

COMO VENDER MAIS E COM MELHORES MARGENS?



Sincomavi

RETAIL TRENDS BRASIL
Business Developers



IBEVAR

Quem sou eu?



ALEXANDRE ABREU

Diretor Vogal do **IBEVAR** e diretor de vendas da indústria de software **TRADE SUITE**.

Atua também em sua consultoria **RETAIL TRENDS BRASIL** com foco no desenvolvimento do Varejo multiplicando sua experiência de 25 anos no setor.

Sua trajetória também passou pelo desenvolvimento de Business Plans para empresas como também é profundo conhecedor de ferramentas gerenciais como: Análise SWOT, 5W2H, Canvas, Balanced Score Card, Matriz BCG, KPI, Ciclo PDCA, Programa 5S.



alexandre.abreu@retailtrendsbrasil.com.br



+55 11 98283-1415



Alexandre Abreu

- ✓ 49 Anos
- ✓ Casado
- ✓ Moro no Brooklin, SP
- ✓ Comercial há quase 30 anos
- ✓ Apaixonado pela arte da venda
- ✓ Churrasqueiro de mão-cheia e adora “inventar” na cozinha
- ✓ Um bartender bem criativo



Introdução

-  O Varejo enfrenta desafios constantes: a **concorrência** cada vez mais acirrada, **consumidores mais exigentes** e **margens de lucro** que parecem estar sempre sob pressão. Diante desse cenário, é fundamental não apenas vender mais, mas **vender de forma inteligente**, garantindo **margens mais atrativas**.
-  Nesta apresentação, vamos explorar estratégias que permitem ao varejista **aumentar suas vendas sem sacrificar a rentabilidade**. Vamos abordar desde a importância de **conhecer profundamente o cliente** até como utilizar a **tecnologia para diferenciar sua oferta, agregar valor e otimizar processos**.
-  Meu objetivo é mostrar como, com as estratégias certas, é possível **transformar o desafio de vender em uma oportunidade de crescimento sustentável**, garantindo resultados melhores tanto para o negócio quanto para os consumidores.



Agenda



- 1) OPORTUNIDADES no Varejo
- 2) DESAFIOS no Varejo
- 3) Estratégias para AUMENTAR VENDAS
- 4) Técnicas para MELHORAR MARGENS
- 5) INOVAÇÃO no Varejo
- 6) DIFERENCIAÇÃO no Varejo
- 7) FIDELIZAÇÃO & RELACIONAMENTO





Dificuldades do Varejo MatCon



Desafios	Descrição
Oscilações na demanda	Influência de fatores econômicos como juros e crédito na variação das vendas.
Gestão de estoque	Desafio na manutenção do equilíbrio entre variedade de produtos e obsolescência.
Concorrência acirrada	Alta competição com grandes redes, lojas independentes e e-commerce.
Custo elevado de logística	Infraestrutura deficiente e altos custos de transporte, impactando o preço final.
Margens de lucro apertadas	Baixas margens devido à competição e custos operacionais.
Dificuldade em captar crédito	Acesso limitado ao crédito devido às altas taxas de juros e instabilidade econômica.
Mudanças na regulamentação e impostos	Complexidade tributária e mudanças frequentes nas regras fiscais.
Capacitação da força de vendas	Falta de conhecimento técnico adequado para oferecer atendimento de qualidade.
E-commerce e digitalização	Dificuldade em integrar canais físicos e digitais e atender à demanda online.
Incertezas econômicas e políticas	Impacto das crises econômicas e políticas na disposição para investimentos.





WARM UP!





OPORTUNIDADES no Varejo



1. Digitalização e Expansão dos Canais de Venda

A tecnologia e as compras online aumentam o alcance dos varejistas. A **estratégia omnichannel integra lojas físicas e digitais, trazendo conveniência ao cliente.**

2. Experiência Personalizada

Os consumidores buscam experiências personalizadas. Com **dados de compras e preferências**, os varejistas podem oferecer **atendimento personalizado**, aumentando o valor percebido e a margem.

