

O Lojista em Revista



Ano 5 - Nº 24 - Julho/Agosto/Setembro de 2012

Renovado e com novos produtos

O SPC fechou meio século de experiência, passou por ajustes e agora está melhor do que nunca



Cartilha do Crédito Inteligente, Consumo Consciente é lançada em Caxias do Sul

A publicação usa linguagem simples para interagir com o consumidor e combater à inadimplência

✓ Reuniões sem fim. Como acabar com essa erva daninha no trabalho?

✓ Dia do Cliente é lembrado com case de sucesso. Atendimento premiado e um caminhão de reconhecimento



04 Reunião sem fim

05 Parceria com SSP impede fraudes com documentos

08 O SPC chegou aos 50 muito “bem na foto”

18 CDL oferece soluções em telefonia

MISSÃO

“Informar, apoiar e unir associados, buscando atender suas necessidades com eficácia, objetivando seu constante desenvolvimento.”

VISÃO

“Ser a melhor CDL do Estado do Rio Grande do Sul”.

NEGÓCIO

“Suporte para o desenvolvimento”.

PRINCÍPIOS

- * Foco no interesse dos associados;
- * Visão de futuro;
- * Qualidade, compromisso de todos;
- * Imagem, valorização constante;
- * Incentivar a cultura de equipe;
- * A melhor tecnologia;
- * Auto-suficiência financeira;
- * Responsabilidade socioambiental.



EXPEDIENTE

O Lojista
em revista



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 - Fax: (54) 3209.9969
cdl@cdlcaxias.com.br - www.cdlcaxias.com.br

Ano 5 - Nº 24 - Julho/Agosto/Setembro de 2012

Presidência 2011/2012: Paulo Ricardo Magnani

Vice-presidência: Wanderlei Gonzatto (1º vice-presidente); Davenir Darci Dreher (2º vice-presidente)

Diretoria: Valtuir Rizzo (1º diretor financeiro); Nelson Minetto (2º diretor financeiro); Ricardo Regal Comandulli (1º diretor secretário); Renato Spuldaro Corso (2º diretor secretário).

Presidente do Conselho Consultivo: Luiz Antonio Kuyava; **Diretora Executiva:** Sirlei Bertollo; **Coordenação de Marketing:** Rossane Rosanelli; **Auditoria Independente:** Volnei Ferreira de Castilhos.

Conselho Editorial: Beverli Rocha, Cláudia Sassi, Cristiano Pavinatto, Diego F. Bígla, Geremias Rech, Ivandro R. Polidoro, Jackson Campani, Luiz Antonio Kuyava, Nelson Minetto, Paulo Ricardo Magnani, Rossane Rosanelli, Sandro Camargo, Sirlei Bertollo, Valtuir Rizzo e Wanderlei Gonzatto.

Diretorias/Departamentos

Ação Social: Sérgio Formolo, Nadir Vanassi e Renato L. Fedrizzi; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários:** Ivandro R. Polidoro; **Cobrança:** Valmor Concatto, Diego F. Bígla e Fabiano Pezzi; **Empregos:** Ângela de Cássia Freire, Carmem Dalcin e Miguel Fortes; **Eventos:** Claudia Sassi e Jordana Trentin / Analice Carrer e Nelson Lisot (Homens na Cozinha); **CDL Jovem:** Renato Spuldaro Corso e Jordana Trentin / Ivonei Miguel Pioner (Projeto Pescar); **Marketing:** Valtuir Rizzo, Oscar Panozzo, Miguel Fortes e Sandro Camargo; **Meio Ambiente:** Jackson Campani, José Carlos Magnabosco e Cristian Horbach; **Patrimônio:** Wanderlei Gonzatto, Nelson Minetto e Alcides Perini; **Produtos e Serviços:** Wanderlei Gonzatto, Alcides Perini, Lucas Generosi e Vitor de Carvalho; **Segurança Pública:** Alcides Perini, Jackson Campani e Rui Cassina; **SPC/Tecnologia:** Luiz Antonio Kuyava, Cristiano Pavinatto, Julian Bianchini e Pedrinho Ferrarini; **Turismo:** Clóvis Boscato, Geremias Rech e Pedrinho Ferrarini.

