



# PÍLULAS DE ECONOMIA

---

## PÍLULA 10

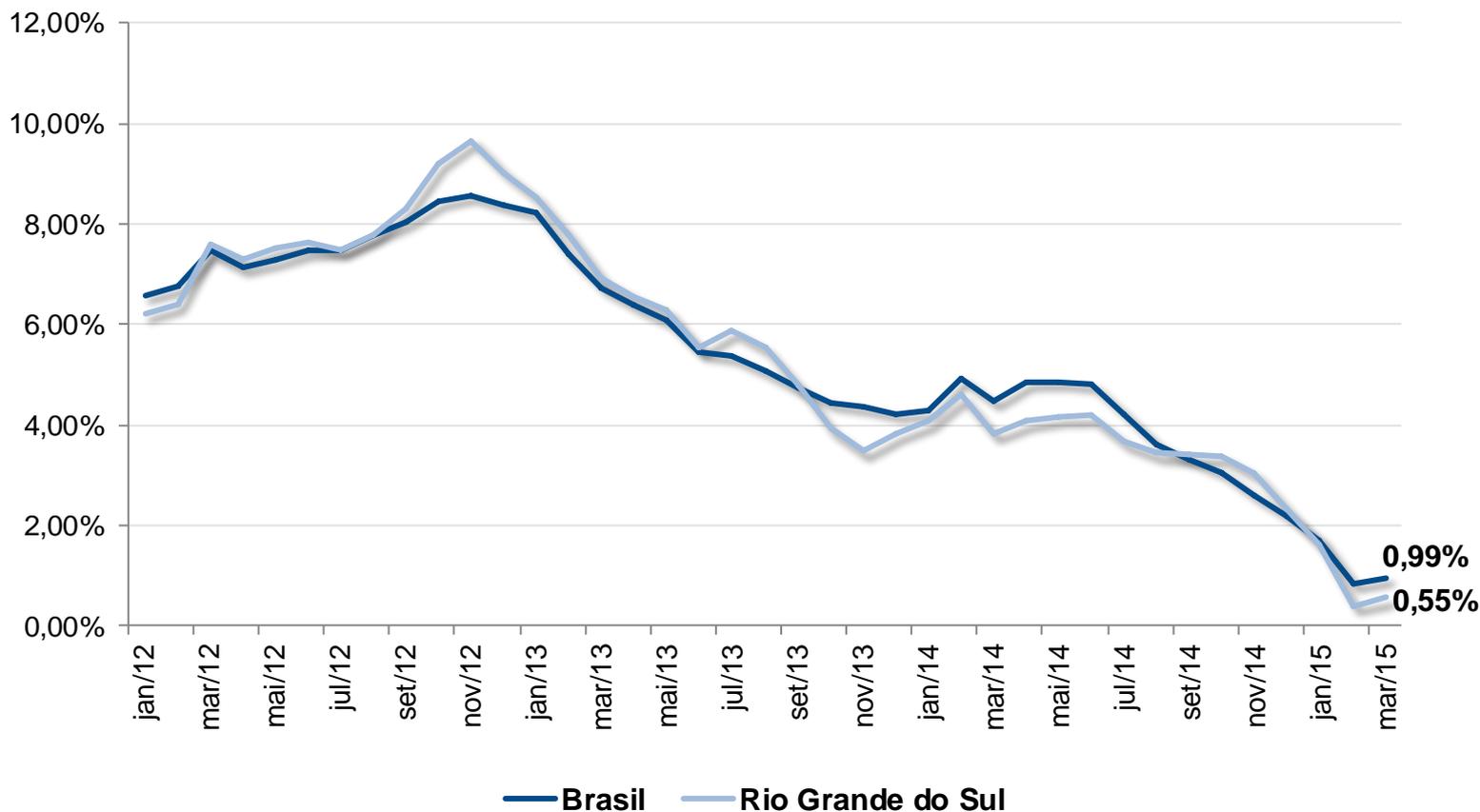
# Inovação e Competitividade

Maio de 2015

# EVOLUÇÃO SETORIAL

## Volume de Vendas do Varejo

Acumulado em 12 meses em relação aos 12 meses anteriores



## EVOLUÇÃO SETORIAL

**0,4%** **-1,4%**

**Brasil**

**RS**

Varição do volume de vendas  
em relação ao mesmo mês do  
ano anterior  
Mar-15 / Mar-14

Em um momento de crise setorial e da economia como um todo, a concorrência fica dia-a-dia mais acirrada.

**Como ganhar espaço e permanecer crescendo?**



# ATENDIMENTO

## Foco no cliente

Excelência no atendimento – preocupação com a experiência de consumo, a venda é uma consequência.



# ACOLHIMENTO

## Varejo vivo

Transformar o ambiente  
em um ambiente  
acolhedor. Oferecer,  
portanto, um varejo vivo!



# EFICIÊNCIA

## Aumento de Eficiência

Aproveitar as oportunidades que a tecnologia propicia como um meio de ganhar eficiência, fidelizar clientes e tornar o processo de compra uma JORNADA.



# TECNOLOGIA

## Onipresença

O consumidor agora é multicanal. Ele compra em diversos canais, e cruza informações e experiências entre o ambiente *on line* e *off line*.



