



minuto VAREJO

Patrícia Comunello

patriciacomunello@jornaldocomercio.com.br

Sindilojas RS
Porto Alegre

‘O consumidor tem o poder’

Ex-CEO da Lojas Renner, Galló mostra como encantar clientes do físico ao mundo digital

O mestre do encantamento, José Galló, ex-CEO da Lojas Renner, investidor em novos negócios e escritor, avisa aos varejistas desafiados dia a dia a vender: “Agora o consumidor tem o poder”. Galló se empolgou tanto com seu primeiro livro *O Poder do Encantamento*, que lança na Feira do Livro de Porto Alegre, neste sábado, uma edição especial pela Editora AGE, aprofundando seu tema preferido e se debruçando sobre sucessão em pequenas e médias empresas. O gaúcho de Caxias do Sul fala sobre tudo isso em novo podcast da coluna (YouTube e Spotify): “Se quero continuar encantando o cliente, agora vou ter que encantá-lo em lojas físicas e através do e-commerce. Confira os principais trechos a seguir:

Minuto Varejo - É mais difícil encantar as pessoas com a fusão de físico e digital?

José Galló - Temos de ver o digital como a maior normalidade possível, porque traz tecnologia mudando comportamentos. O smartphone deu poder ao consu-

midor, que passou a ter mais informações para fazer mais coisas. A tecnologia empoderou as pessoas, que exigem nova postura dos lojistas: “Se quero continuar encantando o cliente, vou ter que encantá-lo em lojas físicas e através do e-commerce. O consumidor tem o poder e diz: “Quero comprar onde eu quero, quando eu quero e como eu quero e você (lojista) tem que me dar isso”.

MV - Encantamento remete a algo que surpreende. Como transmitir isso no digital?

Galló - Encantamento induz a pensar exatamente isso que você está falando. Mas, na realidade, se você usa o comércio eletrônico, tem de encantar o cliente através da maior variedade possível, da melhor oportunidade possível e mostrar todas as oportunidades. Você tem que encantá-lo através da escolha, colocar no carrinho e tirar com facilidade e também na hora de pagar. Depois que ele comprou, quer receber em uma embalagem bonita e no dia que lhe foi prometido. Se ele tiver que devolver, tem que ser



TÂNIA MEINERZ/JC

‘Sucessão mal feita destrói empresas porque não prepara sucessores’

da forma mais simples possível. Olha só quantas oportunidades de encantamento e tudo vinculado ao comércio eletrônico.

MV - Qual é a função da loja física nesse novo ambiente?

Galló - Há duas situações: a compra racional, mais objetiva, como quando a pessoa busca, por exemplo, um acessório para o celular. Mas tem uma série de produtos que quero ver antes de comprar, caso até mesmo de smartphones, que o consumidor quer tocar, ter mais informações do vendedor. Vale para cosméticos e roupas. Você não compra só um produto, mas compra uma experiência. A loja tem uma parte lúdica, como ir ao shopping center para passear, para

tomar um café. Na minha época de Renner, falava-se que a mulher ia ao shopping para esquecer do marido e dos filhos (risos). A ideia era: “Vou me dar um tempo a mim mesma para até comprar alguma coisa”. A loja continua importante.

MV - Os gaúchos estão tendo mais opções de lojas de marcas internacionais, como H&M, Zara renovada. As redes nacionais também estão atualizando pontos. O consumidor está sendo bem servido?

Galló - Somos um País de 200 milhões de habitantes, que faz sentido as empresas estarem aqui e enriquecerem as opções. Estamos bastante atualizados frente ao que vemos na Europa

ou nos Estados Unidos. Por que o consumidor prefere umas às outras? Um belo modelo é a Havana, com lojas grandes, afastadas do centro e com variedade. São 200 lojas, um faturamento fantástico. Sempre se diz que o varejo é difícil porque os juros são altos, mas tem gente que vai, que cria, que faz e vai bem. Por quê? Porque ele cria modelos diferenciados que o cliente reconhece e que deixa de comprar em lojas que são mesmice ou que não entregam o que ele quer. Só tem um jeito: crescer encantando o cliente. Se você sequer satisfaz seu cliente, morre. Se você só satisfaz, você cresce um pouquinho. Agora, se você realmente encanta com diferenciação, você sempre terá oportunidade.

MV - Por que uma boa sucessão salva uma empresa?

Galló - Varejo é formado por pessoas. Uma sucessão mal feita destrói uma empresa. Não é bem feita porque não prepara bem o sucessor ou sucessores. Chega um momento em que um conselho de administração é bem importante, pois leva para dentro da empresa uma nova visão e desafios, o que vale para grandes a pequenas e médias operações. Mas atenção: o conselho não é formado por amigos ou é uma confraria. As pessoas acabam colocando emoções que geram conflitos, sugando toda a energia interna da empresa, que deveria ser utilizada para vencer e competir com concorrentes.

No Ponto

▶ O **Mercado Livre** vai injetar R\$ 100 milhões em cupons na data dupla do 11.11 e Black Friday. Além disso, serão 37 milhões de produtos em promoção, segundo anúncio da gigante de e-commerce. O Panorama de Consumo 2026, pesquisa da plataforma, mostra que 71% dos consumidores planejam comprar nas duas

campanhas e mais de 86% deles separaram dinheiro para gastar. Braço de finanças da companhia, o Mercado Pago vai parcelar compras em até 24 vezes sem juros a partir do 11.11.

▶ A **Shopee** abre hoje maior escalada de promoções, com descontos de até 50%. Em novembro, serão R\$ 25 milhões em cupons no 11.11 e

R\$ 23 milhões na Black Friday. Compras a partir de R\$ 10,00 terão vouchers de frete grátis.

▶ A **Paim United Creators** comanda a comunicação do atacarejo Fort, do grupo Pereira, de Santa Catarina. Uma das primeiras entregas é o bordão “O mais barato é nosso Fort”. “Vamos somar essa experiência à inteligência de dados,

tecnologia e criatividade”, define Cesar Paim, sócio e fundador da agência, em nota à coluna.

▶ A **Renner no Moinhos Shopping**, em Porto Alegre, abrirá na primeira quinzena de dezembro.

▶ A **Ipanema Sports** vai erguer centro comercial com nove lojas, em terreno ao lado do complexo na Zona Sul da Capital.



Coluna de terça

Farmácias, fast-food e academias: o que abre nas esquinas de Porto Alegre.

Não deixe a venda bater na trave

Como atrair e encantar seus clientes no fim do ano

com **TINGA**

Ex-jogador de futebol empresário e empreendedor

10/11 - 19h

Teatro Unisinos
Av. Dr. Nilo Peçanha, 1600
Boa Vista, Porto Alegre - RS

Associados garantem **2 INGRESSOS GRATUITOS**

Adquira o seu pelo QR Code.

Sindilojas RS
Porto Alegre