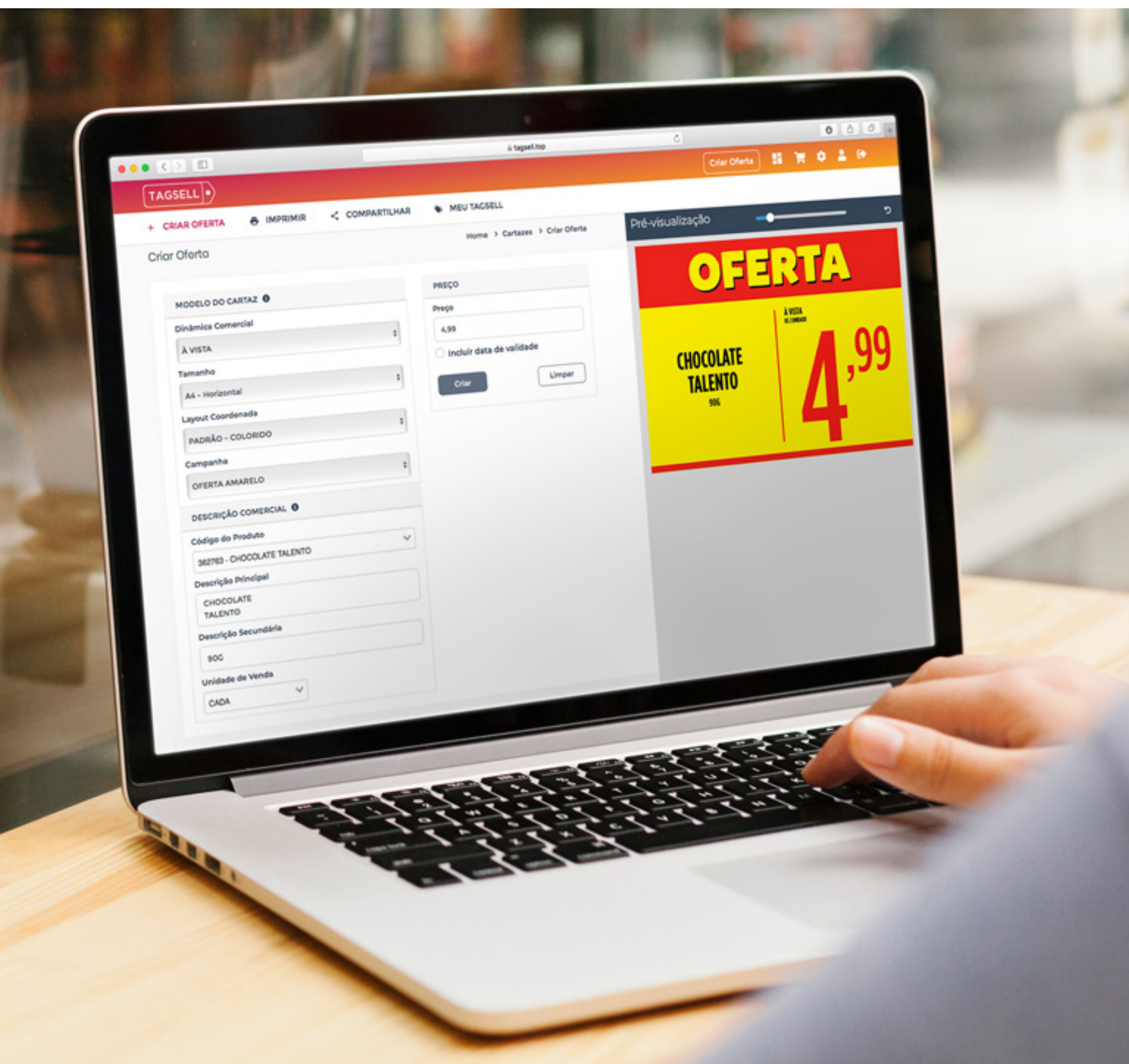
Habilidades técnicas são tão importantes quanto as comportamentais! Essa é a opinião de 66% dos 250 executivos entrevistados pela Robert Half.

## 10. Lidere pelo exemplo

Mais do que nunca, os profissionais querem líderes para se inspirar, que tenham atitudes alinhadas ao próprio discurso, que assumam responsabilidades e sejam facilitadores nos desafios do dia a dia.







## Seis tecnologias que vão otimizar a rotina no PDV

Sem dúvida, a força de trabalho é o principal ativo do seu PDV. Por essa razão, é fundamental manter constante atenção para as oportunidades de otimizar o uso dessa mão de obra. Nesse sentido, vale a pena investir em soluções que automatizem ações repetitivas ou muito operacionais. Assim, os colaboradores terão mais tempo para assumir funções estratégicas para o crescimento do negócio.

Entre as soluções existentes no mercado, destacamos seis:

### Tagsell Cartazista Eletrônico

Esse programa para fazer cartazes de oferta e etiquetas opera na nuvem, podendo ser acessado a qualquer hora e de qualquer lugar. Essa mobilidade garante muita autonomia ao PDV. Isso, sem falar na economia de tempo e recursos financeiros, além do aumento da padronização visual e da redução de erros de digitação e informação.



# WhatsApp Business

Muitos PDVs têm utilizado a versão business desse popular aplicativo de mensagens instantâneas para receber pedidos, divulgar ofertas, esclarecer dúvidas dos clientes ou agendar visita das pessoas à loja para evitar aglomerações.

