

### Comércio oferece grandes oportunidades de trabalho e de desenvolvimento de competências

Por Janaína de Oliveira, Vitória N. Julião e Jaiane A. Pereira



(Imagem de Anastasia Gepp por Pixabay)

O comércio apresenta muitas oportunidades de emprego, tanto pela oferta de vagas, quanto pelas experiências e aprendizados que pode trazer aos trabalhadores, principalmente jovens em seu primeiro emprego.

A análise dos dados de Mato Grosso do Sul (MS) sobre geração de empregos formais mostrou tendência de crescimento até fevereiro de 2020, antes do início da pandemia da Covid-19, quando houve queda. Apesar da redução na geração de novos empregos formais, a análise de dados dos setores de serviços e comércio, realizada de forma estratificada, evidencia que as maiores perdas ocorreram no setor de serviços. O comércio, por sua vez, manteve saldo positivo. Neste período, Naviraí foi o segundo município no MS com maior geração de empregos formais (SEMAGRO, 2020).

Embora os números sejam positivos, pesquisa com empregadores em Naviraí identificou que falta mão de obra em algumas áreas e a mão de obra disponível necessita de qualificação ou de aperfeiçoamento (NICOMEDES; PEREIRA; RESCH, 2019).

Para conhecer a pesquisa “Mercado de trabalho no município de Naviraí-MS: um estudo a partir da ótica dos empregadores”

Acesse: <https://cutt.ly/SIZ1G1i>

As oportunidades existem. Contudo fica a questão:

#### Como se preparar melhor para conquistar as oportunidades existentes?

Acreditamos que a resposta seja desenvolver as competências para atuar no comércio. Vejamos quais seriam elas:

#### Competências para o Comércio

As competências envolvem conhecimentos, habilidades e atitudes para desempenhar funções nas lojas, como Caixa, Atendente e Vendedor.

Os conhecimentos estão relacionados ao conhecimento teórico, como cursos de atendimento, informática e técnica de vendas.

A habilidades se referem ao saber fazer, utilizando de treinamento prático.

As atitudes dependem de querer fazer, ou seja, depende da vontade, do comportamento e do compromisso profissional.

Vejamos um exemplo de habilidades que um Vendedor deve ter:



Comunicação – clareza, assertividade e argumentação



Escuta - ouvir e compreender o cliente



Negociação - utilizar as técnicas de vendas



Organização – ambiente e processo de trabalho



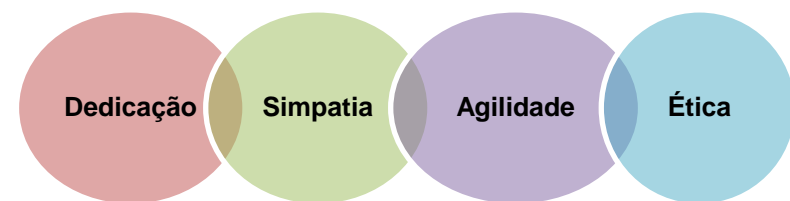
Equipe – manter bom relacionamento com todos



Resolução de problemas – pensar em estratégias e ser criativo para resolver problemas

As habilidades e atitudes podem ser desenvolvidas. Nos dois casos, é importante o autoconhecimento para entender quais competências você possui e quais precisa aperfeiçoar.

Dentre as atitudes desejadas para um profissional do comércio, estão:



## Vendas e Técnicas de Negociação

A venda vai muito além de negociar e entregar um produto ou serviço a alguém.

Vender é uma troca de experiências com o cliente. É importante desenvolver um relacionamento, saber ouvir, transmitir confiança, credibilidade e oferecer a solução para as necessidades, demandas e problemas apresentados, buscando uma forma de fidelização.

Vender é a arte de se reinventar a cada venda e saber agregar valor ao produto, atendendo as necessidades de cada cliente.

Conheça os 8 passos da venda:



Fonte: [https://www.jeitogazin.com.br/livros/Gazin\\_Apostila\\_8%20Passos.pdf](https://www.jeitogazin.com.br/livros/Gazin_Apostila_8%20Passos.pdf)

- 1) **Abordagem** inclui gerar um clima agradável para acolher o cliente e criar empatia entre ambos;
- 2) **Sondagem** envolve a coleta de informações sobre o que o cliente procura para atender assertivamente;
- 3) **Apresentação e demonstração do produto**, agregando valor por meio da exibição dos seus benefícios;
- 4) **Fechamento experimental** engloba identificar sinais de compra e oferecer produtos adicionais;
- 5) **Contornando objeções** abrange evitar possíveis barreiras para concretizar a venda;
- 6) **Fechamento** da venda por meio da iniciativa do vendedor, que é o responsável por isso;
- 7) **Confirmações e convites** inclui mostrar que o cliente está fazendo um bom negócio e criar com ele um relacionamento para futuras trocas;
- 8) **Pós-venda** envolve saber se o produto atendeu as necessidades do cliente e estreitar o relacionamento.