Representante junto à FCDL: Renato Spuldaro Corso.

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM (Conselho Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana): Renato L. Fedrizzi
COMDECON (Conselho Municipal de Defesa do Consumidor): Antonio Francisco Susin / Sindigêneros (suplente Diego F. Bígla/CDL)
COMDICA (Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente): Sérgio Formolo
COMEC (Comissão Municipal de Análise do Impacto Econômico sobre Empreendimentos de Comércio e Serviços): Miguel Frederico Fortes e Luiz Antonio Kuyava
COMIC (Comissão Municipal de Incentivo à Cultura): Cláudia Sassi, Arcangelo Zorzi Neto e Jackson Campani
COMSEA (Conselho Municipal de Segurança Alimentar): Renato L. Fedrizzi
CONSEPLAN (Conselho Municipal de Planejamento e Gestão Territorial): Wanderlei Gonzatto e Analice Carrer
CMDS (Conselho Municipal de Defesa e Segurança Pública): Jackson Campani e Ricardo Regal Comandulli
COMTUR (Conselho Municipal do Turismo): Vitor de Carvalho e Clóvis Boscato
SOAMA (Sociedade dos Amigos dos Animais): Renato L. Fedrizzi
Comissão Pró-Segurança Pública: Alcides Perini
Conselho Deliberativo da Fundação Caxias: Renato L. Fedrizzi e Nadir Vanassi
Caxias do Sul Conventions, Visitors Bureau: Clóvis Boscato
COMTCNA (Comissão Técnico Administrativa - Secretaria do Meio Ambiente): Mário Formolo
Comissão Temporária Especial Pró-Universidade Pública de Caxias do Sul: Arcangelo Z. Neto
Comissão Organizadora Municipal da 1ª Conferência Municipal de Transparência e Controle Social: Miguel Frederico Fortes (titular) e Ivandro Roberto Polidoro (suplente)

Produção e Execução

Fotos Capa: Gilmar Gomes

Coordenação/Edição: Área de marketing e comunicação/CDL: RP Rossane Rosanelli
CONRERP-1083; **Textos:** Jornalista Beverli Rocha - MTB 11072

Arte da Capa: CDL Caxias

Editoração e Impressão: Editora São Miguel; **Tiragem:** 4.500 exemplares

É permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte. Os artigos assinados são de responsabilidade de seus autores, não refletindo, necessariamente, a opinião desta entidade.

O que a CDL Caxias faz pelo lojista

Nem sempre o esforço realizado em determinada tarefa é percebido de forma integral. Vivemos num mundo fragmentado, cheio de recortes no qual o global carece de ângulo adequado para ser enxergado. Dentro deste contexto, a sua CDL Caxias é vista pelo benefício pontual que gera. Para uns, a entidade representa o plano de saúde. Para outros, a consulta de informações para o crédito de qualidade através do SPC Brasil. Outros ainda poderão ver a CDL Caxias pelo convênio de telefonia ou como porta de acesso ao sistema de financiamento bancário. O fato é que a CDL Caxias é tudo isso e ainda muito mais. A entidade nasceu associativa e assim se mantém há 47 anos. Fiel ao movimento lojista e a cada comerciante vinculado a ele - defende a livre iniciativa, o empreendedorismo e o desenvolvimento do comércio nas esferas políticas. Atua com representantes nos conselhos, coordenadorias e frentes governamentais em todas as esferas.

A CDL Caxias é a legítima operadora do melhor Sistema de Proteção ao Crédito. O SPC fez história no comércio como o maior e mais completo cadastro de informações para a concessão de venda à prazo. O SPC original tem 100% das informações locais e além de oportunizar ao comerciante fonte de informação segura, confiável, oferece preço justo nas consultas para não onerar o lojista, pois a função do SPC é trabalhar pelo comerciante e para o comerciante.

