

Tecnologia e atendimento à moda antiga: apostas do varejo mundial

Novidades apresentadas na NRF 2014 indicam que o cliente deseja ser chamado pelo nome e se sentir tão à vontade na loja quanto em casa



Os desafios da sucessão familiar

90% das empresas no Brasil são familiares, mas 67% delas têm plano para os herdeiros gerenciarem o negócio

É bom trabalhar no comércio!

Conheça histórias de funcionárias que viram a carreira decolar com qualificação e vontade de crescer

03 Editorial

04 Festa da Uva

CDL Caxias participa do evento com iniciativa inédita

06 Carreira

O Comércio que faz crescer

08 Empreendedorismo

Programa tira empresários da informalidade

10 Gestão

Tecnologia e atendimento personalizado são tendências mundiais do varejo

12 Projeção

Presidente da FCDL apresenta cenário econômico para 2014

14 Jovens no Comando

Empresas caxienses trabalham a sucessão familiar nos negócios

16 Legislação

Encerrado o prazo para lojistas adequarem fachadas

17 Crédito

Balcão de Negociação tira consumidores do vermelho

EXPEDIENTE



Publicação da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul.
Distribuição gratuita.

Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar - Centro | Caxias do Sul - RS
Fone: (54)3209.9977
cdl@cdlcaxias.com.br | relacionamento@cdlcaxias.com.br
www.cdlcaxias.com.br
Ano 7 - Nº 29

Gestão 2013 - Presidente: Davenir Darci Dreher

1º Vice-Presidente: Renato Spuldaro Corso

2º Vice-Presidente: Diego Frederico Biglia

Diretoria Eletiva: Ivonei Miguel Pioner (1º Diretor Secretário); Cláudia Barreto Gonçalves Sassi (2ª Diretora Secretária); Ricardo Regal Comandulli (1º Diretor Financeiro); Analice Carrer (2ª Diretora Financeiro).

Presidente do Conselho Consultivo: Paulo Ricardo Magnani

Gestão 2014 - Presidente: Davenir Darci Dreher

1ª Vice-Presidente: Analice Carrer

2º Vice-Presidente: Diego Frederico Biglia

Diretoria Eletiva: Ivonei Miguel Pioner (1º Diretor Secretário); Cláudia Barreto Gonçalves Sassi (2ª Diretora Secretária); Renato Spuldaro Corso (1º Diretor Financeiro); Ricardo Regal Comandulli (2º Diretor Financeiro).

Presidente do Conselho Consultivo: Paulo Ricardo Magnani

Gerente Comercial e Marketing: Cícero Rech

Gerente Administrativo Financeiro: Carlos Alberto Cervieri

Coordenação de Marketing: Rossane Rosanelli

Coordenação Editorial: Vice-Presidente Diego Frederico Biglia, Diretor Fernando Bertotto, Diretora Jordana Trentin, Gerente Comercial e Marketing Cícero Rech, Coordenadora de Marketing Rossane Rosanelli e Assessoria de Imprensa Núcleo Comunicação Organizacional - Jornalista Patrícia Janczak.

Diretorias/Departamentos

Qualidade, Pesquisa e Relacionamento: Ivonei Pioner, Lucas Generosi e Gustavo Marques dos Santos;

Jurídico, Fiscal e Tributário: Julian Bianchini; **Cobrança:** Valmor Concatto e Fabiano Luis Pezzi;

Empregos: Ângela de Cássia Freire e Carmen Dalcin; **CDL Jovem:** Mateus Formolo e Sandro Camargo;

Marketing e Eventos: Jordana Trentin e Fernando Bertotto; **Meio Ambiente e Segurança:** Jackson Campani, Rui Cassina e Miguel Frederico Fortes; **Patrimônio:** Nelson Minetto e Vitor de Carvalho;

Produtos e Serviços: Oscar Angelo Panozzo e Carlos Samuel Freire de Oliveira;

Projeto Pescar: Ivonei Miguel Pioner e Valtuir Rizzo; **SPC/Tecnologia:** Milton Corlatti, Julian Bianchini, Renan Tedesco e Cristiano W. Tesser Pavinatto; **Turismo:** Gabriele Piccoli e Rodrigo Paglioli;

RH: Elizete Denise Isoton.

Representante junto à FCDL: Renato Spuldaro Corso

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM - Victor Hugo Gauer e Renato Luiz Fedrizzi

COMDICA - Sérgio Formolo

COMEC - Miguel Frederico Fortes e Luiz Antônio Kuyava

COMIC - Cláudia Sassi, Ângela de Cássia Freire e Carmen Dalcin

CMC - Suplente - Cláudia Sassi

COMSEA - Renato Luiz Fedrizzi

COMSEPLAN - Oscar Angelo Panozzo e Analice Carrer

CMDS - Jackson Campani (Presidente do Conselho) e Rui Cassina

COMTUR - Clóvis Boscato e Vitor de Carvalho

COMISSÃO PRÓ-SEGURANÇA PÚBLICA - Rui Cassina

CONSELHO DELIBERATIVO DA FUNDAÇÃO CAXIAS - Renato Luiz Fedrizzi e Nadir Vanassi

CAXIAS DO SUL CONVENTIONS, VISITORS BUREAU - Clóvis Boscato

COMTCNA - SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE - Mário Formolo

CONSELHO ESTRATÉGICO DA LA SALLE BUSINESS SCHOOL CAXIAS DO SUL - Paulo R. Magnani

COMISSÃO DE ENERGIA DA CIC - Vitor de Carvalho

COMISSÃO CAXIAS COPA 2014 - Fernando Bertotto e André Guimarães Gewher

COMITÊ ECOEFICIÊNCIA DA SERRA GAÚCHA - RESÍDUOS SÓLIDOS - Fernando Bertotto

CONSEPRO/MOCovi - Jackson Campani

Auditor Externo: Volnei Ferreira de Castilhos

Produção e Execução

Arte Capa: Francys Rizzotto - Lorigraf Gráfica e Editora Ltda.

Coordenação: Área de Marketing e Comunicação/CDL: RP Rossane Rosanelli

CONRER - 1083; Textos: Jornistas Patrícia Janczak MTB e Greice Tedesco MTB 14660

Núcleo Comunicação Organizacional;

Editoração e Impressão: Lorigraf Gráfica e Editora Ltda.

Tiragem: 4.500 exemplares - Distribuição Gratuita.

É permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte.



Foto: Gilmar Gomes

É com alegria e responsabilidade que nos colocamos à disposição para estar mais um ano liderando essa valorosa entidade para o comércio caxiense. A CDL nunca tentou ensinar ninguém a vender, porque os empreendedores daqui são especialistas nessa arte e tem capacidade de sobra para gerenciar seus negócios. Onosso desejo enquanto entidade é gerar facilidades e serviços úteis aos associados; apontar tendências; e dividir conhecimentos para tornar o varejo de Caxias ainda mais qualificado e competitivo.

