

Zona Azul Associação Comercial de São Roque aguarda uma solução

No final de janeiro, noticiamos que a Prefeitura Municipal de São Roque enviaria à Câmara Municipal um projeto sobre um novo método de estacionamento. Segundo as informações passadas para a ACIA, o tempo de aprovação e de execução desse projeto seria de 60 dias.

Já estamos no mês de julho, quase seis meses depois do comunicado, e a Associação Comercial, os comerciantes e os consumidores esperam ansiosos por uma providência dos órgãos responsáveis. Afinal, a rua é pública e o objetivo de um estacionamento rotativo é democratizá-la.

A ACIA só assumiu a Zona Azul na cidade nos meses de novembro e dezembro de 2013, por ter maior movimento de pessoas e carros nas ruas, devido as festas de Natal e Ano Novo.

Mas todo ano o número da frota de veículos cresce, o que não é dife-

rente em nossa cidade. Com isso, a falta de vagas rotativas nas ruas da área central, que compreendem, entre outras, o entorno da Praça da Matriz, a extensão da avenida Tiradentes, a rua Rui Barbosa, av. João Pessoa, XV de Novembro, 7 de Setembro, Enrico Dell'Acqua, av. John Kennedy, entre outras, locais em que estão concentrados empresas comerciais, escolas, supermercados e outros empreendimentos, causa transtornos.

A população, e aqui não se fala apenas de comerciantes, mas de consumidores, reclamam muito sobre esse assunto com a ACIA e com razão. Não se consegue esta-

cionar para resolver os mais diversos tipos de problemas, como fazer pagamentos, e até para fazer suas compras.

Quem já não deixou de ir a um determinado lugar, pois não conseguia parar nem na rua, nem nas proximidades? Muitos comerciantes são prejudicados com isso e deixam de vender, já que os consumidores têm dificuldades para estacionar próximo da loja desejada e acabam desistindo da compra.

A ACIA continua na expectativa, para poder ajudar os comerciantes e consumidores de alguma forma e insiste em uma posição dos ór-

gãos responsáveis, principalmente da Prefeitura Municipal.

Afinal, daqui cinco meses será Natal novamente, as ruas ficarão muito mais movimentadas. Será que até lá teremos algum retorno? Será que até lá algum novo projeto será criado ou o antigo será aprovado?

Estamos aguardando uma solução urgente!

Qualquer novidade usaremos as redes sociais (Facebook e Twitter) e o mailing interno para avisar os associados, comerciantes e consumidores.



10 | AGOSTO

DIA DOS PAIS

No comércio de São Roque seu PAI ganha muito mais!

Compre seus presentes no comércio de São Roque e concorra a:

R\$ **10.000,00**

20 vale-compras de R\$ 500,00

Seis erros dos vendedores que espantam clientes da loja

Vendedores ansiosos, de mau humor ou que não conhecem os produtos oferecidos são alguns dos tipos de atendente que incomodam e chegam a espantar clientes.

O UOL pediu a três especialistas que apontassem os erros mais frequentes cometidos por vendedores e como corrigi-los. Confira abaixo os hábitos mais irritantes dos atendentes de varejo.

1. Abordar o cliente na porta da loja

Vendedores que mal esperam o cliente entrar na loja para abordá-lo incomodam e podem fazer o consumidor desistir da compra.

“O vendedor deve dar espaço ao cliente, deixá-lo olhar os produtos e se manter no campo de visão dele pronto para ajudá-lo. É preciso observá-lo por um tempo, deixá-lo à vontade e só então oferecer ajuda”, indica Claudio Felisoni, professor de varejo da FIA (Fundação Instituto de Administração).

2. Ficar de braços cruzados ou de cara fechada

Ficar de braços cruzados, sentado ou com uma expressão mal-humorada faz com que os clientes evitem a abordagem, aponta Luis Henrique Stockler, sócio da consultoria baStockler. Frente a um atendente de mau humor, o consumidor procurará outro vendedor ou até mesmo outra loja para realizar a compra.

“O consumidor deve ser recebido com um sorriso no rosto e uma expressão positiva. O vendedor deve se mostrar disposto a ajudar. O cliente percebe quando há má vontade no atendimento”, afirma.

3. Subestimar o poder de compra do cliente

Especialmente em lojas de artigos de luxo, há vendedores que dão pouca atenção ao cliente que veste roupas simples, como chinelos e bermuda, conta Carlos Cruz, diretor do IBVendas (Instituto Brasileiro de Vendas).

Apesar de desejar e ter dinheiro para comprar algum artigo da loja, esse consumidor acaba desistindo por não gostar do atendimento. “Esse cliente deve ser tratado

da mesma forma como qualquer outro. Não se deve fazer nenhum pré-julgamento”, declara.