## QR Code

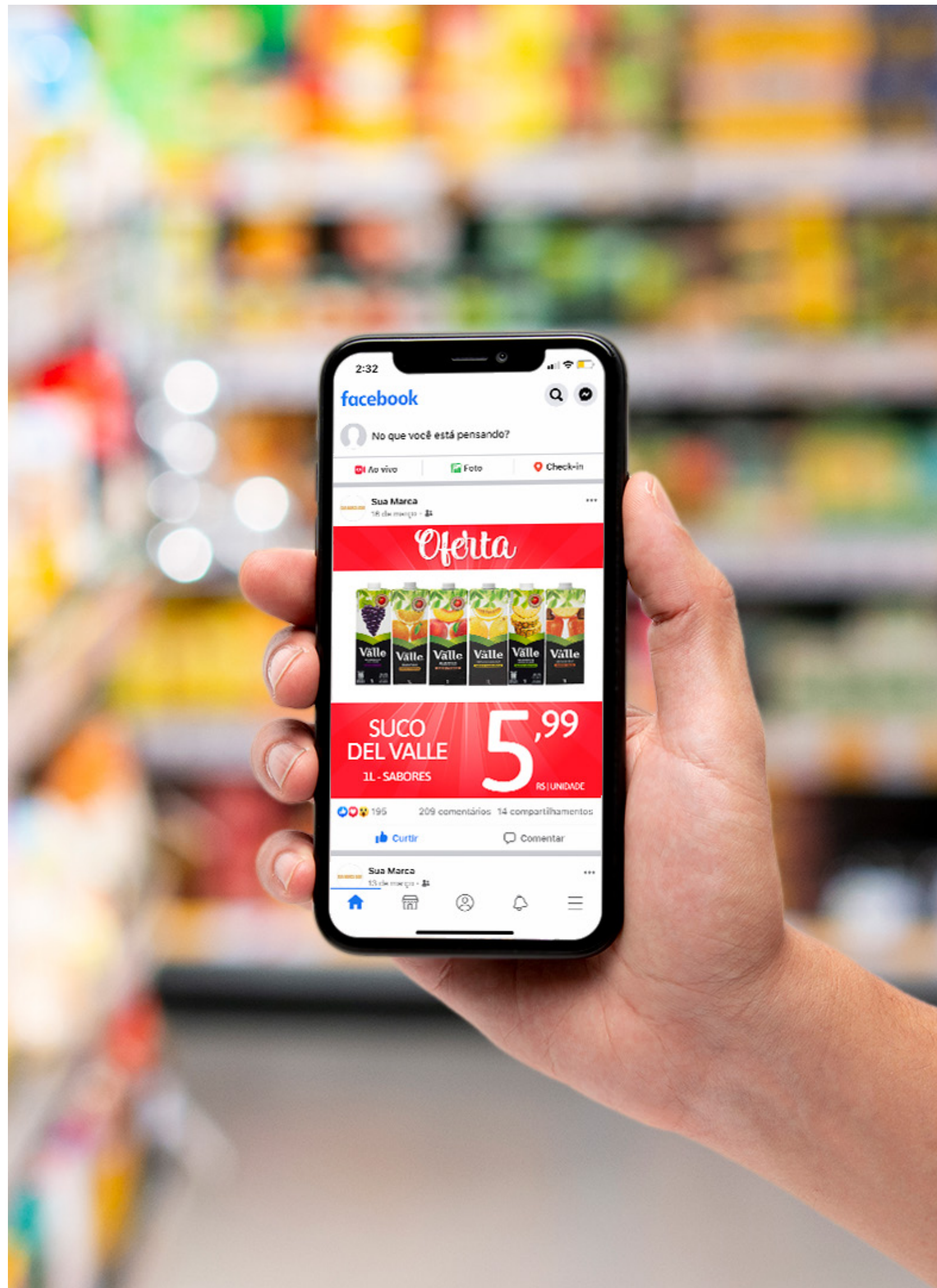
Código de barras bidimensional que pode ser escaneado por meio de smartphones, permitindo que o cliente tenha acesso a promoções exclusivas, detalhes sobre produtos ou endereços URL. É possível, ainda, que ele seja direcionado a algum número de telefone, e-mail, contato ou outra informação pré-definida que melhore a experiência do cliente.

## Chatbot

Por meio desse programa, é possível automatizar o atendimento no site, no WhatsApp, nas Redes Sociais e no SAC. A ideia é que, em questões mais simples e corriqueiras, esse assistente virtual interaja com o cliente com diálogos similares aos que seriam estabelecidos com humanos. Isso garante muita agilidade ao atendimento.







## E-wallet

Essa carteira digital se caracteriza por um aplicativo instalado em um smartphone equipado com a tecnologia Near Field Communication (NFC). Nela é possível armazenar recursos financeiros de uma conta ou aplicação bancária, incluindo bitcoins, que podem ser utilizados para pagamentos de produtos e serviços quando o cliente aproxima o celular da máquina de débito do estabelecimento.

## UPsell

Ideal para PDVs que utilizam as Redes Sociais para atrair clientes e divulgar os produtos, esse aplicativo do Tagsell permite a criação e o compartilhamento de ofertas. A partir da exposição a esses anúncios, muitos consumidores podem, inclusive, se sentir atraídos para visitar o estabelecimento e verificar se existem outras oportunidades de compra.



# **Resiliência torna-se a palavra de ordem no varejo**

Pelo visto, o novo normal ainda está longe de ser definido. Enquanto isso, sugerimos que os varejistas se cerquem de profissionais e de tecnologias que aumentem sua capacidade de resiliência, ou seja, de superar momentos desafiadores ou se recuperar deles sem muitos contratempos.

Mudanças e contratempos sempre vão existir, e você, como líder de negócio, precisa se manter um passo à frente nesse cenário.

Vamos conversar mais sobre esse assunto?



# Obrigado!

Acesse o site [www.tagsell.com.br](http://www.tagsell.com.br)  
para saber mais sobre essa solução

