

APESAR DE AVANÇOS

Consumidor sofre com 'pecados'

Falhas em serviços e organização ainda existem e prejudicam o cliente justamente na hora da compra

Preço na caixa maior que o indicado na gôndola, produtos sem etiquetas, ausência de determinadas mercadorias, filas que fazem os consumidores desistirem da compra e clientes que, junto com os operadores de caixa, precisam "virar" empacotadores para não perder mais tempo na frente de loja. Apesar dos avanços tecnológicos obtidos pelo setor supermercadista brasileiro nos últimos 30 anos, com o desenvolvimento de soluções em automação comercial, falhas como essas ainda são comuns em supermercados do País.

Problemas que não parecem ser tão graves para os varejistas mais desligados, que nem sempre investem em inovação na mesma proporção de seus lucros, mas são um verdadeiro "tiro do pé" diante de um mercado altamente competitivo e de consumidores cada vez mais exigentes e cientes de seus direitos.

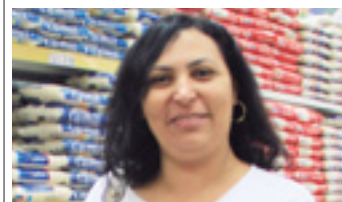
Em Fortaleza, seja em redes de supermercados multinacionais, nacionais ou locais, é fácil encontrar consumidores que diariamente enfrentam dificuldades durante as compras, conforme identificou a reportagem do *Diário do Nordeste* nessa semana, durante visita a diversos estabelecimentos.

Sem agilidade

Numa das lojas, depois de passar meia hora escolhendo os produ-

ENQUETE

Qual o pior problema das lojas para você?



"O que mais me irrita é ter que esperar quase uma hora na fila de um supermercado. Já desisti de muitas compras por causa disso. Hoje em dia, praticamente acabaram com os empacotadores"

ALDEILDA SANTOS
Arquiteta



"Em grande parte dos supermercados, os serviços não funcionam a contento. Para mim, o pior de tudo é sair do supermercado sem um dos produtos que eu queria comprar, como já aconteceu várias vezes"

VALDEMAR GALDINO
Aposentado



Ausência de preços e falta de produtos nas gôndolas são algumas das falhas que podem afastar os consumidores dos estabelecimentos FOTOS: HELENE SANTOS

tos que levaria para casa, o aposentado Ocimar Sampaio abandonou o carrinho quando percebeu que nem a fila preferencial andava. Isso porque a maioria dos caixas estava parados.

Para piorar a situação, os operadores disponíveis tinham de registrar os itens e ainda embalar as mercadorias, devido à ausência de empacotadores. Os clientes até que ajudavam a colocar os produtos nas sacolas, mas sem muita habilidade, principalmente os idosos. "Infelizmente, não vou poder esperar. Tenho outro compromisso daqui a pouco", lamentou Ocimar.

Em outro estabelecimento, o também aposentado Newton Bruno de Farias percebeu a au-



O aposentado Newton de Farias não levou o sabonete que queria porque o item não estava cadastrado na loja

sência da etiqueta de precificação do sabonete líquido que desejava comprar. Por saber que esse é um problema recorrente em supermercados da cidade, resolveu passar o código de barras em um dos terminais para a consulta de preços. Porém, foi surpreendido quando a máquina informou que o produto não estava registrado.

Compras canceladas

"A funcionária disse que não vou poder levar o sabonete, porque não está cadastrado no sistema. Parece que o sistema da loja mudou recentemente e vários itens ainda precisam ser cadastrados. Falta mais respeito com o cliente, são coisas assim que fazem a

gente deixar de comprar num determinado lugar", reclama.

Em outro supermercado, a assistente social Fernanda Magalhães não encontrou o creme de leite light que sempre compra e, para não ter de ir a outro estabelecimento, foi praticamente forçada a levar uma marca diferente. Ela reforça que a falta de determinados itens nas prateleiras é algo comum nos estabelecimentos de Fortaleza e lembra que, às vezes, as mercadorias estão no depósito da loja, mas não são colocadas nas gôndolas.