3. Produtos e Serviços de Maior Valor Agregado

Oferecer **produtos diferenciados e serviços extras agrega valor**, justificando **preços mais altos e aumentando margens.**

4. Tecnologia e Inovação

Automação e IA (Inteligência Artificial) aumentam a **eficiência, otimizam processos e reduzem custos**, melhorando as margens.

5. Programas de Fidelidade

Programas de fidelidade **retêm clientes e aumentam o LTV, gerando vendas recorrentes e reduzindo custos de aquisição.**



DESAFIOS no Varejo



1. Concorrência Acirrada e Pressão por Preços Baixos

A concorrência por preço pressiona margens. Diferenciar-se exige **oferecer valor com criatividade e inovação**.

2. Mudança no Comportamento do Consumidor

Consumidores exigem mais que produtos; **valorizam experiência, conveniência e propósito**, desafiando o varejo.

3. Gestão Eficiente de Estoques

Equilibrar estoques e evitar excessos ou rupturas é um desafio para o varejo, afetando margens e satisfação do cliente.

4. Adaptação às Novas Tecnologias

A tecnologia oferece oportunidades, mas sua **implementação exige investimento** e erros podem gerar custos e ineficiências.

5. Custos Operacionais Crescentes

O aumento dos custos representa um **desafio para as margens de lucro**, exigindo **foco em eficiência operacional e estratégias de diferenciação**.



Estratégias para Aumentar Vendas



1. Conheça o Cliente e Personalize a Experiência de Compra

- **Segmentação e Análise de Dados:** Use dados de compra e demográficos para entender os perfis dos clientes e criar campanhas direcionadas, ofertas personalizadas e aumentar o engajamento.
- **Personalização:** Adapte a experiência de compra às necessidades individuais dos consumidores, oferecendo recomendações, promoções e atendimento personalizados para aumentar a conversão.

2. Invista em Estratégias Omnichannel

- **Integração dos Canais de Venda:** Ofereça uma experiência integrada entre loja física, online e outros canais, facilitando a transição sem fricção para aumentar a conveniência e as vendas.
- **Clique e Retire (Click & Collect):** Combine compra online com retirada na loja, aumentando vendas e gerando compras adicionais.

3. Otimize o Mix de Produtos e Aumente o Valor Médio da Compra

- **Produtos Complementares (Crossselling) e Upselling:** Ofereça produtos complementares (cross-sell) e incentive upgrades (upsell) para aumentar o ticket médio, treinando a equipe para sugerir itens de valor.
- **Gestão de Sortimento:** Revise o sortimento regularmente para oferecer os produtos certos, atender à demanda e otimizar as vendas.



Estratégias para Aumentar Vendas



4. Ofereça Soluções de Valor Agregado

- **Serviços Complementares:** Ofereça serviços adicionais, como consultoria, instalação, montagem, ou suporte técnico, para aumentar margens, agregar valor e gerar fidelidade..
- **Experiência de Compra Envolvente:** Crie uma experiência que vá além do produto, oferecendo interações envolventes, como demonstrações ao vivo, testes e eventos. Isso ajuda a destacar sua marca e gerar mais valor percebido.

5. Estratégias de Precificação Inteligente

- **Precificação Baseada em Valor:** Foque no valor entregue ao cliente, oferecendo produtos exclusivos e de alta qualidade para justificar preços mais altos e melhorar as margens.
- **Promoções Inteligentes:** Use promoções estratégicas, como "compre 2, leve 3", para atrair consumidores e aumentar a rotatividade, sem comprometer as margens.

6. Capacitação da Equipe de Vendas

- **Treinamento Focado em Soluções e Valor:** Capacite sua equipe para entender as necessidades dos clientes e oferecer soluções, destacando o valor dos produtos e serviços para aumentar vendas com margens maiores.
- **Atendimento ao Cliente de Excelência:** Um bom atendimento fideliza o cliente e justifica preços mais altos, garantindo uma experiência positiva e consistente, tanto online quanto na loja física.