4. Mostrar produtos que não têm a ver com o que o cliente pediu

Outro hábito de vendedores que incomoda o consumidor é o de trazer várias opções que não se adequam ao item pedido. Para piorar, há atendentes que insistem para que o cliente compre algo diferente do que desejava.

“Isso poderia ser evitado com algumas perguntas. Por exemplo, se o cliente pede um terno, o vendedor pode perguntar para qual ocasião seria. Um terno para casamento é diferente de um usado no trabalho. Dessa forma, o atendente consegue ser mais assertivo nas opções que vai mostrar ao comprador”, afirma Carlos Cruz.

5. Desconhecer os produtos da loja

O consultor afirma, ainda, que é frustrante quando o cliente pergunta algo sobre um produto e o atendente não sabe responder. Segundo ele, mais vendas poderiam ser feitas se os vendedores conhecessem melhor as mercadorias e os serviços oferecidos pela empresa.

“É extremamente importante o funcionário saber o que há no estoque, como o produto funciona, para que ele serve e, inclusive, quais outras mercadorias poderiam complementá-lo. Ele precisa convencer o cliente para concluir a venda”, sugere Stockler.

6. Demonstrar falta de paciência

Para Felisoni, a impaciência de alguns vendedores pode irritar o consumidor e fazer com que ele deixe a loja. De acordo com o professor, há atendentes que apressam o consumidor enquanto ele prova um produto e que até mesmo dizem que vão fazer outra coisa e não voltam mais.

“O vendedor precisa atuar como um consultor de vendas, principalmente quando o cliente tem dúvidas em relação à compra. E, para oferecer a melhor solução para o consumidor, é preciso ouvi-lo”, declara.

Fonte: UOL

As empresas precisam agregar felicidade

Invente um jeito de seu cliente sair feliz depois de fechar um negócio. Esse é o melhor parâmetro da boa parceria: ver a alegria do cliente em voltar a comprar de você. Livros existem em muitas livrarias, mas são poucas as que conseguem dar a seus clientes o prazer de um atendimento especial.

Roberto Shinyashiki

Cada vez mais os produtos e serviços estão parecidos. O cliente olha para o lado, percebe que existe um mundo de lojas muito semelhantes e fica procurando algo mais que o atraia.

Todas as empresas têm buscado uma forma de se diferenciar. Na minha opinião, a maior vantagem competitiva está em agregar felicidade ao seu trabalho, serviço ou produto.

Invente um jeito de seu cliente sair feliz depois de fechar um negócio com você. Esse é o melhor parâmetro da boa parceria: ver a alegria do cliente em voltar a comprar de você. Livros existem em muitas livrarias, mas são poucas as que conseguem dar a seus clientes o prazer de um atendimento especial. Todos os médicos sabem receitar remédios, mas são poucos, muito poucos os que transmitem confiança e afeto ao paciente.

Uma loja de roupas precisa vender mais do que roupas. É importante que ela saiba vender beleza e elegância. Quando um restaurante simplesmente vende comida, corre o risco de suscitar uma pergunta inevitável: porque uma coxinha de galinha custa o preço de 1 quilo de frango? O restaurante deve vender encontros, amizades, paquera, informação, etc.

Sob essa nova ótica, fica claro que apenas dinheiro ou tecnologia

não são mais suficientes. As empresas campeãs vendem produtos e serviços, mas também entregam a felicidade como bônus. Junto com o serviço, oferecem confiança, prazer em servir e certeza de qualidade.

“Mas, Roberto, como eu crio felicidade em meus negócios?” A primeira medida é promover a felicidade de seus colaboradores, que vão tratar seus clientes da mesma maneira como são tratados.

Certamente, em meio à pressão, pode parecer quase impossível que as pessoas sejam felizes. Mas você pode ver profissionais felizes em lugares de alta pressão, como pronto-socorro e Corpo de Bombeiros. A chave para isso é envolvê-los em projetos e decisões, ajudando cada um a se sentir importante para a organização.

A segunda medida é atrair os clientes para sua empresa. Convide-os para participar de seus projetos, estimule-os a opinar, escute suas sugestões e você vai saber o que realmente importa para eles. Mas, principalmente, seja você um exemplo de profissional que trabalha por amor ao que faz, que tem prazer de estar na empresa. Sua energia de líder vai contaminar os outros.

Sucesso é não perder a oportunidade de fazer alguém feliz. E, por incrível que pareça, hoje é a melhor forma de ganhar dinheiro.

