



## Por que apostar em encantamento

Confira trecho do podcast do Minuto Varejo:

**Minuto Varejo - O que é o encantamento que fez da Renner a maior varejista de moda do Brasil?**

**José Galló - O que significa o encantamento? Temos que ter os melhores produtos, as melhores lojas, o melhor atendimento, as melhores vitrines, a melhor coleção, o melhor**



José Galló, ex-CEO das Lojas Renner

ar-condicionado, os melhores provadores e a melhor música dentro da loja. Essa ideia abrange todos na empresa. Os arquitetos têm que encantar com os melhores layouts. A comunicação precisa encantar com a melhor comunicação possível. A área de compras com a melhor coleção. Mostramos que todos são importantes e isso cria algo a mais nas pessoas. O arquiteto não é um arquiteto só, é um encantador de clientes. Uma pessoa que compra não é um comprador apenas. Ela vai comprar uma coleção que vai encantar clientes. Esse é o conceito que fez a Renner crescer.

**MV - Como foi implantar esse conceito?**

**Galló -** Não foi de uma hora para outra. A gente tem que preparar as pessoas e dar liberdade e autoridade a elas. Cada uma no seu papel. Quando inaugurava lojas, por exemplo, ia para os pontos e dizia às equipes: "Primeiro, vamos rever os valores". Ficava uma hora falando sobre todos os valores da Renner: a importância das pessoas e uma empresa justa e profissional e que dá a mesma oportunidade para todos e que quer encantar clientes. Dizia aos funcionários: "Se a Renner criar um problema para o cliente, vocês têm autorização do presidente da companhia para pegar o dinheiro do caixa e resolver".



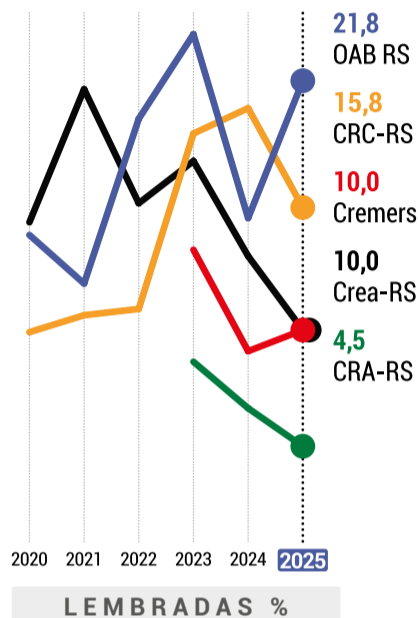
Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e assista ao videocast completo

## CONSELHO PROFISSIONAL

### OAB-RS assume a liderança na lembrança e na preferência dos Conselhos profissionais

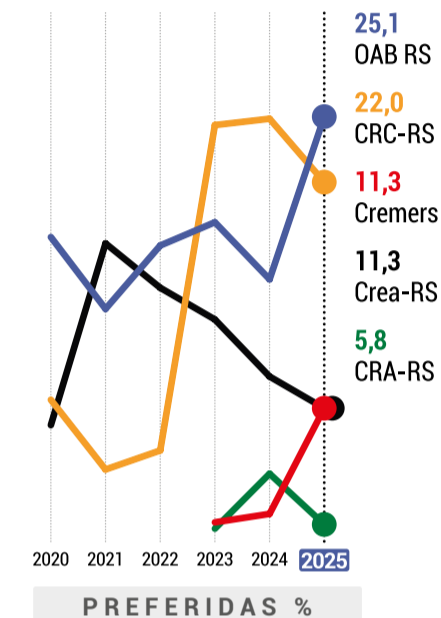
#### LEMBRADA

Os conselhos que lideram a lembrança somam 62,1% das citadas, sendo que a OAB-RS tem 1/5 da lembrança, com o maior grau de popularidade, lembrada em todas as regiões, liderando em: RMPA, Passo Fundo, Caxias, Pelotas e Santa Maria.



#### PREFERIDA

Assim como na lembrança, a OAB-RS cresceu em reconhecimento e superou o CRCRS, somando a preferência de 1/4 das lideranças. A marca é citada em todas as regiões e tem preferência em: RMPA, Passo Fundo, Pelotas e Santa Maria.



Nota: O terceiro e quarto lugar na lembrança e preferência foram decididos pelo critério de desempate, considerando a marca com o maior percentual na região de POA/Metropolitana, regiões de maior representatividade da amostra.

# Mais uma vez, líder na escolha dos gaúchos e gaúchas!

A OAB/RS se orgulha em ser reconhecida como a marca mais lembrada e a preferida nas categorias **Entidade Jurídica** e **Conselho Profissional**.

Continuaremos juntos com a missão de defender a advocacia e as causas da sociedade gaúcha!

