

Reportagem Especial

Sebrae aposta na experiência do cliente para fortalecer varejo físico

Consumidor precisa de estímulo para ir à loja

Ana Esteves

O especialista em Varejo e Consumo do Sebrae, Fabiano Zortéa, aposta que a crescente digitalização dos meios de compra abre novas oportunidades para os estabelecimentos presenciais que conseguem oferecer aquilo que o ambiente virtual dificilmente entrega: experiência, relacionamento e conexão humana. “O varejo precisa deixar de vender apenas produtos, precisa vender para vender vínculos”, destaca.

Na avaliação do especialista, o maior concorrente do varejo tradicional não é o marketplace, mas o próprio modelo de loja que permaneceu preso ao passado, oferecendo apenas produtos expostos em prateleiras e uma relação estritamente comercial. “A loja física perde relevância quando entrega apenas aquilo que um site também entrega: prateleira, produto e uma compra transacional”, aponta.

Para Zortéa, o consumidor atual busca motivos para sair de casa. Experimentar produtos, receber atendimento especializado, participar de atividades, aprender algo novo ou simplesmente sentir-se acolhido passaram a fazer parte

da experiência de compra. É justamente nesse aspecto que o Sebrae concentra boa parte do trabalho de orientação às micro e pequenas empresas. “O cliente quer ser reconhecido como indivíduo. Cada vez mais, venda é relacionamento”, pondera.

Essa mudança exige que os empresários ampliem seu olhar sobre o negócio: uma loja de roupas pode oferecer consultorias de estilo; uma de bicicleta pode organizar passeios para seus clientes; se for de materiais esportivos, pode promover grupos de corrida; estabelecimentos de decoração podem criar ambientes acolhedores.

“Mais do que aumentar as vendas imediatas, essas iniciativas



Para Fabiano Zortéa, empresários devem investir em criar conexão com seu público

fortalecem a ligação emocional entre marca e cliente”, diz Zortéa.

Ao contrário das previsões feitas há alguns anos, que anunciavam o desaparecimento das lojas físicas, o especialista observa um

movimento de retorno aos espaços de convivência. “A sociedade está percebendo que o digital é apenas uma parte de uma vida híbrida. As pessoas continuam querendo encontrar outras pessoas”, pontua.

FEDERAÇÃO AGV

COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO DO VAREJO, DEFESA INSTITUCIONAL E ASSOCIATIVISMO DE RESULTADO. FORTALECEMOS O VAREJO COMO MOTOR ECONÔMICO DO RS.

NOSSAS 4 BANDEIRAS

- DEFESA DO VAREJO GAÚCHO
- FORMAÇÃO DE JOVENS LIDERANÇAS
- COMBATE AO AUMENTO DE IMPOSTOS
- ATUAÇÃO POLÍTICA COM VIÉS PROPOSITIVO



Avenida Júlio de Castilhos, 377
Centro Histórico
CEP: 90020-180 - Porto Alegre/RS

(51) 99413-5837
Instagram: @federacaoagv
ana.groth@agv.org.br