Tire mais lucros da liquidação

Saiba como aproveitar ao máximo a temporada de ofertas

Liquidações são uma boa oportunidade não só para engordar as vendas e desovar o estoque, como para aumentar a clientela cativa. Veja dicas para sua empresa tirar o máximo de proveito da temporada de descontos:

- Aumente a quantidade de mercadorias à mostra. "Quanto mais itens expostos, maior a percepção de preços baixos", diz George Homer, sócio da GH & Associados, empresa especializada em merchandising visual com escritórios em São Paulo e Nova York.

- Reorganize a forma de exposição dos produtos. No caso de roupas ou sapatos, por exemplo, você pode agrupá-los conforme a numeração ou desconto de cada peça.

- Exponha as ofertas mais atraentes à direita da entrada da loja. É para lá que o consumidor tende a dirigir o olhar logo que passa pela porta.

- Alinhe a vitrine ao perfil da clientela. No comércio mais popular, é importante anunciar o tamanho dos descontos. Para lojas mais sofisticadas, a simples indicação de liquidação pode ser suficiente.

- Deixe sua loja com ar movimentado: faça os vendedores circularem perto da entrada. Outra sugestão é ocupar espaços internos vazios com manequins, como se eles fossem clientes.

- Incentive as compras por impul-

so expondo itens de menor valor e preço cheio em locais estratégicos, como ao lado do caixa. Com maior margem de lucro, esses produtos ajudam a compensar a rentabilidade menor das mercadorias em oferta.

- Monte pacotes promocionais oferecendo vários itens por um só preço.

- Aproveite a liquidação para coletar dados para ampliar sua mala direta.

- Fuja da tentação de anunciar a liquidação com estardalhaço mas sem estoque suficiente para dar conta do recado. "Se for para fazer a promoção com meia dúzia de itens é melhor não fazer nada, pois o cliente se sente enganado e acaba não voltando", diz Ricardo Pastore, coordenador do núcleo de estudos do varejo da Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), de São Paulo.

- Analise a possibilidade de adotar cartões de fidelidade para oferecer descontos à clientela cativa. "Utilizá-los na liquidação incentiva quem só comprou pelo preço a voltar à loja mesmo que não haja ofertas", diz Marco Aurélio Morsch, autor do livro Comportamento do Consumidor (editora Pearson).

- Oriente os vendedores a sugerir aos clientes que aproveitem a promoção para comprar presentes para ocasiões futuras, como aniversários ou outras datas comemorativas, por exemplo.



Cinco filmes sobre negócios que todo empreendedor deve assistir

A vida imita a arte? Com certeza, várias técnicas observadas em filmes inspiram pessoas a alterar o comportamento no ambiente profissional e, também, no modo como enxergam oportunidades em suas carreiras.

O Poderoso Chefão - A famosa trilogia do aclamado diretor Francis Coppola fala sobre a trajetória de uma família que tem como integrante o maior chefe das operações de máfia italiana em Nova Iorque. Apesar de o tema principal ser a família e a máfia, as cenas de negociação são famosas por servirem como inspiração para muitos profissionais. Conciso e sempre honesto com seus valores, o poderoso chefe ensina muitas lições a seus fãs.

House of Cards - A série estrelada por Kevin Spacey foi sucesso desde o início pela inovação de ser transmitido pelo Netflix e, também, por revelar o método de negociação existente dentro do governo norte-americano. Chantagens, jogo de poderes e muitas decisões a serem tomadas sob pressão, sempre de um jeito discreto e cheio de classe.

Invictus - Explorando a saga de Nelson Mandela, o filme conta a história de um país moralmente acabado, mas que encontra no esporte um jeito de se levantar e seguir adiante. O time de rugby recebe uma injeção de motivação e métodos de negociação incríveis.

Wall Street - Um filme que fala sobre como o mundo dos negócios pode ser um ambiente perigoso para se fazer apostas sem antes contar com uma análise considerável sobre o que se está fazendo. Todas as ações, terão suas consequências, que não ficarão somente no mundo dos negócios.

A Rede Social - A história da criação da maior rede social do mundo, o Facebook, e seu personagem principal até hoje: Mark Zuckerberg. Uma dica sobre como não fazer quando se conta com sócios em um negócio – principalmente para o público de jovens empreendedores.

Clube do Desconto é simples e vantajoso. Participe!

ACADEMIAS

MILLENIUM ACADEMY
20% de desconto na mensalidade para associados e funcionários
Av. Santa Rita, 45 - São Roque
Centro Comercial Cidade
Tel. 4784-1760

IMPRESSÃO

MI BALÕES DECORATIVOS
(impressões em balões) - 10% de desconto para associados. Estrada São Roque / Araçariguama, 144 - Tel. 4712-7235

PETS / VET.