SOMANDO ESFORÇOS PARA CRESCER

Os hábitos do consumidor estão mudando rapidamente e nós lojistas precisamos estar preparados para acompanhar essas transformações. Pensando nisso, o destaque especial desta edição da revista são as novidades apresentadas na Convenção Mundial do Varejo em Nova Iorque. É importante saber que a tecnologia pode ser uma aliada estratégica para alavancar os negócios. Entretanto, os especialistas indicam que o velho hábito de receber e servir bem o cliente ainda faz a diferença na venda.

Somente quem trabalha com o comércio sabe o quanto é fascinante interagir com as pessoas! Existem muitas e boas oportunidades de empregos no setor. Na reportagem das páginas 06 e 07 encontramos ótimos exemplos de como é possível ter uma carreira de sucesso trabalhando no comércio. As profissionais provam que

vale a pena investir nas pessoas.

Neste exemplar você também vai saber sobre a participação da CDL na Festa da Uva 2014, conhecer os resultados do Programa Linha da Pequena Empresa, descobrir as previsões econômicas para o comércio gaúcho em 2014, apreciar histórias de famílias que trabalham o tema sucessão dentro de suas empresas, se atualizar sobre o andamento da Lei de Comunicação Visual, estar por dentro dos resultados do Balcão de Negociação e saber sobre as últimas novidades da entidade.

Aproveite. Esta revista é feita para você! Boa leitura!

Davenir Dreher
Presidente CDL Caxias

DAVENIR DREHER É REELEITO PRESIDENTE DA CDL CAXIAS

O empresário Davenir Dreher foi reconduzido ao cargo de presidente da CDL Caxias. A solenidade de posse da diretoria reeleita da CDL Caxias para 2014 foi realizada no dia 12 de dezembro em evento para convidados, no restaurante Don Claudino.

Confira quem está à frente da Diretoria Eletiva:

- Presidente: Davenir Dreher
- 1ª Vice-presidente: Analice Carrer
- 2º Vice-presidente: Diego Frederico Biglia
- 1º Diretor-secretário: Ivonei Pioner
- 2ª Diretora-secretária: Claudia Sassi
- 1º Diretor Financeiro: Renato Spuldaro Corso
- 2º Diretor Financeiro: Ricardo Regal Comandulli



Alencar Turella

Diretoria da CDL é reempessada

CASSIANO DE DAVID ASSUME A CDL JOVEM



Alencar Turella

Diretoria da CDL Jovem assume desafio no ano em que o Departamento completa 15 anos

A CDL Jovem também conta com uma nova diretoria em 2014. Assim como a Diretoria Eletiva, as novas lideranças do Departamento também foram empossadas na solenidade do dia 12 de dezembro, no restaurante Don Claudino.

Confira quem está à frente do Departamento Jovem:

- Presidente: Cassiano De David
- 1º Vice-presidente: Marcos Hendler Gava
- 2ª Vice-presidente: Naiara Cavalli

CDL MARCA PRESENÇA NA FESTA DA UVA 2014

Entidade contou com estande próprio para divulgação de produtos e serviços e, em parceria com Prefeitura e Sebrae/RS, criou espaço para promover sustentabilidade do artesanato

Para estar mais próxima da comunidade e de seu associado, a CDL Caxias contou com estande próprio dentro do Centro de Eventos da Festa da Uva 2014. A entidade promoveu coquetel no dia 20 de fevereiro para inauguração do espaço. O evento contou com a presença de diretores, funcionários, autoridades, participantes do Caxias na Festa e imprensa. A entidade também divulgou seus produtos e serviços dentro do ônibus do Programa Linha da Pequena Empresa que estava nos pavilhões da Festa da Uva.

A CDL, o Sebrae/RS e a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul desenvolveu uma iniciativa pioneira na 30ª edição do evento. As entidades se uniram na criação de um espaço para os associados do comércio de artesanato exporem e comercializarem seus produtos na Festa da Uva. No estande Feito à Mão foram vendidos produtos de artesanato das empresas que participam dos projetos coletivos do Sebrae/RS, artesãos filiados à CDL e um grupo apoiado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego de Caxias do Sul. A ação teve o objetivo de apoiar a sustentabilidade do artesanato.



Estande institucional da CDL Caxias na Festa da Uva 2014

A loja Feito à Mão contou com a presença do Grupo Imigrantes Della Montagna (Caxias do Sul), Grupo Hortênsias (região de Gramado), Grupo Araucária (região Campos de Cima da Serra), Grupo Feito à Mão (Caxias do Sul), Mundo do Artesanato e da artista plástica Cristiane Marcante. O espaço era localizado no Pavilhão 2 do Parque da Festa da Uva.



Autoridades celebraram sucesso da iniciativa em coquetel de lançamento do espaço



Diretoria, autoridades, participantes do Caxias na Festa, e imprensa participaram do coquetel de lançamento do estande da CDL Caxias



Presidente da CDL Caxias, Devenir Dreher, recebe senadora Ana Amélia Lemos



Estande Feito à Mão da CDL, Sebrae/RS e Prefeitura na Festa da Uva 2014

CAMPANHA CAXIAS NA FESTA MOVIMENTA COMÉRCIO

Entidades do comércio promoveram campanha para fomentar vendas na cidade antes, durante e depois da Festa da Uva



Diversos lojistas se engajaram na Campanha Caxias na Festa

Com o objetivo de fomentar as vendas no varejo antes, durante e depois da Festa Nacional da Uva, as entidades do comércio caxiense - CDL Caxias, Sindilojas e Sindigêneros, em parceria com a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul e a Festa Nacional da Uva, realizaram uma campanha inédita: o Caxias na Festa.

Os estabelecimentos comerciais adquiriram, junto às entidades, o kit da

ação que continha ingressos da Festa da Uva, adesivos para decoração da vitrine identificando as empresas participantes, bem como etiquetas Festa da Uva para expor os produtos que estavam contemplados na Campanha.

A Campanha foi dividida em duas fases: a primeira, antes da Festa, em que o consumidor procurava os estabelecimentos participantes e identificados, e, na compra de produtos

com a etiqueta Caxias na Festa, ganhava ingressos cortesia. Já a segunda fase aconteceu quando o ingresso foi validado na Festa da Uva, no momento da visita e ofereceu desconto nos estabelecimentos cadastrados. O desconto era o valor referido no ingresso e podia ser utilizado nas compras de produtos com o selo Etiqueta Uva.

É BOM TRABALHAR NO COMÉRCIO!

Falta qualificação e dedicação para os funcionários do varejo caxiense, por outro lado, quem investe na formação e mostra resultado tem motivos para sorrir ao ver a carreira decolar

Grande parte dos empresários de Caxias do Sul se debruça sobre um problema comum e recorrente a todos os setores da economia: falta mão de obra qualificada. A diretora-secretária da CDL Caxias, Claudia Sassi, revela que no ano de 2013 a CDL Empregos que ajuda a selecionar profissionais para o varejo apresentou um dado preocupante: 50% dos profissionais entrevistados pela entidade (de um universo de 12.904 pessoas cadastradas) não têm perfil para a função desejada. "Os candidatos não são contratados por três motivos principais: por questões comportamentais, falta de experiência profissional ou de competência técnica para o cargo", esclarece Cláudia.

