



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

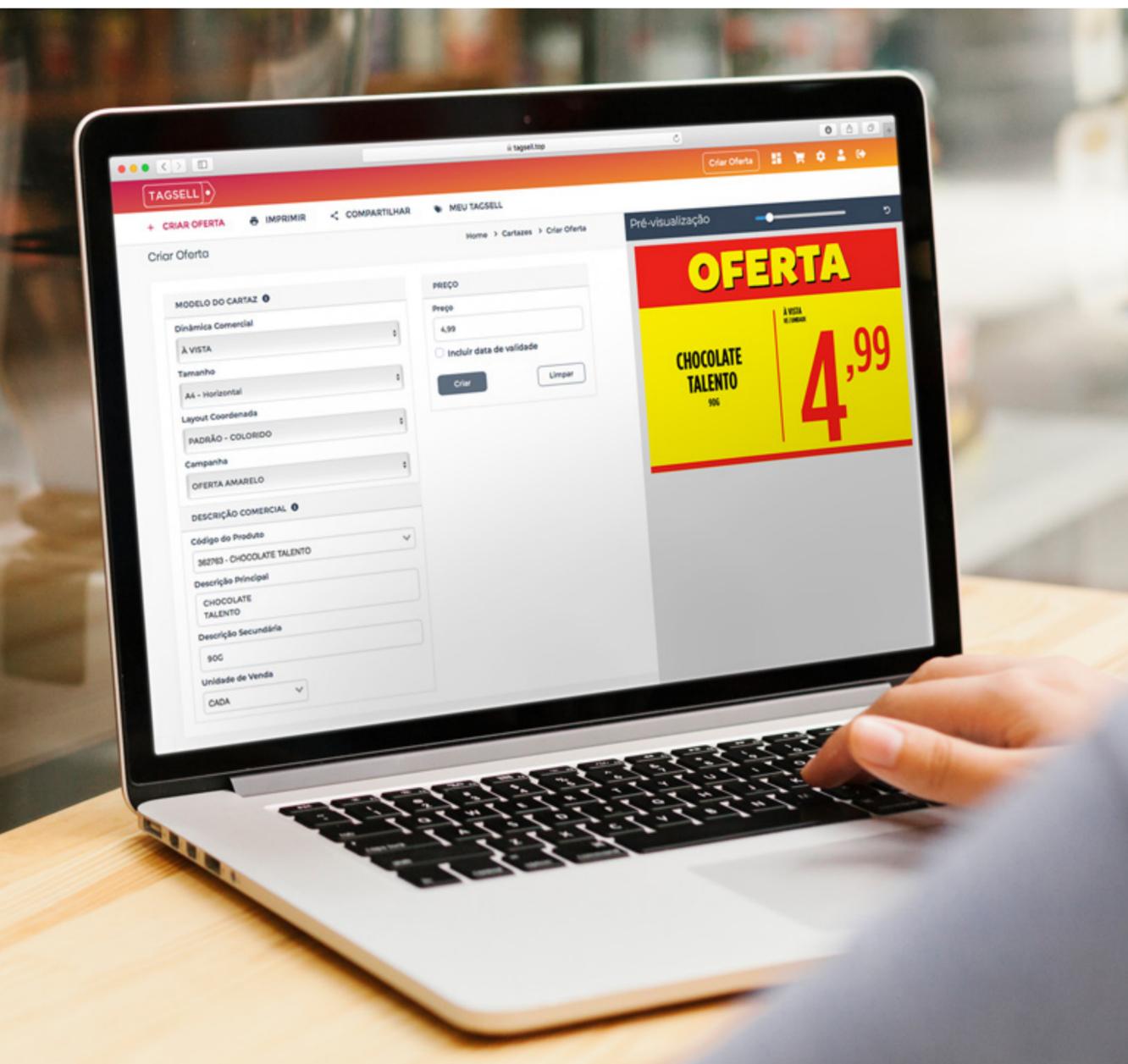
Recrutar uma pessoa é mais do que preencher uma vaga no organograma. A ação deve ser entendida como parte das estratégias do negócio. Afinal, uma contratação equivocada pode gerar muitos prejuízos para a empresa. Prefira profissionais que tenham alguma afinidade com a visão, a missão e os valores da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