Estratégias para Aumentar Vendas



7. Fidelização e Relacionamento com o Cliente

- **Programas de Fidelidade:** Crie programas de fidelidade que recompensem os clientes recorrentes. Clientes fiéis não apenas compram mais, mas também tendem a se importar menos com o preço, pois priorizam o relacionamento com a marca.
- **Engajamento Pós-Venda:** Mantenha a comunicação pós-compra com suporte, promoções e informações, gerando novas vendas e aumentando a lealdade do cliente.

8. Utilize Tecnologia e Análise de Dados

- **Ferramentas de CRM:** Utilize plataformas de CRM para gerenciar o relacionamento com os clientes, personalizar ofertas e segmentar o público de maneira eficaz.
- **Inteligência Artificial e Automação:** Use IA para prever tendências, entender o comportamento do consumidor e automatizar recomendações, melhorando a eficiência e reduzindo custos para reinvestir em estratégias de vendas.

9. Marketing Eficiente e Comunicação Clara

- **Marketing Digital:** Utilize as redes sociais, SEO e campanhas pagas para atrair novos clientes. Invista em conteúdo relevante, que engaje e eduque o público sobre os benefícios dos seus produtos e serviços.
- **Promoções e Ações Segmentadas:** Comunique promoções específicas para segmentos diferentes de clientes, baseando-se no histórico de compras e preferências de cada grupo.



Técnicas para Melhorar Margens



1. Precificação Baseada em Valor

- **Diferenciação de Produtos:** Destaque o valor agregado de seus produtos, como qualidade e benefícios exclusivos, para justificar preços mais altos e aumentar o valor percebido.
- **Segmentação de Preços:** Adote faixas de preço para diferentes segmentos, oferecendo produtos de entrada, intermediários e premium para atender diversos públicos e aumentar as margens.

2. Gestão Eficiente de Estoque

- **Redução de Rupturas e Excesso de Estoque:** Estoques excessivos aumentam custos, enquanto a falta de produtos afeta as vendas. Use sistemas de gerenciamento para prever demandas e otimizar margens.
- **Métodos de Abastecimento Inteligentes:** Estabeleça parcerias com fornecedores ágeis e negocie prazos de pagamento e condições comerciais para manter margens saudáveis e melhorar o controle financeiro.

3. Otimização do Mix de Produtos

- **Foco em Produtos de Alta Margem:** Promova produtos de alta margem, equilibrando o mix para destacar itens lucrativos e oferecer soluções que aumentem o ticket médio.
- **Produtos Complementares e Upselling:** Incentive upselling e a venda de produtos complementares para agregar valor e melhorar as margens.



Técnicas para Melhorar Margens



4. Redução de Custos Operacionais

- **Automação de Processos:** Automatize tarefas repetitivas e processos administrativos. Isso pode reduzir custos de mão de obra e aumentar a eficiência operacional, impactando positivamente as margens.
- **Otimização de Layout e Espaço de Loja:** Um layout eficiente e bem planejado pode aumentar a conversão de vendas e a circulação de mercadorias, além de reduzir custos de operação, como logística interna.

5. Parcerias Estratégicas e Negociação com Fornecedores

- **Negociação de Condições Comerciais:** Negociar melhores condições de pagamento, descontos por volume, e prazos de entrega com fornecedores pode reduzir o custo de aquisição de produtos e melhorar as margens.
- **Marcas Próprias:** Desenvolver marcas próprias permite margens mais altas, eliminando custos com intermediários, além de oferecer produtos exclusivos que diferenciam o varejista da concorrência.

6. Redução de Desperdícios e Perdas

- **Controle de Perdas e Quebras:** Monitore e implemente ações para reduzir perdas por roubo, obsolescência e danos, usando controle de inventário e sistemas de vigilância para melhorar as margens.
- **Gestão de Promoções:** Promova ações promocionais estratégicas para evitar desperdícios, especialmente com produtos próximos ao vencimento ou de baixo giro.