Na hora da contratação, para a diretora da Yang Modeladores Ângela Freire, a falta de experiência pessoal ou profissional nunca foi um problema. Ela gosta de apostar nas pessoas e não se importa em correr o risco de perder os trabalhadores que capacita. A empresária se orgulha de ter visto suas funcionárias Josiane Rama, Kelen Barcelos de Mattos e Istela Lima evoluírem no empreendimento e se transformarem em "diamantes lapidados".

Apesar de estar familiarizada com os produtos em função da mãe e das irmãs que eram consultoras da Yang, aos 16 anos Josiane Rama se considerava inexperiente e tímida. Mesmo assim ela teve a chance de seu primeiro emprego. Em dez anos de empresa, a antiga vendedora cresceu em todos os sentidos, até assumir como gerente da loja matriz em 2011. "A Yang é uma



Josiane Rama, Istela Lima e Kelen de Mattos conquistaram sucesso profissional no primeiro emprego

empresa maravilhosa para trabalhar, que se preocupa com o desenvolvimento pessoal e profissional de seus funcionários. A equipe é fantástica, temos coleguismo, respeito, sintonia e dedicação.

Aos 26 anos e formada em Administração com ênfase em Gestão de Pessoas, Josiane se considera uma profissional bem-sucedida e realizada com seu trabalho. No comércio, além da formação, ela adquiriu diversos bens de consumo e conquistou sua independência financeira. Enquanto muitos se queixam de trabalhar aos sábados e ao meio-dia, a gerente comemora a

COM BONS EXEMPLOS E AJUDA DA EQUIPE CONSIGO ME DESENVOLVER E A CADA DIA SINTO-ME MELHOR", CONTOU.

DOCasa

CONSTRUÇÃO & ACABAMENTOS

Você também pode anunciar na Revista O Lojista!

Mais informações no
Departamento de Marketing da CDL
(54)3209.9983
(54)3209.9978
relacionamento@cdlcaxias.com.br

“A MAIORIA DAS PESSOAS VÊ O COMÉRCIO COMO UMA “SALA DE ESPERA” PARA A CONQUISTA DE UMA PROFISSÃO E PERDEM A OPORTUNIDADE DE CRESCER. ESSES PROFISSIONAIS FICAM ESTAGNADOS FAZENDO O BÁSICO, POR ISSO O COMÉRCIO NÃO POSSUI O ATENDIMENTO QUE O CLIENTE MERECE”

flexibilidade de horários que a empresa proporciona, porém, para ela tudo vale a pena quando se está feliz com o trabalho e a empresa. “Se você gosta do que faz não importa a carga horária que precisa fazer, ela será desempenhada sem sacrifício. Ao invés de reclamar das coisas, vejo sempre os dois lados. Percebo que o crescimento passa antes pela gente e depois pela empresa”, opinou.

Quando começou na Yang há 14 anos atrás, a relações públicas Istela de Lima, de 31 anos, também não tinha perfil para atender clientes e revendedoras da empresa. Ela conta que teve grandes dificuldades para vencer sua timidez, mas com esforço e dedicação conseguiu se superar e alcançar o crescimento profissional que almejava. A gerente comercial traçou metas ambiciosas para si mesma, do ponto de

vista pessoal e profissional, e ao participar de diversos cursos e palestras, encontrou conhecimento na área de gestão de vendas e pessoas.

Istela acredita que a alta rotatividade e o atendimento inferior no comércio é resultado da combinação da falta de interesse dos trabalhadores e do pouco investimento das empresas nas pessoas.

Por outro lado, a postura da empresa é fundamental, pois o profissional precisa ser treinado e instigado a querer mais. Além disso, o lojista precisa criar oportunidades e um ambiente seguro e confiável para os funcionários”, pontuou.

A jovem de 26 anos Kelen de Matos também teve a sorte de emplacar a carreira na primeira oportunidade profissional. Há oito anos, ela foi contratada para o cargo de vendedora de uma loja da Yang. A experiência deu tão certo que em um ano ela já ocupava a função de gerente de outra filial. Depois de muitas experiências dentro do negócio, hoje Kelen é gerente administrativa da fábrica da empresa.

De acordo com ela, mais do que a remuneração final, a parceria e cumplicidade da empresa com o funcionário são fatores determinantes para a retenção de talentos nas empresas. Kelen é formada em Administração com ênfase em Gestão de Pessoas, um conquista que o trabalho lhe proporcionou e da qual é agradecida. “Eu me graduei com o salário da Yang. No último ano, quando a empresa começou com o auxílio ensino, me ajudou muito também. Essa é uma conquista minha, mas que posso de certa forma atribuir uma parte a esta empresa que sempre me disponibilizou apoio e tempo para os estudos”, revelou.



**Em 2013,
a CDL Empregos
recebeu 12.904
currículos,
encaminhou 101
profissionais
às empresas
associadas
com vagas
abertas
e realizou
treinamento
de capacitação
para o trabalho
no comércio
com 81 pessoas.**

FUNCIONÁRIAS E DIRETORAS DA CDL RECEBEM HOMENAGEM NO DIA INTERNACIONAL DA MULHER

As funcionárias e diretoras da CDL Caxias foram surpreendidas pela presidência da entidade com uma homenagem pelo Dia Internacional da Mulher, comemorado no dia 08 de março. Além de elogios e reverências dos diretores e funcionários, elas ganharam uma sacola de doces e guloseimas como reconhecimento e símbolo da doçura da alma feminina. Parabéns, mulheres!



Vice-presidente, Analice Carrer, recebeu o carinho do Presidente Davenir Dreher



Funcionárias recebem homenagem especial pelo Dia da Mulher

LINHA DE PEQUENA EMPRESA FORMALIZOU 923 NEGÓCIOS

Em um ano, 2.558 pessoas foram atendidas e 900 mil reais foram liberados por meio do Microcrédito dentro do ônibus itinerante, que conta com a parceria da CDL



Foto: Alencar Turella

CDL divulga seus produtos e serviços dentro do ônibus do Programa Linha da Pequena Empresa

A CDL Caxias comemora os resultados do primeiro ano do Linha da Pequena Empresa de Caxias do Sul. O Programa é uma parceria da entidade com Sebrae/RS, Prefeitura Municipal, Visate e Banco do Povo da Serra, que tem o objetivo de fazer com que as empresas saiam da informalidade a partir do acesso à informações; além de proporcionar condições de melhoria para organizações existentes e oferecer suporte para a perpetuação dos negócios em um mercado cada vez mais competitivo.

Dentro de um ônibus as entidades prestam atendimento à população. Os locais de atendimento mudam a cada semana para atingir o maior número de empreendedores caxienses possível.

No local, a CDL oferece informações sobre produtos e serviços oferecidos aos associados, como: Telefonia, Plano de Saúde, SPC/Cobrança, Balcão de Negociação e Departamento de Empregos.