DOGS WASH
20% de desconto nos serviços de ofurô. Associados e funcionários.
Rua Prof. Joaquim de Oliveira, 116
São Roque - Tel. 4784-3488

CABELEIREIRO

ELZA CABELEIREIRA
10% de desconto em todos os serviços do salão (exceto manicure e sobrancelha). Atendimento com a massagista Paula Junqueira. Para associados e funcionários.
Rua João XXIII, 17 - São Roque
Tel: 4712-6195 | 9 9630-1702

CLUBE

GRÊMIO UNIÃO SANROQUENSE
Isenção do valor do título para associados
R. José Bonifácio de Andrada e Silva, 452 - São Roque
Tel. 4712-2088

INGLÊS

NOVIDADE FISK SÃO ROQUE
35% de desconto mensalidades. 50% de desconto matrícula. Material gratuito para associados e funcionários
Av. Antonino Dias Bastos, 660
Centro - São Roque
Tel. 4784-6844

PLANET TALK LANGUAGE CENTER
Cursos de inglês para associados e funcionários
50% de desconto
Rua José Brenha Ribeiro, 24
Centro - São Roque
Tel. 4784-2200

CURSOS

FAC SÃO ROQUE
• Cursos de Graduação
40% desconto na 6ª parcela
• Cursos Pós Graduação
15% desconto mensal
• Cursos Pedagogia para Licenciados
15% desconto mensal
Para associados e funcionários
Rua Padre Marçal, 30
Fone: 4719-9300

DENTISTAS

DR. RIOVALDO CASTELANI
DRA. ANA CAROLINA CASTELANI
10% de desconto exceto prótese e implantes
Associados e funcionários
Av. Tiradentes, 491
São Roque - Tel. 4712-3601

DR. CELSO DOS SANTOS ABREU
10% de desconto - exceto próteses - Associados e funcionários
Rua Cap. José Vicente de Moraes, 37 - São Roque - Tel. 4784-1340

DRA. JULIE L. D. M. RABELO NEVES
30% de desconto nos tratamentos odontológicos
Associados e funcionários
Av. Tiradentes, 196 A
São Roque - Tel. 4712-5230

DR. GUSTAVO CARVALHO ROSA
10% de desconto nos implantes odontológicos
Associados e funcionários
Rua Dr. Stevaux, 25
Centro - São Roque
Tel. 4712-6904

CLÍNICA DENTÁRIA RODOVIÁRIA
15% de desconto em tratamentos e implantes (exceto ortodontia e prótese)
Associados e funcionários
Av. Santa Rita, 11
Tel. 4784-5013

DRA ALINE NERY DE LIMA
10% de desconto para associados e funcionários.
Especialista em cirurgia e traumatologia. Buco maxilo facial
Rua Santa Isabel, 9
São Roque - Tel. 4784-6682

PSICOLOGIA

DRA. SANDRA C. DE ANDRADE
30% de desconto para associados e funcionários.
Rua Filomena Belmonte, 237 B
Jardim Brasil - São Roque
Fone: 4712-5013 / 9 7452-0351

FISIOTERAPÊUTA

DR. LÚCIO FERREIRA DOS SANTOS
Planos especiais para empresas, em grupos.
Pilates (4 a 6 pessoas) -
Massagem - Acupuntura.
Saiba mais! Fone: 4784-4945.
Rua 7 de Setembro, 115
São Roque

FARMÁCIA

FARMÁCIA AMUMINAS
Medicamentos a preço de custo
Torne-se um associado e obtenha R\$ 1,00 de desconto na mensalidade (exclusivo para sócios da Acia São Roque).
Rua Pedro Vaz, 94 - Centro
Fone: 4712-8780 / 4712-8877

INFORMÁTICA

CTI - INFORMÁTICA E INGLÊS
Isenção de Matrícula - 20% de desconto nas mensalidades para informática e idiomas
Associados, funcionários e dependentes.
Rua Rui Barbosa, 519
Centro - Tel. 4712-9720

PEOPLE COMPUTAÇÃO
10% de desconto para empresas e seus funcionários
Av. Antonino Dias Bastos, 650
Centro - São Roque
Tel. 4784-5550

TROFÉUS

TROFÉUS SÃO ROQUE
Troféus, medalhas personalizadas, shows pirotécnicos, fogos de artifícios.
10% de desconto em todos os produtos.
Rod. Raposo Tavares, Km 63,5 - N1.628 - Jardim Marieta
São Roque - Tel. 4712-8154
99931-4381
trofeu@trofeusaoroque.com.br