O sistema de convênios da CDL Caxias é amplo e moderno. Atende as necessidades do pequeno comerciante e oportuniza serviços de qualidade com baixo custo como telefonia móvel e fixa, plano de saúde com vantagens, acesso à linhas de financiamentos bancários para formação de estoque, melhorias em infraestrutura da loja, compra de equipamentos e capital de giro. Oferece ainda benefícios que podem ser estendidos aos colaboradores.

O programa de formação continuada e qualificação profissional têm vários braços de atuação. Eventos como o Cardápio do Comércio, Jornada do Varejo, Meeting de Relacionamento, palestras e cursos específicos são realizados sistematicamente durante o ano todo e oferecidos gratuitamente. Além disso, a CDL Caxias inova constantemente ampliando o leque de qualificação em convênios com o Sebrae para consultorias e novos treinamentos. O programa de gestão Q-Comércio, viabilizado de maneira exclusiva pela CDL Caxias aos lojistas da cidade, é oportunidade única de adquirir com baixíssimo custo o software de gestão especial para o varejo.

A criação e alimentação de indicadores para o comércio tais como o Termômetro de Vendas e a realização de pesquisas, norteiam o empresário do setor sobre seu posicionamento no mercado, perfil de consumo, tendências e cenários.

As campanhas de fomento às



Paulo Ricardo Magnani
Presidente da CDL Caxias

vendas com a realização de promoções em datas comemorativas e em épocas de baixa no comércio auxiliam o empreendedor varejista a ser mais competitivo e atuante. Iniciativas de realização da decoração natalina como o Natal Brilha Caxias, a participação em eventos comunitários e sociais tais como a Festa da Uva e Homens na Cozinha, reforçam a marca do comércio como propulsor do desenvolvimento econômico e social do município.

Essa é a sua CDL Caxias, a segunda maior do Brasil e a primeira do Rio Grande do Sul em número de associados. A melhor porque conta com você como associado!



Reuniões sem fim como acabar com essa erva daninha?

Pior do que a sensação provocada por reuniões intermináveis é a percepção de que o encontro foi improdutivo

Algumas reuniões são verdadeira perda de tempo. Improdutivas, longas e acabam por sobrecarregar colaboradores que, depois terão que agilizar a mão-de-obra para colocar em dia as atividades que deixaram de fazer enquanto estavam em reunião. O problema ficou tão destacado nas empresas que hoje é possível mensurar em dinheiro o montante do prejuízo em encontros que não chegam a lugar nenhum. A perda pode ser de R\$ 900 mil por ano para uma empresa de cerca de 30 funcionários. O cálculo foi feito por consultores organizacionais paulistas. A fórmula utilizada está baseada no número de pessoas participantes, tempo médio de duração do encontro e média salarial dos envolvidos.

Janaína Seibert é especialista em gestão estratégica de marketing empresarial, consultora e palestrante. Tem experiência de 10 anos em gestão corporativa e afirma categoricamente: “o tempo gasto em reuniões improdutivas é um dos maiores inimigos do trabalho”! Segundo Janaína, falta à grande maioria das reuniões, preparo. Segundo a especialista, as reuniões bem sucedidas passam por três fases: preparação, execução e finalização. Faz parte da preparação, definir claramente o objetivo da reunião. “Reuniões servem para integrar, coletar sugestões, reforçar comunicação, apresentar ideias, pedir contribuição para algo que precisa ser decidido, oferecer proposta de solução. Não devemos reunir pessoas só para que nos ouçam. Para isso há outros mecanismos tais como e-mail, news, falar pessoalmente”, esclarece a estrategista.

Avisar os envolvidos com antecedência é obrigação de quem convoca. “Imagina-se que quem requisitou o encontro vai dar tempo para o grupo se preparar para a reunião”, salienta Janaína. “Essa antecedência vai depender da pauta. Estabelecer tempo de início e fim, também é útil. Antes do almoço e no final do dia são bons horários para marcar a reunião, pois estimula explicações breves que ajudam a controlar o tempo”. Também é importante a definição de objetivos. “Não convoque participantes desinformados. Colocar o que se espera de cada um é fundamental para atingir bons resultados”.