Técnicas para Melhorar Margens



7. Melhoria na Experiência do Cliente

- **Valor Agregado ao Atendimento:** Atendimento de qualidade e uma boa experiência aumentam o valor percebido, tornando o cliente mais disposto a pagar. Capacite sua equipe para atender às necessidades específicas de cada cliente.
- **Serviços Complementares:** Ofereça serviços que complementem o produto, como instalação, suporte técnico ou personalização. Esses serviços aumentam o valor da compra e permitem margens mais elevadas.

8. Análise e Gestão de Dados

- **Gestão Baseada em Dados:** Use dados de vendas e comportamento do consumidor para otimizar sortimento, precificação e promoções, identificando oportunidades para melhorar as margens e maximizar lucros.
- **Inteligência Artificial para Previsão de Demanda:** Ferramentas de IA podem prever a demanda e identificar padrões de consumo, ajudando na otimização de estoques e preços, o que contribui diretamente para a melhoria das margens.

9. Estratégias de Promoções e Incentivos

- **Promoções Focadas em Valor e Fidelização:** Ao invés de conceder descontos amplos, foque em promoções que agreguem valor, como "compre e ganhe" ou "combo de produtos". Assim, a margem é mantida e o cliente percebe maior benefício.
- **Programas de Fidelidade:** Ofereça recompensas para clientes fiéis, criando uma base de consumidores recorrentes que valorizam o relacionamento e os benefícios, gerando vendas contínuas e margens melhores.



INOVAÇÃO no Varejo



1. Digitalização e Tecnologia de Ponta

- **IA e Personalização:** A IA personaliza a experiência de compra com recomendações, chatbots 24/7 e ofertas segmentadas, aumentando o valor percebido e a disposição do cliente a pagar mais.
- **Realidade Aumentada (RA) e Realidade Virtual (RV):** A RA e RV criam experiências imersivas, permitindo que os clientes testem produtos virtualmente, agregando valor e aumentando as chances de venda.

2. Inovação no Modelo de Negócio

- **Venda por Assinatura:** Produtos que podem ser entregues de forma recorrente, como itens de consumo diário ou kits temáticos, permitem vendas previsíveis e aumentam a lealdade do cliente, com melhores margens.

3. Inovação no Atendimento e Relacionamento

- **Omnichannel:** Oferecer interação integrada entre loja online, física e aplicativos melhora a experiência de compra, facilita a conversão e aumenta vendas e margens.



DIFERENCIAÇÃO no Varejo



1. Valor Agregado aos Produtos e Serviços

- **Produtos Exclusivos e Marcas Próprias:** Produtos exclusivos ou marcas próprias evitam comparações de preços, permitem melhores margens e oferecem maior controle de qualidade e custos.

2. Experiência de Compra Memorável

- **Design e Ambiente da Loja:** Crie um ambiente acolhedor e alinhado ao público-alvo, com layout, decoração e iluminação que aumentem o valor percebido e diferenciem a marca.

3. Estratégias de Marketing que Contem uma História

- **Storytelling:** Conectar o produto a um propósito maior ou a uma narrativa, como sustentabilidade, impacto social, ou tradição, gera engajamento e permite justificar margens mais altas.

4. Foco em Nichos de Mercado

- **Soluções Personalizadas:** Produtos e serviços que atendem às necessidades específicas de um determinado nicho tendem a ser menos sensíveis a preços, pois se tornam insubstituíveis para aquele público.



Exemplos de INOVAÇÃO & DIFERENCIAÇÃO



➤ Leroy Merlin

Implementou **ferramentas de realidade aumentada em seu site e aplicativo**, permitindo que os clientes visualizem como os materiais de construção, revestimentos e móveis ficariam em seus ambientes. Essa inovação agrega **valor à experiência do cliente, ajuda na tomada de decisão e aumenta as chances de venda**.