Uma  
oportunidade

**e-Fecomércio.**  
A solução completa  
para você abrir  
a sua loja on-line.

# TECNOLOGIA

## Mobile

Hoje, os smartphones são uma forma de comunicação com o mundo. Assim, o comércio de bens, serviços e turismo passa por eles.

Comer?



Pedir *on line*?



Me deslocar?



E como estará o tempo?

CLIMATEMPO  
O céu fala. A gente entende.

# TECNOLOGIA

## Mobile

O comércio de bens, serviços e turismo passa pelo pré-venda (divulgação de produtos), venda (loja virtual) e pós-venda (avaliação de produtos). Este último momento é também um meio de aproximar cliente e fornecedor.



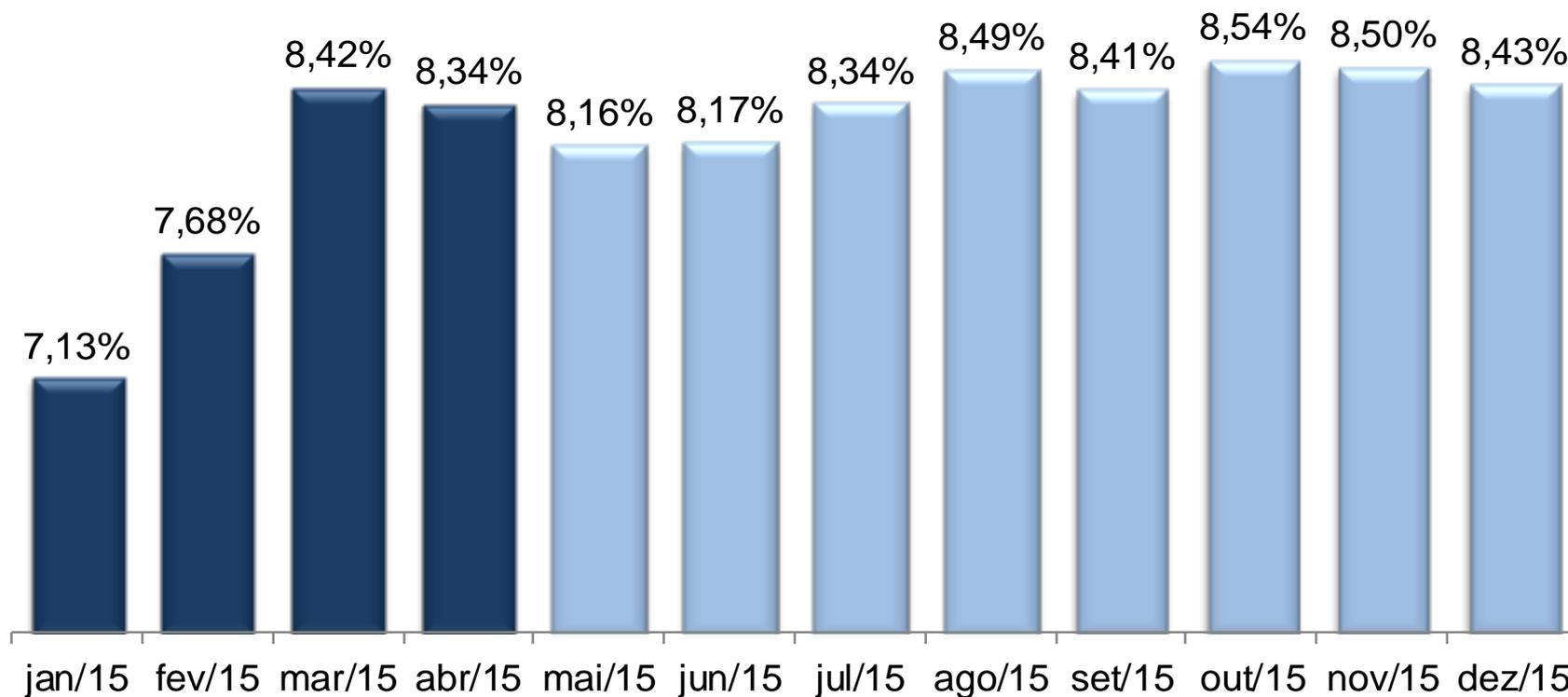
## CONCLUSÕES

---

- Em períodos de baixo crescimento econômico, ocorre o acirramento da concorrência: é fundamental manter clientes.
  - *Ferramentas como o facebook, se utilizadas de maneira correta, podem ser muito eficientes na captação e manutenção de clientes.*
- A incorporação de novas tecnologias no processo de venda e melhorias no atendimento é uma necessidade que independe do tamanho da empresa.

## INPC (% a.a.) – Acumulado em 12 meses

Expectativas



ELABORAÇÃO

# **ASSESSORIA ECONÔMICA DO SISTEMA FECOMÉRCIO-RS**

**[assec@fecomercio-rs.org.br](mailto:assec@fecomercio-rs.org.br)**

**É permitida a reprodução total ou parcial deste conteúdo, elaborado pela FECOMÉRCIO-RS, desde que citada a fonte. A FECOMÉRCIO-RS não se responsabiliza por atos/interpretações/decisões tomadas com base nas informações disponibilizadas por suas publicações.**