RESULTADOS DO PROJETO

- **2.558 pessoas** atendidas;
- **923 empresas** formalizadas;
- **R\$ 900.000,00** liberados por meio do **Microcrédito** oferecido dentro do ônibus.

PROGRAMAÇÃO DO 1º SEMESTRE DE 2014

- **17 e 18/02 - SECRETARIA CULTURA** — Rua Augusto Pestana, 80 — na Estação Férrea;
- **20/02 a 09/03 - FESTA DA UVA** — Parque de Eventos da Festa da Uva;
- **10/03 a 14/03 - CENTRO** — Praça Dante Alighieri;
- **17/03 a 21/03 - ZAFFARI LOURDES** — Rua Sinimbu, 135;
- **24/03 a 28/03 - PRAÇA CAMELÔS** — Praça Dante Marcucci (Camelódromo);
- **07/04 a 11/04 - RIO BRANCO - CAPUCCINHOS** — Rua General Sampaio, 189, na Igreja dos Capuchinhos;
- **14/04 a 17/04 - CRISTO REDENTOR - IGREJA** — Rua Sarmento Leite, 1742, na Igreja Cristo Redentor;
- **22/04 a 25/04 - CINQUENTENÁRIO** — Rua das Camélias, próximo a praça do bairro;
- **05/05 a 09/05 - CRUZEIRO** — Av. Luiz Michelon, 1116, em frente ao Banco do Brasil;
- **12/05 a 16/05 - PIO X** — Av. Moreira Cesar, 1395, em frente ao Banco do Brasil;
- **19/05 a 23/05 - JARDIM AMÉRICA** — Esquina das Ruas Amazonas com Dr. José Brugger, em frente ao posto Margarida;
- **27/05 a 30/05 - DESVIO RIZZO** — Av. Angelo Rizzo, ao lado do Super Andreazza;
- **02/06 a 06/06 - SALGADO FILHO** — Av. Salgado Filho, 100, na Igreja de São Jorge;
- **09/06 a 13/06 - SÃO JOSÉ** — Rua Moreira Cesar, 686, no Posto Baldissera;
- **23/06 a 27/06 - SÃO CIRO** — Estrada Federal BR 116, esquina com a rua Angelo Rech, nas Lojas São Diego;
- **30/06 a 01/07 - DISTRITO CRIÚVA** — Rua 15 de Novembro, Subprefeitura;
- **02/07 a 04/07 - DISTRITO DE GALÓPOLIS** — Rua Ismael Chaves, próximo a praça;
- **07/07 a 11/07 - FÁTIMA** — Av. Renato Del Mese, na Escola Castelo Branco

O MUNDO MUDOU, O CLIENTE TAMBÉM

Código de Defesa e avanços tecnológicos são conquistas que refletem diretamente na mudança do perfil do cliente.

CDL e Procon de Caxias do Sul fazem avaliação sobre o Dia Mundial do Consumidor



Imagem: Internet

Com a proximidade do Dia Mundial do Consumidor, comemorado no sábado (15), os avanços e desafios da relação do comerciante com o cliente ficam em evidência. O coordenador do Procon de Caxias do Sul, Dagoberto Machado dos Santos, avalia que a data é um marco histórico e simboliza um avanço social. Segundo ele, ao longo do tempo e com a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o cliente deixou de ser somente um receptor de produtos e serviços e passou a ser tratado como um cidadão. “Temos que lembrar também do aprimoramento dessa legislação que se adapta todos os dias aos acontecimentos novos que permeiam nossa realidade. E o amadurecimento nas relações de consumo”, opinou.

De acordo com o Diretor Financeiro da CDL Caxias, Ricardo Regal Comandulli, o perfil do cliente se modificou com o tempo.

Segundo Comandulli, as chaves para o lojista acompanhar a evolução no modelo de consumo são o atendimento diferenciado e a utilização das plataformas das redes sociais. “As vendas pelas internet são uma

“**ESTAMOS EM UMA ERA DIGITAL. O LOJISTA DEVE ESTAR CADA VEZ MAIS PREPARADO PARA ATENDER BEM TANTO O CONSUMIDOR TRADICIONAL QUANTO O NOVO CONSUMIDOR, QUE VEM PARA A LOJA TENDO PESQUISADO NA INTERNET SOBRE PREÇO E CADA DETALHE DO PRODUTO QUE DESEJA. ESSE CLIENTE VEM COM UMA DECISÃO DE COMPRA MAIS FORTE”.**

tendência, mas pelo computador a venda é fria e impessoal. O que sustenta o comércio ainda é o relacionamento com o cliente. O comércio de rua tem que apostar no relacionamento como uma forma de agregar valor a sua mercadoria. E, ao mesmo tempo, estar inserido na internet porque é ali onde o consumidor está e onde ele se expressa”, argumentou.

Apesar dos avanços, Dagoberto cita alguns desafios a serem enfrentados por consumidores, lojistas e governos: comércio eletrônico; superendividamento — que indica a necessidade de criar a cultura do bom uso do crédito; publicidade abusiva, principalmente a infantil; inclusão digital, priorização à melhor idade, acessibilidade; importância da transparência entre oferta, contratação e pós-venda; e a simplificação nas relações contratuais. “Podemos avançar ainda mais no esclarecimento, informação e educação ao consumidor sobre seus direitos e deveres para melhorar assim a confiança entre o consumidor, o lojista e o fornecedor”, sugeriu.

O RESGATE DO ATENDIMENTO PERSONALIZADO USANDO A TECNOLOGIA COMO ALIADA É A GRANDE TENDÊNCIA DO VAREJO MUNDIAL

Evento realizado pela CDL Caxias trouxe aos associados as novidades apresentadas em convenção do comércio norte-americano cuja principal aposta é a aproximação do cliente

As tendências mundiais do varejo apresentadas na Convenção Mundial de Nova Iorque (NRF 2014) apontam o resgate do atendimento à moda antiga, que busca conhecer o cliente na intimidade a ponto de chamá-lo pelo nome. Porém, a grande novidade que o século XXI oferece é a tecnologia, um meio de se aproximar do consumidor e encantá-lo. As informações foram transmitidas durante o primeiro Cardápio do Comércio de 2014 da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul, realizado no dia 06, na CIC. Os painelistas convidados, e participantes do evento norte-americano, foram o presidente da FCDL-RS, Vitor Augusto Koch, o coordenador de Projetos para Empresas do Comércio e Serviços do Sebrae/RS, Fabiano Zortéa, a vice-presidente da CDL Analice Carrer e a diretora Comercial e de Marketing da NL Informática, Grasiela Tesser.

Veja as principais dicas para o varejo, segundo Convenção Mundial do Varejo em Nova Iorque (NRF) 2014:



Presidente da CDL, Davenir Dreher, (ao centro) parabeniza palestrantes convidados pelas informações trazidas da NRF 2014 em evento para associados

Alencar Turella

Clientes precisam de 2 E's: entender e experimentar

- O consumidor quer ter uma experiência de compra surpreendente, usando novas tecnologias para conhecer o produto, ajudar a testá-lo e escolhê-lo.
- Customize o produto com o auxílio da tecnologia.
- A tecnologia está moldando o processo de compra na loja, mas o "toque humano" continua sendo vital para oferecer a experiência da loja.