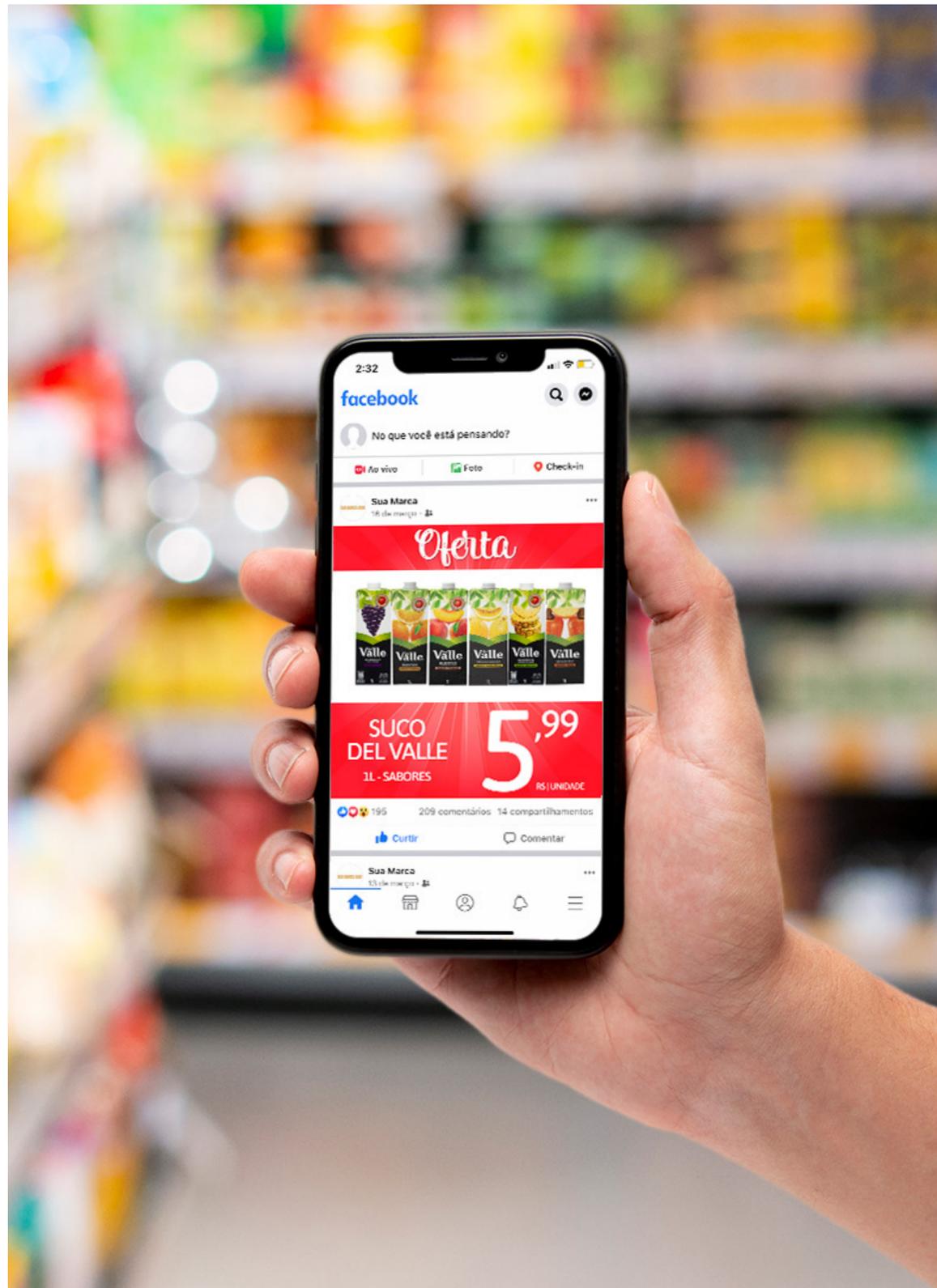
QR Code

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
para saber mais sobre essa solução