➤ Telhanorte

Oferece consultoria para ajudar os clientes a planejar suas reformas e construções. Esse tipo de serviço agrega valor e cria um diferencial competitivo, especialmente para consumidores que não possuem conhecimento técnico, aumentando a percepção de qualidade e permitindo margens mais altas.

➤ C&C Casa e Construção

Integrou seus canais online e offline para oferecer a opção "Clique e Retire", permitindo que os clientes façam compras no site e retirem em uma loja próxima. Essa estratégia combina a conveniência da compra online com a rapidez da retirada, facilitando a experiência de compra e atraindo clientes que valorizam a praticidade.

➤ Home Depot

Oferece **ferramentas de planejamento 3D para que os consumidores possam criar seus projetos, simular a instalação de materiais e visualizar o resultado final**. Isso não só aumenta o engajamento, mas também melhora a experiência, diferenciando o serviço em comparação com concorrentes que não oferecem essas tecnologias.



FIDELIZAÇÃO & RELACIONAMENTO



1. Importância da Fidelização para Melhoria de Margens

- **Redução de Custo de Aquisição de Clientes (CAC):** Fidelizar clientes é mais barato que adquiri-los, reduzindo custos de marketing e melhorando as margens.
- **Maior Valor de Vida do Cliente (CLV):** Clientes fiéis aumentam o CLV (*Customer Lifetime Value*), gerando mais vendas e eficiência operacional, o que resulta em margens mais altas.

2. Estratégias de Fidelização

- **Programas de Fidelidade Personalizados:** Programas de fidelidade com pontos, descontos e cashback incentivam clientes a retornarem e realizarem compras maiores.
- **Campanhas de Recompensa por Indicação:** Programas de indicação recompensam clientes por recomendar a loja, ampliando a base e promovendo fidelização com compras recorrentes..
- **Personalização de Ofertas e Comunicação:** Personalizar ofertas com base em dados fortalece o vínculo emocional, aumenta o valor percebido e incentiva gastos maiores e fidelidade.



FIDELIZAÇÃO & RELACIONAMENTO



3. Construção de Relacionamento com os Clientes

- **Atendimento ao Cliente de Excelência:** Atendimento Diferenciado, com equipes treinadas, gera confiança, conexão emocional e fideliza clientes, incentivando seu retorno.
- **Ouvidoria e Feedback:** Ouvir feedback dos clientes e incorporar sugestões fortalece o relacionamento, resolve problemas e promove lealdade.
- **Comunicação Transparente e Frequente:** Manter os clientes informados sobre novidades e promoções gera confiança e evita frustrações, fortalecendo o relacionamento.

4. Fortalecimento do Engajamento Emocional

- **Campanhas de Storytelling:** O storytelling em campanhas cria vínculo emocional, conectando a marca a causas e histórias autênticas, promovendo a lealdade do consumidor.
- **Comunidade de Clientes:** Criar uma comunidade em torno da marca fortalece o pertencimento e a lealdade, incentivando clientes a compartilhar experiências e interagir com a empresa. Ex: ter um “embaixador” da sua marca/empresa.

NRF'24
RETAIL'S
BIG SHOW

Um dos últimos estudos apresentados na NRF revela:

 **80%** das vendas no varejo ainda acontecem nas lojas

 Estes espaços estão adequados para **criar experiências de marca envolventes e memoráveis?**

NRF'24
RETAIL'S
BIG SHOW

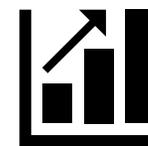
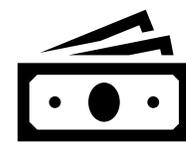
LEE PETERSON – *WD Partners*



You don't **HAVE** to go to
a store...you have to
WANT to go to a store!

“Você não TEM que ir a uma loja, você tem que QUERER ir a uma loja!”

BÓRA VENDER!



RETAIL TRENDS BRASIL

Business Developers

ALEXANDRE ABREU

 alexandre.abreu@retailtrendsbrasil.com.br

 +55 11 98283-1415