

DOIS PONTOS

22 DEZ 22 /

QUI
RECONHECIMENTO
ALEXANDRE

acompanhe.hojeemdia.com.br

opiniao@hojeemdia.com.br

JORNADA HÍBRIDA: COMO MELHORAR A EXPERIÊNCIA DE VENDAS NO ON-LINE E NO AMBIENTE FÍSICO

FERNANDO FARIAS*



Muito se fala sobre os efeitos da pandemia em diversos aspectos. Com o varejo não foi diferente, uma vez que o distanciamento social acelerou diversas transformações na área. Uma delas é a mudança no comportamento dos clientes que, com o período de isolamento, passaram a intensificar as compras on-line. Considerada uma tendência que já vinha se firmando nos últimos anos, agora, percebe-se que o consumidor vive uma jornada híbrida, mesclando, assim, o ambiente físico com o on-line.

Um estudo realizado pela Criteo, empresa de publicidade, analisou o cenário do comércio de 2019 a 2021 e apontou que 72% dos entrevistados procuram as mercadorias nas lojas físicas e depois compram de forma on-line. O comportamento é típico do novo perfil de cliente que está optando, cada vez mais, por uma jornada híbrida – a ação contrária também pôde ser observada, de forma que a busca por determinado produto seja feita no ambiente virtual e, a compra, no físico. O fato é que, atualmente, o shopper conta com uma experiência diversa.

Um outro levantamento realizado pelo Institute for Business Value (IBV), em setembro de 2021, e intitulada como “os consumidores querem tudo”, apontou que os clientes esperam que os varejistas ofereçam uma jornada mesclada – para 27% dos entrevistados a compra híbrida é o principal método de aquisição.

Portanto, não dá para varejistas ignorarem esse novo comportamento. É preciso se adequar e se preparar para a nova demanda. Além disso, é fundamental, nos tempos atuais, ter presença no on-line, principalmente para que os clientes conheçam o seu comér-

cio. No entanto, sabemos que, no caso dos pequenos varejistas, adquirir presença no digital é mais difícil. Porém, vale ressaltar que, para acelerar o crescimento do negócio, é preciso também aderir a essa tendência.

Basicamente, é preciso oferecer uma jornada que permita que o cliente tenha boas experiências, independentemente do ambiente que esteja comprando. Por isso, fazer o uso de ferramentas que auxiliam neste processo também é imprescindível. Um bom exemplo disso é o abastecimento de estoque inteligente, que permite que o varejista tenha controle das suas gôndolas.

Isso pode auxiliar no momento de determinada compra, permitindo informar ao consumidor se o produto ao qual ele deseja está ou não disponível no momento. Em uma jornada híbrida isso evita, por exemplo, que o usuário saia de casa para comprar um produto e/ou buscar uma mercadoria e se deparar com a falta dele (a) na loja física.

O varejo está em constante transformação e é preciso acompanhá-la. Ter um serviço de autoatendimento ágil também é necessário, especialmente porque o consumidor deseja ter acesso a essa eficiência. No entanto, é importante que esse atendimento também seja humanizado. Por isso, é preciso se atentar às tendências e adequar as formas de trabalho, para que o cliente seja uma prioridade e o negócio tenha sucesso.

*CEO da Gofind, plataforma que cruza dados de oferta de produtos e demanda de consumidores para melhorar decisões nas indústrias

COLUNA ESPLANADA

LEANDRO MAZZINI

BRASÍLIA, QUARTA-FEIRA, 22 DE DEZEMBRO DE 2022 - Nº 3527



AUTOFAGIA SILENCIOSA

O apetite do PT por espaço no 1º escalão e por estatais de peso tem surpreendido até mesmo integrantes do próprio partido. O Ministério das Comunicações, que é cobigado por várias siglas e importante moeda de troca do presidente eleito Lula da Silva, virou um problema porque os petistas não abrem mão de presidir os Correios. O ex-ministro Paulo Bernardo, a propósito, apesar de não compor o futuro Governo, desde o início da Transição desfila como um especialista na estatal que já controlou. Já tem quem considere que Lula da Silva tem tido mais trabalho com o seu partido do que com os outros dispostos a formar a base.

PROCESSANDO DINHEIRO

Tem pouca gente ganhando muito no Serpro, o poderoso serviço de processamento de dados da União. O orçamento para a estatal em 2023 prevê distribuição de R\$ 4 milhões em salários para os diretores, e R\$ 710 mil para os conselheiros da administração no ano. Já os fornecedores terceirizados vão fazer a festa com R\$ 327 milhões em serviços.

CERRADO NA MIRA

Quem assumir o Ministério do Meio Ambiente terá muito trabalho pela frente para preservar o cerrado, o bioma comprovadamente mais desmatado para fins de agronegócio e investimentos imobiliários. O Sistema de Alerta de Desmatamento do Cerrado registrou que, entre outubro e novembro, houve perda de 115.694 hectares da vegetação nativa. A área perdida é equivalente ao território de Palmas (TO). O destaque negativo ficou com o município de Balsas (MA).

BOLSO APERTADO

A população da região Centro-Oeste do Brasil pretende fazer menos compras neste fim de ano, revela a pesquisa Radar Febraban. Segundo o levantamento, os moradores dessa região vão reduzir em 49% suas despesas em comparação ao mesmo período de 2021. O percentual da população de outras regiões mostra o Norte e o Sul com 45% e o Sudeste com 43%. Em geral, 46% dos brasileiros pretendem economizar no fim de ano.

CARGA ELÉTRICA

Cerca de 46% do valor pago por brasileiros na conta de luz são destinados a encargos e tribu-

PODER DOS MEIS

Um levantamento do MaisMei aponta que a região Sudeste lidera números de micro empreendedores individuais no Brasil, com 51,12% de ativos em 2022. Em seguida neste “ranking” surgem as regiões Sul (17,85%), Nordeste (17,05%), Centro-Oeste (8,86%) e Norte (5,08%). Segundo a pesquisa, os segmentos que representam maior interesse de profissionais autônomos são vestuário e acessórios; cabeleiros, manicures e pedicures; e promoção e vendas.



tos da Federação como União, Estados e municípios, aponta levantamento da PwC Brasil e do Instituto Acende Brasil. A pesquisa foi realizada com dados de 2021 fornecidos por 45 empresas que representam 70% do mercado nacional de energia, e mostra pequena queda no percentual da carga tributária da conta de luz. Nos dados de 2020 a porcentagem ficou em 49,7%, contra os 46% apresentados em 2021.

ESPLANADEIRA

A startup de fantasy game diário de futebol Rei do Pitaco chegou a 4 milhões de usuários e R\$ 125 milhões em premiações.

Programa “Leia com uma

criança”, do Itaú Social, alcançou 1 milhão de crianças em 659 municípios, em 2022.

Ator Rafael Cardoso vai comandar Réveillon 2023 no LSH Hotel, na Barra da

Tijuca (RJ).

Solar Coca-Cola e Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social de Alagoas promovem, dia 24, almoço de Natal para moradores de rua.

Com Walmor Parente, Carolina Freitas, Sara Moreira e Izánio Façanha