



## Orientações práticas e adequadas para seu Supermercado

*Clóvis Polese*

CTDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento Empresarial

## CLÓVIS POLESE

Diretor do CTDE - Centro de Treinamento e Desenvolvimento Empresarial, com mais de 30 anos de experiência como supermercadista, consultor e consumidor de supermercado. Autor de três livros na área: Manual do Gerente de Supermercado, Manual dos Perecíveis em Supermercado e Construção e Montagem de Supermercado.



## Sumário

# 4



### Comunicação Visual

Objetivos e vantagens

# 8



Sucesso em Supermercado	6
Estacionamento	9
Merchandising	11
Furtos e assaltos	14

# 12



### Reciclagem de resíduos

Porque fazer?

### Supermercado moderno e rentável

Classificação por tamanho

Oferece, através da visão, o máximo de informações, de forma rápida e direta.



31415236535 6919323846 264398279  
5028841371 6939575010 8002949844  
5933078154 0820301089 86208134825  
3421170791824893951 3283305647  
033944035 5298223172 5359408128

Proporciona a construção de imagem perante seu público consumidor.

Uma imagem deve lembrar a qualidade dos produtos, serviços e atendimento.

LOGOTIPO em todas as manifestações físicas do supermercado:

- Fachada
- Luminosos
- Impressos
- Sacolas
- Cartazes
- Folhetos
- Sinalização interna e externa
- Uniforme e
- Frota de veículos.

Mostre que seu supermercado se preocupa com o consumidor.

# Comunicação Visual

*Objetivos e Vantagens*

Os elementos visuais assumem a função de "SORRISO" do supermercado.

### Sinta-se bem no seu trabalho.

Tenha **bons funcionários**. Capriche no recrutamento e seleção.

Seja o melhor supermercadista – não deixe de lado seus sonhos.

Saiba comprar e controle seu estoque.

Cuidado com o **preço de custo**.

É importante saber determinar o preço de venda para que haja **lucro**.

Não tolere e nem permita desonestidade.

Acompanhe seus colaboradores.

**Treinamentos e capacitações** constantes são a chave para o atendimento de qualidade.

Analise orçamentos, compare e decida pelo mais adequado ao seu **negócio**. Seja pontual nos pagamentos.

Aprenda a **delegar**. Você não vai conseguir dar conta de tudo sozinho.

Ter **concorrência** é bom. Faz com que você sempre busque melhorar seus negócios.

Ah, não esqueça da **família** e umas férias de vez em quando sempre caem bem!

Muitos fatores determinam a manutenção e o crescimento de um mercado.

Dentre eles, destacamos os itens abaixo:

## *Como crescer e se manter no mercado?*

- Trace uma estratégia adequada ao público que se quer atender;
- Cliente sempre em 1º lugar;
- Tenha bons fornecedores;
- Selecione e treine sua equipe para bom atendimento e limpeza;
- Bons preços visíveis e legíveis;
- Variedade com qualidade;
- Organização em geral;
- Serviço de entrega;
- Estacionamento;
- Segurança.



## Sucesso em Supermercado

*O que é necessário?*

“ O que faz um supermercado ser super não é o tamanho da loja. É a qualidade!”

Clóvis Polese

# Supermercado Moderno e Rentável

Supermercado é um estabelecimento comercial de porte, bem localizado e com boas instalações, onde determinado número de consumidores vão para **comprar**.

Quando se pensa em montar um supermercado moderno e rentável, deve-se **escolher seus equipamentos** levando em conta as características gerais do mercado.

Importante ter uma estratégia adequada ao público que se quer atender.

Itens importantes:

- Bom atendimento;
- Limpeza;
- Promoções;
- Organização;
- Variedade com qualidade;
- Boa comunicação visual.



## Classificação por tamanho de loja:

A classificação do supermercado é feita pelo tamanho de área de vendas:

- ❑ **PEQUENO:** até 500 m<sup>2</sup>
- ❑ **MÉDIO:** de 501 até 1.000 m<sup>2</sup>
- ❑ **GRANDE:** acima de 1.000 m<sup>2</sup>

## ESTACIONAMENTO É IMPRESSINDÍVEL!

O estacionamento ideal deve dispor de no mínimo, 2x a metragem da área de vendas das pequenas lojas e 3x a área de vendas das lojas médias.

Ele deve ter espaços exclusivos para:

- Melhor idade;
- Gestantes;
- Pessoas com deficiências e
- Todas as acessibilidades por lei.

Importante também ter espaços para motos e bicicletas.

Ter árvores nativas da região também são boas opções no estacionamento.



Estacionamento sustentável

Pesquisas realizadas pelo CTDE – Centro de Treinamento e Desenvolvimento Empresarial – junto a supermercadistas de bairro, destacam as seguintes áreas:

- PERECÍVEIS – 60%
- MERCEARIA – 40%

*O que mais se vende?*



Perceíveis representam, em média, 60% das vendas totais

- AÇOUQUE – 20%
- PADARIA E CONFEITARIA – 12%
- LATICÍNIOS – 12%
- HORTIFRÚTI – 10%
- FIAMBREIRA – 6%

Para aumentar suas vendas lembre-se de sempre manter uma boa imagem junto ao cliente e a comunidade em geral.