Clientes não compram produtos, compram experiência.

- Transforme a loja em um ambiente atrativo, repleto de novidades.
- Concentre o atendimento nos benefícios e diferenciais da loja, e não no preço.

Conheça os 2 S's: comportamento dos consumidores

- É preciso resgatar valores antigos, como o atendimento atencioso e personalizado, e usar a tecnologia a favor disso.
- O cliente quer atendimento único, quer ser chamado pelo nome, se sentindo tão à vontade na loja, quanto em casa.
- Tenha disponibilidade de produtos.
- Atenda a expectativa do cliente de receber o produto onde desejar e pagar do seu jeito.



Alencar Turella

Cerca de 200 pessoas
prestigiaram evento da entidade



A venda do produto deve proporcionar uma experiência única. Loja nos EUA permite que os consumidores montem sua própria boneca

Dicas de ouro

Faça coisas especiais e **conquiste** uma **equipe especial**.

Monitore os **elogios** por dia dos **clientes**.

Fique atento:

A **NRF 2015** já tem data:
10 a 14 de janeiro de 2015 em Nova Iorque.
 Mais informações no site do evento:
<http://bigshow15.nrf.com/>.



Quanto mais tempo
 o cliente ficar na loja,
 mais chances tem de consumir

Prepare-se para a 54ª Convenção Nacional do Comércio Lojista na Bahia

A Convenção Nacional do Comércio Lojista é um evento que envolve empresários de todo o território nacional e alguns países da América do Sul. Seu objetivo é proporcionar mudanças culturais aos participantes. Para isso, estão programadas palestras e atividades que proporcionam novos conhecimentos e troca de experiências. Uma excelente oportunidade para ficar por dentro das novidades do segmento no Brasil.

54ª Convenção Nacional do Comércio Lojista

Tema: Dividindo Experiências, Multiplicando Resultados

Data: 17 a 20 de Setembro

Local: Costa Do Sauípe — Bahia

Informações e reservas: <http://convencaonacionalbahia.org.br/>

FCDL-RS APRESENTA CENÁRIO ECONÔMICO EM 2014

Entidade estima 7% a 8,5% de crescimento do consumo no comércio gaúcho



Vitor Augusto Koch,
presidente da FCDL-RS

**“
ULTRAPASSAMOS O
NÚMERO DE 100 MIL
ESTABELECIMENTOS NO
RIO GRANDE DO SUL,
SOMAMOS MAIS 20 MIL
NOVOS POSTOS GERADOS
DE TRABALHO,
EM COMPARAÇÃO COM
O ANO PASSADO”.**

e também ultrapassamos a marca de 1 bilhão de reais em movimentação da massa salarial no varejo gaúcho em 2013. Em 2012, este número chegou a 920 milhões.

O que o varejista pode esperar da economia em 2014 e quais são os principais desafios para o comércio?

O ano de 2014 será de crescimento para o comércio. Uma análise de diversos fatores leva a Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul.

Quais serão os setores mais aquecidos?

Entre os motivos para o otimismo do setor estão a perspectiva de uma boa safra agrícola e a situação cambial favorável para a exportação. Além disso, o desemprego deve continuar com patamares reduzidos, aumentando a renda do trabalhador. A desvalorização do Real aumenta a competitividade da exportação estadual, o que gera oportunidades, especialmente, para as indústrias calçadista e moveleira. A alta dos preços de produtos importados também é favorável, pois melhora o consumo da produção interna de alimentos, bebidas e vestuário.

As Eleições poderão trazer algum impacto econômico para o comércio gaúcho?

Ao analisar a economia brasileira em 2014, a FCDL-RS estima sinais positivos através de fatores como as eleições majoritárias, que geralmente influenciam no crescimento da economia. Também espera que as taxas de desemprego continuem estáveis em patamares reduzidos, o que deve aumentar a renda do consumidor.

As campanhas eleitorais se aproximam e em anos de eleição dos governos estaduais e federal, o poder público sempre costuma ficar mais generoso com empresários e consumidores. Isso pode ser provado por uma conta óbvia, mas esclarecedora: nas últimas duas décadas, sempre que tivemos eleições majoritárias para governador e presidente, o PIB nacional cresceu mais. Exatamente, foi uma média de expansão de 3,9% nos anos eleitorais, frente a 2,79% dos outros períodos.

Há uma perspectiva de aquecimento das vendas em consequência da Copa do Mundo? Quais os setores que sentirão melhor este reflexo?

Certamente receberá um fluxo inédito de turistas. A estimativa é de um PIB estadual com alta entre 5,5% e 7% e de crescimento de vendas no varejo entre 7% e 8,5%. Acreditamos que o número de visitantes argentinos pode chegar a cerca de 40 mil, especialmente chegando pela via rodoviária e da Argentina, dispostos a torcer pela sua seleção e consumir.

**“
CDL ESTIMA AUMENTO
DE 7% A 8,5% NO CONSUMO
E ALTA DE 5,5% A 7%
NO PIB DO RS”.**

Copa do Mundo, eleições majoritárias...2014 promete ser um ano bastante movimentado no Brasil. Conversamos com o presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS), Vitor Augusto Koch, para saber o que o empresário pode esperar da economia este ano, em especial do comércio gaúcho.

Do ponto de vista econômico, como você avalia o ano de 2013 para o comércio gaúcho?

A manutenção de baixas taxas de desemprego no estado, a elevação da massa salarial gaúcha em patamares próximos a 6% em termos reais, são alguns dos pontos positivos de 2013. Além disso, a excelente safra 2012/2013 foi uma das grandes responsáveis pelo crescimento do varejo neste ano. Por outro lado, temos que nos prevenir contra alguns problemas, como o fim do incentivo do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), que comprometeram o varejo em relação a 2012.

Temos bons números que comprovam nosso crescimento e nos dão motivos de sobra para nos orgulharmos. Por exemplo,



**O FATO DE PORTO ALEGRE
SEDIAR UM JOGO DA
ARGENTINA VAI FAZER
COM QUE O RIO GRANDE
DO SUL RECEBA UM FLUXO
INÉDITO DE TURISTAS.
O DESAFIO SERÁ MANTER
A VISIBILIDADE GAÚCHA
PARA O MUNDO NO
FUTURO.**

Diante de um cenário brasileiro favorável, na sua visão, qual deverá ser o foco de investimento do comerciante gaúcho?

Os empreendedores devem investir em qualidade. A "falta de tempo" para promover adaptações nos negócios tem sido o maior desafio dos empresários na busca pela Qualidade. A comprovação foi feita através da análise de empresas que buscam certificados no programa QComércio, coordenado pela Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul - FCDL-RS, com apoio do Sebrae/RS. Em 2013, apenas 38% das empresas que tentaram alcançar o certificado bronze foram aprovadas. O que o programa procura mostrar é que investindo em

organização e planejamento de processos, se consegue economizar tempo.