"Geralmente, procuro um funcionário para saber se realmente o produto está em falta, mas isso já é outro desgaste", enfatiza a assistente social. (RS)

Acesu: 'lojas locais têm buscado se atualizar'

A busca por atualização tecnológica e inovação tem sido constante entre os supermercadistas do Estado, que têm equipado suas lojas com os itens mais modernos do mercado. A informação é do presidente da Associação Cearense de Supermercados (Acesu), Gerardo Vieira Albuquerque, segundo quem as soluções utilizadas pelos empresários locais estão em consonância com as tendências mundiais.

"A gente vê lojas em bairros simples com o pessoal muito preocupado com a qualidade", completa Albuquerque, dizendo que os supermercadistas do Ceará têm procurado mais informações em feiras e eventos do setor, a exemplo da convenção anual da Associação Brasileira de Supermercados (Abbras), realizada nessa semana, entre os dias 16 e 18 de setembro, na cidade de Atibaia, em São Paulo. Simultaneamente, aconteceu a 4ª Exposição de Tecnologia da entidade, com o Espaço Inovação. O público pode conferir diversas soluções em automação.

"Cada evento tem um ponto a ser destacado. Na última que participamos, por exemplo, foi muito discutida a situação do produto embalado. A tendência do mercado é que esses produtos (que hoje são embalados no próprio supermercado) já cheguem embalados ao consumidor. Nós vamos deixar de embalar".

O presidente da Acesu também destaca ainda, além da tecnologia, a capacitação dos funcionários para prestarem um atendimento diferenciado continua sendo um ponto importante para os supermercados.

Especificidades

"O cliente reclama muito da falta de atendimento interno. Se ele vai nas frutas, ele quer escolher o produto, quer ser bem atendido. Para isso, precisamos ter um funcionário à altura para acompanhar. Nos frios, uns querem os itens fatiados na hora,

NOVIDADES

Softwares e equipamentos



Consinco - Apresentação do Sorter (Sistema Automatizado de Distribuição). Criado para classificar e separar produtos, opera com alta precisão e velocidade, garantindo ao cliente um aumento de produtividade logística da ordem de 38%. Além disso, a solução melhora o aproveitamento de espaços e reduz o número de funcionários na operação e os erros da gestão manual.



GS1 Brasil - Lançamento do app Inbar, disponível para iOS e para Android. O aplicativo mobile fornece dados sobre produtos e itens logísticos, a partir da interpretação dos códigos de barras, para os associados GS1, colaboradores e consumidores em geral. O consumidor pode saber sobre a origem e produção dos alimentos, data de validade, processo de embalagem e como recorrer ao fabricante, por exemplo.



HESS Latam Cash Systems - Exposição da Coinlin 314, uma máquina capaz de receber moedas e dispensar vouchers para compras no próprio estabelecimento onde for instalada. Permite, ainda, transformar o valor em recargas de celulares pré-pagos e outras transações. O equipamento é ideal para grandes varejistas. Com ela, os consumidores poderão "fazer dinheiro" com suas moedas.



Tlantic - Apresentação do App Continente, aplicativo que funciona como um cartão fidelidade. Com ele, o usuário pode usufruir dos cupons de desconto sem que seja necessário ter as versões físicas dos mesmos. A tecnologia permite, ainda, que clientes tenham acesso a outros benefícios, como a consulta de saldo e a sua utilização no momento da compra. O app é disponível para iOS e para Android.

Além da tecnologia, a capacitação dos funcionários para prestar atendimento diferenciado continua sendo um ponto importante

mais finos, outros em fatias mais grossas, e nós temos máquinas para isso. Os funcionários têm

que estar habilitados para usá-las. O cliente quer saber sobre as variedades do produto, se tem o light, o diet, algo específico para criança ou para idoso, por exemplo. O cliente quer que o funcionário do supermercado esteja preparado para dar orientações", afirma.

Ele também ressalta que o atendimento vai desde a hora que o cliente estaciona o carro no supermercado, por exemplo, passando por todas as seções, até o momento da saída. (DM)

28 anos de sucesso

Há 28 anos, os sonhos de um homem começaram a ganhar vida. Hoje, os seus sonhos são uma realidade na vida de mais de 1.200 colaboradores. O legado do nosso fundador permanecerá sempre vivo na postura profissional que sempre nos destacou no mercado e nos valores que norteiam a empresa.

Uma homenagem a Philippe Boris, fundador de tantas conquistas.