**Como posso aumentar as vendas?**

- **Compre produtos de qualidades:** melhores preços e variedade de marcas são as buscas dos clientes;
- **Promoções:** produtos bem expostos em pontas de gôndolas e em locais estratégicos. Aposte em cartazes com preços visíveis mas não esconda o seu produto;

**Degustações de produtos:** em pontos estratégicos de venda. De preferências próximo aos produtos das gôndolas;

***Venda bem sem prejuízo!***

- **Calendário promocional:** aproveite datas importantes para promover as vendas (dia das mães, dia dos pais, Natal, Páscoa, aniversário do supermercados, entre outras);
- **Promoções com parceria dos fornecedores:** impressos nas embalagens de saída de caixa, sinalizações no estabelecimento, tabelas de preços, descontos diretamente nas mercadorias (ex: leve 3, pague 2)

## MERCHANDISING

*O que é?*

**É tudo que se faz para aumentar as vendas.**



# Reciclagem de resíduos

## Porque fazer?

Com a coleta seletiva dos resíduos da operação do supermercado, há muito **reaproveitamento** de material.

Crie um **programa** envolvendo funcionários e clientes, auxiliando cooperativas que recolhem esse material.

Separe e prenda papel, papelão e plástico. Com isso você ajuda a reduzir

a quantidade de resíduos enviados aos aterros sanitários.

Os resíduos orgânicos devem ser enviados a uma usina de compostagem para **transformação** em fertilizantes.

Estimule os **produtos sustentáveis**. São uma plataforma de responsabilidade social e ambiental que o supermercado deve praticar.

## PODE RECICLAR:

- Garrafa e pote de vidro
- Garrafa PET
- Sacola plástica
- Papel e papelão
- Filme plástico de embalagem
- Lata de aço (inclui aerossóis)
- Lata de alumínio
- Isopor

## NÃO PODE RECICLAR:

- Vidro refratário
- Espelho
- Lenço de papel
- Papel higiênico
- Absorvente e fralda descartável
- Barbeador descartável
- Papel carbono

# Furtos e Assaltos

## Dicas Valiosas

### Vale tudo pelo patrimônio!

Equipamentos eficientes de segurança ajudam, mas não resolvem tudo.

Para vencer esse desafio, é preciso ir além, conciliando recursos humanos e a tecnologia disponível.

O mais comum entre os supermercados é a combinação entre equipe própria e terceirizada, principalmente quando houver necessidade de vigilância armada.



### Vale tudo pelo patrimônio!

Funcionários podem cuidar exclusivamente da segurança, seja na área de vendas, evitando furtos de clientes, ou na conferência do recebimento de mercadorias. Também podem trabalhar na prevenção de ocorrências.

**Oriente os seguranças** para nunca abordarem clientes suspeitos ou que tenham cometido algum furto antes da passagem do checkout.

**Evite segurança armada** dentro da loja.



### Monitoramento remoto

Disponha de **equipamentos eletrônicos** na sua loja.

Tenha iluminação acionada por **sensores de presença**. Invista na integração da iluminação aos sistemas de **câmeras e alarmes**.

Instale câmeras de monitoramento.

Use sistema de **fechaduras eletromagnéticas** que evitam que alguém esqueça a porta aberta.

Matenha **monitoramento remoto** via internet!



**27** anos

**CENTRO DE  
TREINAMENTO**

E DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL LTDA.

O Centro de Treinamento e Desenvolvimento Empresarial tem a solução completa para **Qualificação Profissional** de toda sua equipe de Atendimento, Gerência, Reposição, Promoção de Vendas, Açougue, Padaria, Hortifrúti e muito mais.

Ideal para proprietários e funcionários para **Aumentar as Vendas e Reduzir as Despesas de seu Supermercados.**

Desde 1995, oferecemos cursos que potencialize o talento das pessoas para alcançar excelência, contribuindo para seu desenvolvimento profissional, seja funcionário ou proprietário de Supermercado.



(51)99997 - 2187

*“O que faz um supermercado ser super não é o tamanho da loja. É a qualidade.”*

Clóvis Polese

## Clóvis Polese

Responsável por mais de 900 palestras, cursos de treinamento e consultorias em todo Brasil, recebeu o Troféu Especial Carrinho de Ouro AGAS - Prêmio de Reconhecimento da Associação Gaúcha de Supermercados e Título de Cidadão Emérito da cidade de Porto Alegre/RS. Realizador e organizador da Expo Supermercados - Feira de Negócios, Experiências e Inovações com exposição de produtos, equipamentos e serviços em um Supermercado Modelo, inédito no Brasil, com 100 edições já realizadas, desde 2000.

...

[www.ctde.com.br](http://www.ctde.com.br)