O QComércio é um projeto muito amplo e que atende, na maioria das vezes, empresas que estão tendo o seu primeiro contato com um programa desse estilo. Por isso, a primeira ação dos consultores é apresentar o funcionamento da gestão de qualidade, que compreende desde a seleção de pessoas até o pós-venda. A equipe de consultores do QComércio percebe que os líderes que investem mais tempo no projeto são os que conseguem os maiores índices nas avaliações. Essa dedicação mostra a vontade do empresário em absorver toda a experiência e qualidade técnica que é passada durante o programa.

CDL CAXIAS INCENTIVA ASSOCIADOS A DOAR PORCENTAGEM DO IMPOSTO DE RENDA AO COMDICA

Às vésperas do período de declaração, entidade mobiliza empresasecidadãos

A Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul está engajada na sensibilização de seus associados quanto à importância de destinação do Imposto de Renda devido, tanto de pessoas físicas (6%), quanto jurídicas (1%), ao FMDCA - Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente. O Fundo é o instrumento legal pelo qual a Prefeitura Municipal de Caxias do Sul destina parte dos recursos captados para as entidades de atendimento à criança e ao adolescente em situação de vulnerabilidade, nas áreas de Proteção, Prevenção e Recuperação. Os recursos

do FMDCA financiam os projetos dessas entidades, que são previamente apreciados e aprovados pelo COMDICA - Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Caxias do Sul, que é composto de representantes de Organizações Governamentais e Não Governamentais do Município.

Este ano, o COMDICA liberou o valor de R\$ 3.719.853,00 (três milhões, setecentos e dezenove mil e oitocentos e cinquenta e três reais) para 42 entidades. Segundo Davenir Dreher, presidente da CDL Caxias, o município tem capacidade de destinar muito mais. "Nós, enquanto entidade e também empresários, devemos nos

conscientizar que esta iniciativa traz benefícios extremamente significativos para a nossa sociedade, pois está alinhada com a crescente importância do papel que os indivíduos podem exercer como agentes ativos do desenvolvimento e na construção de uma cidadania responsável e produtiva", explica ele.

Saiba como contribuir através do site <http://www.caxias.rs.gov.br/>

Período da Declaração do Imposto de Renda

As declarações podem ser feitas a partir do dia 6 de março. O prazo encerra-se no dia 30 de abril.



H&TEC Integradora de Soluções em TI

**Você também pode anunciar
na Revista O Lojista!**

**Mais informações no
Departamento de Marketing da CDL
(54)3209.9983
(54)3209.9978
relacionamento@cdlcaxias.com.br**

DE PAI PARA FILHO

No Brasil, 90% das empresas são familiares, mas 67% delas têm plano para os herdeiros gerenciarem o negócio. Em Caxias do Sul não é diferente. Conheça a realidade de dois administradores que estão quase lá!



Arquivo Pessoal

Fabiano Pezzi administra sozinho posto da família em Farroupilha

Para quem pensa em montar uma empresa e ter familiares como sócios, o grande desafio será a sucessão, pois, conforme estatísticas, de cada 100 empresas familiares fundadas no Brasil e no mundo, apenas 30 sobrevivem à segunda geração, 15 à terceira e quatro à quarta. Como em todo negócio, existem pontos positivos e negativos em administrar uma empresa familiar, o ideal é buscar se tornar competitiva para garantir sua longevidade no mercado.

A sucessão não está em pauta na família Pezzi, pelo menos por enquanto. O empresário do ramo de combustíveis e lubrificantes para veículos automotivos Paulo José Pezzi encontrou uma forma de unir o útil ao agradável. Ele investiu em novos postos e apostou nos filhos homens, Evandro e Fabiano, como sócios e administra-dores do negócio

a outra filha, Carla, encontrou um caminho próprio na área da comunicação. Hoje os três postos da família (Imigrante e Tirol, em Caxias do Sul, e Treviso, em Farroupilha-RS) seguem a mesma filosofia de trabalho em sua administração e estratégia.

Fabiano cresceu dentro do posto do pai. O jovem, que quando criança entregava pirulitos aos clientes, não

hesitou em trabalhar no ramo assim que a oportunidade apareceu. Há cinco anos ele comanda o posto Treviso sozinho, mas conta com o suporte e a experiência do pai e do irmão.

Aos 34 anos, Fabiano, que é formado em Direito e possui MBA em Gestão Empresarial, já aprendeu a não misturar o lado pessoal do profissional. "Primeiro temos que respeitar todos como colaboradores, e manter o foco no negócio, no lucro, deixando as questões pessoais para momentos em família. Depois temos que separar as contas bancárias, ou seja, separar a pessoa jurídica da pessoa física. Devemos ter cargos e salários definidos", sustentou.

Para ele, independentemente do modelo de gestão, a empresa não pode ter medo de inovar.



**A EMPRESA NÃO PODE
ENVELHECER COM SEU DONO.
AS MUDANÇAS SÃO NECESSÁRIAS
PARA SOBREVIVÊNCIA
DO NEGÓCIO".**



Sinaleiras, lanternas e acessórios para caminhões.

**Você também pode anunciar
na Revista O Lojista!**

**Mais informações no
Departamento de Marketing da CDL
(54)3209.9983
(54)3209.9978
relacionamento@cdlcaxias.com.br**



Arquivo Pessoal

Naiara Cavalli está na gerência e se prepara para assumir a empresa da família

Diferentemente dos Pezzi, a família Cavalli já conversou sobre a sucessão da empresa, mas de uma forma informal. Os três filhos de Doralino Cavalli, proprietário da Docasa Construção e Acabamentos, são sócios da empresa; porém apenas os dois mais novos — Naiara e Gustavo — trabalham no negócio. Com o consentimento de todos, no futuro, o chefe da família pretende passar o comando do

empreendimento à filha, formada em Administração de Empresas.

Naiara Cavalli já atua como gerente e trabalha na estruturação e profissionalização da empresa, mas ainda não está totalmente à frente da Docasa, uma vez que o pai continua trabalhando e quer estar por dentro de tudo que acontece na empresa. Segundo ela, no momento, o principal desafio da empresa familiar é a área financeira, uma vez que as despesas pessoais e da empresa ainda se misturam.

Aos poucos, a jovem de 27 anos, vai dando seu toque pessoal ao negócio e tenta encontrar uma maneira de não conflitar com as ideias e marcas do pai, que está presente fisicamente na loja e, por isso, ainda quer tomar as decisões mais importantes do negócio.

Há dois anos, Naiara realizou uma revolução na loja, ampliando o espaço físico, alterando a identidade visual e aumentando a linha de produtos. As novidades fizeram sucesso e agradaram especialmente às mulheres: público decisivo na venda. Segundo a administradora, a estratégia acertada contribuiu para reforçar sua capacidade de liderança junto à família.