## Atendimento ao cliente

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, o ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas, dando suporte antes, durante ou depois da compra (Sebrae, 2012).

Como o atendimento ao cliente é uma prestação de serviço, devemos priorizar algumas atitudes fundamentais, como:

- 1) Dar atenção, escutar o que o cliente tem a dizer, buscando entender suas reais necessidades;
- 2) Ser cordial e carregar sempre um sorriso no rosto;
- 3) Fugir dos termos técnicos e jargões, pensando sempre que o cliente precisa entender a linguagem;
- 4) Estar atento aos desejos e necessidades do cliente;
- 5) Conhecer as especificações e especificidades sobre o produto e/ou bem que estamos vendendo;
- 6) Ser solícito e se preocupar com o cliente desde o primeiro contato, na venda e no pós-venda.

Existem várias formas de atendimento, por meio de diversos canais, como: presencial, por telefone, redes sociais, *e-mail*, *chat online*, entre outros. Cada canal é utilizado por um perfil de cliente e isso deve ser considerado na comunicação.

Todas as formas de atendimento são importantes para mostrar o compromisso da empresa para com os clientes e no processo de fidelização. Por isso, o atendente precisa se dedicar a todos os canais de atendimento que a empresa decide adotar.



Para realizar um bom atendimento são necessárias atitudes de respeito com todas as pessoas, principalmente aquelas que necessitam de atenção diferenciada, como idosos, grávidas, pessoas com deficiência, crianças ou pessoas não alfabetizadas.

### Pecados do Atendimento ao Cliente



### Perfil do consumidor e decisão de compra

Conhecer o perfil do consumidor auxilia o profissional de vendas a entender as suas necessidades e entregar um produto ou serviço que as atenda de forma satisfatória, auxiliando na decisão de compra do cliente.

#### Você já parou para pensar quais fatores podem influenciar o consumidor no processo de compra?

Então vamos conhecer alguns desses fatores:

- **Fatores Culturais** – valores, interesses e comportamentos similares;
- **Fatores Sociais** – grupos de referência, família, amigos, papéis sociais e *status*;
- **Fatores Pessoais** – estilo de vida, idade e opiniões ou crenças sobre o ambiente e sobre si mesmo;
- **Fatores Psicológicos** – necessidade de reconhecimento, valor ou integração (MENEZES, 2010).

#### Referências:

SEMAGRO. Conjuntura Econômica n. 55 – Setembro 2020. NICOMEDES, L.E.; PEREIRA, J.A.; RESCH, S. Mercado de trabalho no município de Naviraí-MS. **Aten@**-Revista de Gestão & Negócios, 2019.

MENEZES, V. **Comportamento do consumidor**: fatores que influenciam o comportamento de compra e suas variáveis.2010. <https://administradores.com.br/artigos/comportamento-do-consumidor-fatores-que-influenciam-o-comportamento-de-compra-e-suas-variaveis>

**Consumidor é aquele que tem necessidade. Clientes são os que têm suas necessidades atendidas.**

Paulo Eduardo Dubiel

O perfil do consumidor mudou muito nos últimos tempos. As 3 principais mudanças foram:

- 1) Maior orientação para o valor;
- 2) Desejo de mais informações;
- 3) Maior procura por produtos que satisfaçam necessidades específicas.



(Imagem de Gerd Altmann por Pixabay)

Os consumidores podem se enquadrar em alguns perfis, como:

- 1) Desbravador – orientado à lealdade e necessidades.
- 2) Impaciente – orientado à espontaneidade.
- 3) Carente – orientado à indecisão.
- 4) Experimentador – orientado ao desconto.

### Você sabe em qual perfil de consumidor se enquadra?

Acesse o link e responda ao Quiz para saber:

<https://pt.quizur.com/quiz/descubra-qual-e-a-sua-persona-jogador-94cr>

Cada perfil de consumidor requer uma atitude e uma abordagem diferente por parte do vendedor ou atendente. Por isso, conhecer o cliente pode ser uma vantagem competitiva para o profissional do comércio e para a loja onde ele trabalha.

### + NGDI INFORMA

Para mais informações, sugestões de temas ou dúvidas sobre os boletins entre em contato por um dos nossos canais.

Endereço: Rod. MS 141 KM 02 - Naviraí-MS

Telefone: (67) 3409-3401

E-mail: [ngdi.ufms@gmail.com](mailto:ngdi.ufms@gmail.com)

**Acesse mais boletins**

