



minuto
VAREJO

Patrícia Comunello
patriciacomunello@jornaldocomercio.com.br



Além da edição impressa, as notícias da coluna Minuto Varejo são publicadas ao longo da semana no site do JC. Aponte a câmera do celular para o QR Code e acesse.
jornaldocomercio.com/minutovarejo



CDL POA

65
anos

Como vencer no atendimento?

Empreendedores adotam solução de startup do Lab Fecomércio-RS

“Mais clientes estão vindo às lojas e elogiando. A receita cresceu 10% a 15% em um ano”, descreve a franqueada da confeitaria Berola, Priscila Veiga. Como Priscila e o marido e sócio Vinícios Ávila conseguiram os resultados? Os 14 funcionários das três unidades situadas entre Rio Grande e Pelotas jogam literalmente em times, graças a uma estratégia de gamificação que uma startup do Lab Fecomércio-RS implantou no negócio.

“Nossos times são o Berola Avenida (Pelotas), o Cassino e o Rio Grande e marcam “muitos gols”. São do nível de Flamengo e Palmeiras”, valoriza a empreendedora. A adoção do modelo de gestão trouxe metodologia de reconhecimento, conforme metas, como seguir padrões, uso de uniforme à comunicação com clientes. A estratégia também tem uma frente bem importante, que é o cliente oculto, tática pulverizada no comércio para avaliar o atendimento. “A gente não foca apenas visual da loja, mas também em treinar as pessoas e motivá-las. O que faz o sucesso são os clientes na loja e funcionários. Cada um é 50% do jogo, um precisa do outro”, resume ela.



Sócios e casal Ávila e Priscila (dir.), com funcionárias do time da Berola

Os franqueados conheceram a solução da Geração F5 em meio à programação da Fecomércio-RS na Feira Brasileira de Varejo (FBV) de 2025, em Porto Alegre. “O que nos atraiu foi a forma de engajar equipes”, lembra Priscila. Melhorar a gestão de pessoas e o atendimento estava no foco dos empreendedores depois de abrirem três lojas da marca que homenageia a doceira pelotense Berola Luske. “A lógica é de um campeonato de futebol”, conceitua o fundador da startup, Fabio de Oliveira. “Perto do fim do mês, a mobilização aumenta. É o clima de game”, associa a lojista. O

cliente oculto faz parte da ferramenta oferecida pela startup. Os primeiros relatórios indicaram baixa adesão ao roteiro de atendimento, mas depois o padrão dos times da Berola engrenou e hoje chama a atenção na rede da franquia. “O padrão vai desde cumprimentar o cliente pelo nome, dar sugestões de produtos e incentivar a seguir as redes sociais”, lista a franqueada. Os funcionários têm premiações ao longo do “campeonato”. O vencedor de 2025 ganhou uma estadia em uma pousada. “Equipes bem treinadas entregam bons resultados”, conclui Priscila.

Startup leva solução a clientes e comissiona sindicatos

“Competição”. Esta é a senha da ferramenta da Geração F5, fundada por Fabio de Oliveira em 2000 e hoje parte do portfólio de empreendedores que ofertam inovação no Lab Fecomércio-RS. O funcionamento segue a metáfora esportiva, como um campeonato de futebol. Oliveira cita que o gerente assume o papel de treinador, responsável por liderar sua equipe rumo aos melhores resultados. A partir dessa lógica, é criada uma competição saudável entre as unidades, baseada em indicadores de desempenho. “O objetivo é reconhecer

quem performa bem e gerar um senso de responsabilidade e evolução contínua em quem ainda não atingiu o esperado”, explica o empreendedor. Esse modelo não é exclusivo da confeitaria. Oliveira diz que pode ser adaptado para diferentes segmentos. “No varejo, o futebol costuma funcionar muito bem. Já em outros contextos, como em um projeto recente com uma empresa de contabilidade, utilizamos a metáfora da Fórmula 1, criando um programa chamado Grid de Liderança, voltado exclusivamente para líderes”, conta. A

startup já levou a solução para impulsionar o engajamento de funcionários a mais de cem empresas em oito estados e tem hoje 25 clientes ativos. “As conexões geradas pelo Lab são incríveis. Os mentores da estrutura do hub mapeiam as dores que empreendedores de comércio e serviços têm e nos colocam em contato. Fica mais direto e conseguimos atender o que precisam”, comenta Oliveira. Outra frente é fortalecer a atuação dos sindicatos. “A gente comissiona os Sindilojas, por trazerem clientes”, lembra o fundador.

No Ponto

▶ A **Superlegal**, rede gaúcha de varejo de brinquedos e segunda no País, estreia na quarta-feira a ‘nova loja’ no BarraShoppingSul, em novo ponto no piso Jockey, depois de sair de espaço que terá a espanhola Zara. O investimento foi de R\$ 4 milhões. O proprietário da rede de brinquedos, Leandro Klein, avisa que a filial vem com mais inovações, em parcerias com marcas gigantes do segmento, e no conceito de store in store. A filial, que fechou no fim de março, volta “na melhor localização do shopping”, aposta Klein, que pretende abrir mais duas unidades em 2026, depois de três em 2025. Hoje são 52 pontos (35 no RS, 15 em SC e 2 no PR). Sobre o mercado, o varejista diz que o setor “acompanha a dificuldade do mercado, com vendas instáveis e baixo crescimento”. “Se o cenário estivesse melhor, a expansão seria maior”, condiciona.



▶ A **Iódice**, do grupo Morena Rosa, voltou a ter loja física exclusiva no varejo de moda, abrindo a primeira no BarraShoppingSul, na Capital, onde já teve operação até 2019. Lucas Franzato, diretor-executivo do grupo, diz que, em 2027, mais cinco unidades devem ser abertas. A unidade fica em frente à futura Zara, no piso Jockey.



▶ A **CDL POA** faz amanhã mais uma edição do CDL POA Talks, com o lançamento do Recruta Fácil, solução para recrutamento e seleção no varejo. O evento aborda “Como contratar e engajar equipe de alta performance”, das 17h às 19h, na sede da entidade.

Próxima coluna

A coluna conta mais histórias de como o hub Lab Fecomércio-RS impulsiona negócios ao conectar empreendedores e startups.



LAB Fecomércio-RS/DIVULGAÇÃO/JC



Oliveira detalha como a ferramenta ajuda empresas

Pilares do Geração F5

- 1. Indicadores de vendas:** métricas como faturamento, ticket médio e produtos por atendimento.
- 2. Padrão de atendimento:** avaliação de cliente oculto, com visitas na loja física e nos canais digitais.
- 3. Avaliação de desempenho individual (ADI):** focada na disciplina operacional e execução do básico bem feito: uso de uniforme e crachá, pontualidade e cumprimento dos processos internos.
- 4. Checklist de organização:** aspectos estruturais (organização, conservação e limpeza do ambiente). Indicador que reflete o cuidado do time com o espaço.

Por que confiar na INTUIÇÃO se você pode CONSULTAR OS DADOS?

Com a Consulta Positiva para pessoas físicas e jurídicas, você acessa informações que ajudam a tomar decisões com mais segurança na análise de crédito.



Clique aqui e saiba mais

CDL POA 65
anos