Naiara confessa que ao contrário do que muitos pensam, trabalhar em família pode ser mais difícil do que se imagina, mas pode ser financeiramente compensador para quem tem a habilidade de se relacionar bem. “A responsabilidade é muito maior, não desligo da empresa.

Porém, o lado bom é sentir o envolvimento da família no negócio, trabalhamos todos por um mesmo objetivo e sabemos que nós colheremos o resultado do nosso trabalho. Isso compensa todo o esforço”, definiu.



**“A EXIGÊNCIA DO MERCADO
HOJE É MUITO MAIOR E
MOSTRAMOS PARA NOSSO
PAI QUE O SUCESSO DE
ONTEM NÃO GARANTE O
SUCESSO DE HOJE”**

Pesquisa da PWC revela perfil das empresas familiares no Brasil

- 67% das empresas que têm plano de sucessão acreditam que o comando permanecerá na família, mas apenas metade já escolheu um sucessor;
- 67% das empresas familiares não fizeram provisão para lidar com questões familiares e de negócios, como a possibilidade de morte ou incapacidade dos membros-chaves;
- quase 67% delas não têm plano para direcionar os herdeiros para o gerenciamento da empresa;
- discussões sobre estratégia são o maior ponto de conflito entre os acionistas nessas empresas;
- Sete entre dez empresas familiares não têm um plano para resolução de conflitos.

PREFEITURA REALIZA TRABALHO DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE A LEI DA COMUNICAÇÃO VISUAL EM CAXIAS DO SUL

Ao final do prazo de regularização, Secretaria do Meio Ambiente realiza força-tarefa para visitar e orientar os lojistas da cidade

A Lei Complementar nº 412, que disciplina o uso dos veículos de comunicação visual no Município de Caxias do Sul, já está em vigor desde 30/12/2012. O prazo para regularizar as novas regras da popularmente conhecida como Lei da Poluição Visual já foi encerrado. Entretanto, antes de atuar os estabelecimentos comerciais em desacordo com as normas, a Secretaria do Meio Ambiente realiza uma força-tarefa para visitar e orientar os lojistas da cidade.

Confira as principais dúvidas sobre o assunto:

Para que serve a Lei Complementar nº 412?

O excesso descaracteriza a paisagem urbana e traz um desconforto visual e desvaloriza as edificações de Caxias do Sul. A existência de propaganda não é o problema, o seu descontrole sim. É através da Lei Complementar nº 412 que os veículos de comunicação visual serão regrados, objetivando o resgate da memória da cidade por meio de suas edificações. Além disso, marquises e edificações em mau estado que apareceram com a retirada das placas ofereciam um risco à segurança da população que não era visível antes da Lei.

O que é um Veículo de Divulgação?

É todo elemento de comunicação visual localizado em logradouro público ou dele visualizado, construído ou instalado em imóveis edificados, não edificados ou em construção, com o objetivo de transmitir anúncio ao público, como por exemplo: letreiro, tabuleta (outdoor), placa, painel (front-light), poste topomínico (nomes das

ruas), faixa, pintura mural, pintura em empena cega (paredes externas de uma edificação). São veículos de comunicação visual instalados em estabelecimentos para identificar e transmitir anúncio ao público.

Recomenda-se a instalação logo acima do acesso do estabelecimento, no caso de haver espaço.

Quais as principais regras da Lei?

Serão especialmente considerados os bens tombados e seu entorno, as edificações inventariadas e seu entorno, as edificações situadas nos Setores Especiais (SE), bem como as paisagens notáveis, além de praças, parques e monumentos. Os veículos de comunicação desses locais devem obedecer a seguinte regra de cálculo:

- **Área máxima (m²): testada da edificação m x 0,30m²**

Obs.: testada é a distância ou medida tomada sobre o alinhamento entre duas divisas laterais do lote ou do estabelecimento.

Avanço

Projeção máxima do letreiro em 30 cm da parede, proibidos os do tipo "pescador" ou perpendiculares à frente da loja.

Quantidade de letreiros por edificação:

- em testada simples poderá utilizar somente 01 letreiro;
- em esquina, até 02 letreiros, um para cada frente.

Cálculo Geral (fora dos Setores Especiais e demais casos previstos no art. 7º da LC 412/2012)

- **Área máxima (m²) = testada da edificação em m x 0,60m**

Isenção: letreiros com até 3 m² ficarão isentos de autorização. Documentos relacionados no Termo de

Referência para Isenção, fornecido pela SEMMA.

Exceção: letreiros instalados em marquise, mesmo com dimensão menor que 3m², deverão atender os Artigos 15 e 16 da Lei.

Marquise: somente nos casos da impossibilidade de instalação acima do acesso principal. Necessária apresentação de Laudo técnico de marquise com ART ou RRT do responsável técnico.

Vitrinas: não serão consideradas como área de anúncio, condicionada a instalação na parte interna da vitrina.

Perpendiculares: proibido anúncio instalado na perpendicular da edificação (tipo pescador) com mais de 30 cm de projeção.

Cavaletes e infláveis: não serão permitidos.

Panfletagem, prospectos e outros impressos: é permitida a distribuição.

Como faço para me regularizar?

A Autorização é necessária para todos os veículos de divulgação localizados em logradouros públicos ou dele visualizados, construídos ou instalados em imóveis edificados, não edificados ou em construção.

A taxa de publicidade é lançada e cobrada pela Secretaria da Receita Municipal somente após análise e vistoria da SEMMA, considerada para o cálculo a área do menor quadrilátero regular do anúncio.

Estarão isentos de autorização anúncios indicativos com área de até 3 m². A relação de documentos necessários para protocolo de processo administrativo de comunicação visual está relacionado nos Artigos 15 e 16 da Lei. A Autorização emitida pela Secretaria do Meio Ambiente é válida por 48 meses.

CONTAS EM DIA: BALCÃO DE NEGOCIAÇÃO RESGATA CRÉDITO PARA O COMÉRCIO

O objetivo do serviço é oferecer ao cidadão facilidades, parcelamento e atendimento sem burocracia para sair do SPC. Para o lojista é uma vantagem competitiva e lucrativa para o negócio

30% dos caxienses começaram 2014 endividados. Os dados do Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) revelam ainda que os mais de 66 mil CPFs inadimplentes estão com dívida em três estabelecimentos diferentes. Para mudar esse cenário, a CDL Caxias intensificou as atividades do Balcão de Negociação em janeiro para proteger e restabelecer o crédito.

O Vice-presidente da CDL Caxias Diego Biglia explica a importância da iniciativa para o comércio. "O serviço auxilia o associado a resgatar o crédito e com isso diminuir o prejuízo, possibilitando a perpetuação do seu negócio, através de um sistema de cobrança e negociação diferenciado e inovador", afirmou.

A entidade conta com uma equipe interna disponível gratuitamente para auxiliar os consumidores a sair do SPC. No Balcão de Negociação o cidadão pode fazer a consulta dos locais onde está inadimplente. Uma vez feito o levantamento da dívida, o agente do serviço intermedia a recuperação com o estabelecimento, verifica as reais condições de pagamento do consumidor e na mesma hora já pode ajustar o parcelamento (se necessário) para a quitação dos valores em atraso.

Com esse serviço pioneiro e inédito no Brasil, o consumidor recupera o seu maior patrimônio: seu nome. O Balcão de Negociação entrou em operação em janeiro de 2011 e até fevereiro de 2014 atendeu 2.049 pessoas.

Vantagens do Balcão de Negociação

LOJISTA:

Para o lojista, o serviço é uma das soluções em gestão de crédito oferecidas pela CDL que confere competitividade e lucratividade para o negócio. O Balcão de Negociação não tem custo extra para o associado que utiliza o serviço de cobrança independentemente do número de cobranças realizadas, apenas comissão após pagamento do devedor.

O departamento de Cobrança também monitora as negociações, avisos, vencimento de faturas, boletos e atua de forma preventiva. Para a utilização deste serviço é necessário entrar em contato com a CDL e realizar o procedimento de adesão.

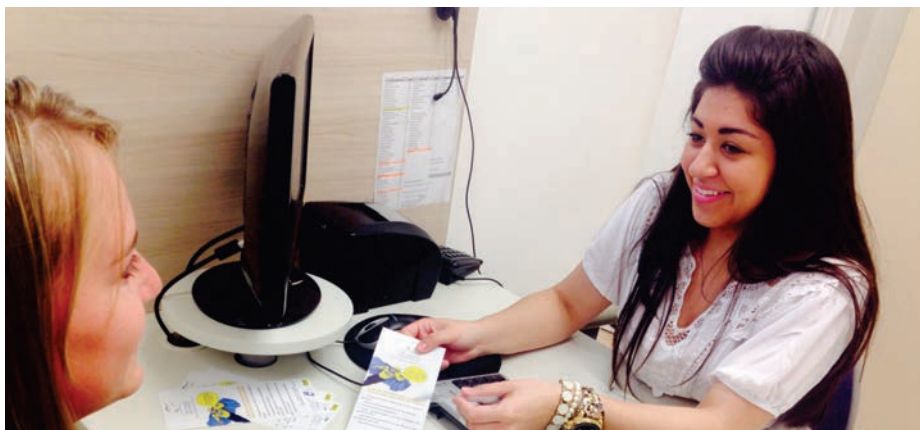
CONSUMIDOR

Para o consumidor, a vantagem é acabar com a burocracia.

O inadimplente pode acertar sua dívida diretamente no Balcão de Negociação que funciona anexo ao Balcão do SPC onde são feitas as consultas de débitos. O consumidor pode, de forma rápida e agilizada, reabilitar o seu crédito no mercado, resgatando a cidadania com segurança. Além disso, o devedor também conta com sistema integrado e automatizado de negociação de dívidas.

Funcionamento

*De segunda a sexta-feira,
das 8h às 18h
(sem fechar ao meio-dia)
e no sábado, das
9h às 12h, no Balcão do
SPC junto à CDL.*



Balcão de Negociação da CDL negocia dívidas e deixa nome limpo na praça

Gabriel Mendes/Divulgação CDL



15 ANOS CDL JOVEM

2014 vai ficar na história da CDL Jovem.

O Departamento de jovens lojistas comemora 15 anos de existência.

Os integrantes preparam uma série de ações e eventos para celebrar o aniversário. Entre as novidades, está a nova identidade visual que apresenta em destaque a data comemorativa.

Em breve a programação completa!

VEM AÍ: HOMENS NA COZINHA 2014



Jantar beneficente está marcado para o dia 12 de abril, às 20 horas, na Festa da Uva.

Sucesso de público, de receita e de delícias culinárias, o jantar beneficente Homens na Cozinha em 2014 já tem data e horário. Será no dia 12 de abril (sábado), às 20 horas, no Pavilhão 2 do Parque da Festa da Uva. Os ingressos custam R\$150,00 e serão comercializados a partir de março.

A edição deste ano conta com 40 cozinhas e 160 cozinheiros voluntários,

entre eles empresários e personalidades de Caxias e região, além de chefs de verdade.

A CDL Caxias espera vender 1.600 ingressos e superar os 200 mil reais doados às entidades em 2013, por meio da Fundação Caxias. Além de diversão, gastronomia e bebidas de qualidade, o evento de 2014 prepara um show surpresa aos convidados. É garantir o ingresso e esperar para ver!

4ª EDIÇÃO DO PROJETO PESCAR CDL VAI AMPLIAR ATIVIDADES PRÁTICAS EM EMPRESAS



A 4ª edição do Projeto Pescar CDL Caxias, em parceria com a Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Emprego de Caxias do Sul, vai apresentar novidades

em relação aos outros anos. O curso de Iniciação Profissional em Operações para o Comércio, que contempla 800 horas oferecido para jovens estudantes, acontecerá no período de junho de 2014 a março de 2015 e não mais de março a dezembro como nas edições anteriores. Além do calendário, em 2014 o curso vai contar com um maior número de atividades práticas em empresas, que estão programadas para os meses de dezembro, janeiro e fevereiro.

Instrutores voluntários ministram módulos como Comunicação de Tecnologias, Empreendedorismo,

Noções de Marketing, Negociação, Atendimento ao Cliente, Matemática, Sistema de Consulta e Proteção ao Crédito, Técnicas em Vendas, Logística, Estoques, entre outros.

Para os candidatos interessados em participar do processo seletivo os pré-requisitos são: ter entre 16 e 19 anos, escolaridade mínima 8ª série, estudar em escola pública e gostar do comércio. As inscrições começam na segunda quinzena de maio. Além do curso, os estudantes recebem vale transporte, lanche, uniforme, material didático, seguro de vida e carteira assinada como Jovem Aprendiz.



BR 116 - Km 148 - Nº 17266 - B.: Pres. Vargas
CEP. 95054 750 - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3229 3933

Você também pode anunciar na Revista O Lojista!

Mais informações no Departamento de Marketing da CDL
(54)3209.9983
(54)3209.9978
relacionamento@cdlcaxias.com.br

SOLUÇÕES E VANTAGENS EXCLUSIVAS PARA ASSOCIADOS CDL



SPC - Serviço de Proteção ao Crédito

Melhor e mais completo banco de dados para a recuperação de crédito, presente em todo o Brasil



CDL Cobrança e Balcão de Negociação

Construindo valores de confiança e cidadania.



CDL Empregos

Selecionando e desenvolvendo talentos para o comércio.



Convênios Telefonia e Plano de Saúde Empresarial



Associe-se e conte com todos os serviços e vantagens que a estrutura da CDL Caxias oferece!
(54) 3209.9977 - www.cdlcaxias.com.br

Edição 2014



CDL CAXIAS PROMOVE



HOMENS NA COZINHA

Um show de gastronomia e solidariedade!

Data: 12 de abril de 2014 - sábado

Horário: 20 horas

Local: Pavilhões da Festa da Uva (Pavilhão II)

Valor: R\$ 150,00

CARDÁPIO SOLIDÁRIO