Reunião não é momento de desabafo. É momento de decisão. “É preciso sair do encontro com definições e com resoluções implementadas”, ressaltou Janaína.

Dicas da especialista para equipes que funcionam

Uma equipe bem treinada e planejada, visível ou não, constitui um elemento de poder importantíssimo em negociação. Para tanto, a equipe deve participar cuidadosamente do planejamento e, especificamente, da montagem da estratégia para cada ação.

Objetivos impostos não funcionam. Quem os recebe sente-se oprimido e tudo o que fará será buscar formas de se rebelar. Por outro lado, objetivos discutidos e ajustados com as partes envolvidas ganham em comprometimento e em eficácia.

A estruturação das idéias possibilitará estabelecer metas claras para a execução das propostas. Planejando poderemos prever os recursos necessários para alcançar os objetivos traçados e se preparar para problemas que possam aparecer. Podemos dizer que com planejamento “começa-se fazendo o que é necessário, depois o que é possível e de repente se estará fazendo o impossível”.

PROMETEU, CUMPRA. Esse é o real significado de CREDIBILIDADE.

Pesquisa revela a satisfação de lojistas leitores

Na última edição de O Lojista, os leitores responderam questionário que procurou avaliar o nível de satisfação e hábito de leitura do periódico. A pesquisa também buscou ser canal de interatividade com o lojista leitor com a possibilidade de sugestão de novos assuntos de interesse. Entre os participantes, 100% está satisfeito com a entrega da revista, 79% avalia que a publicação é um meio importante para manter-se informado sobre as ações da casa, 57% percebem o canal como ferramenta relevante na obtenção de conhecimentos para a gestão do negócio e 35% aponta a revista como principal fonte de informações sobre a CDL. Os leitores também sugeriram pautas para a publicação. Algumas delas já estão nesta edição e as demais serão utilizadas nas próximas edições.

Lojista leitor é premiado

Foto: Juliana Barbosa



Como forma de valorizar os comerciantes que participaram da pesquisa, a CDL Caxias sorteou entre eles, uma viagem com direito a acompanhante. A ganhadora foi Christiane Lerner Basso do Centro X Radiologia. Ela recebeu o voucher que dá direito a um final de semana em Gramado com hotel e café da manhã das mãos de Valtuir Rizzo, diretor Financeiro e Paulo Magnani, presidente da CDL.

Semana do Comércio e Serviços movimentada comemorações do dia do comerciante

Formação e confraternização integraram as atividades tabuladas para o programa de desenvolvimento do setor terciário. As ações culminaram com almoço festivo que reuniu cerca de mil pessoas no Salão dos Capuchinhos.

Entre os palestrantes estiveram nomes consagrados como Dado Schneider, Adroaldo Lamaison e os comandantes da escola de atividades criativas Perestroika, Tiago Mattos e Felipe Anghinoni. Cerca de 600 pessoas prestigiaram as palestras. Em uma das noites mais concorridas, o conferencista motivacional Adroaldo Lamaison falou sobre relacionamento no trabalho e empregabilidade. Parte das considerações do especialista estão no artigo "Rotatividade, desmotivação e desqualificação da mão-de-obra no varejo*" no qual Lamaison dá dicas para o setor. Segundo ele, a boa seleção de candidatos, observação do comportamento do colaborador no primeiro mês de atuação, a aplicação de treinamento adequado com liderança ativa e motivação são fundamentais para obter gente qualificada no setor. "Partindo do princípio que na sua loja se faz um bom recrutamento, ou seja, não se contrata a primeira pessoa que aparece, que não se contrata parentes apenas para ajudar a pessoa, que não se contrata só porque a pessoa mora perto da loja e você não vai precisar pagar vale transporte, que sua loja faz uma boa entrevista no processo de seleção, o segundo passo é que se observe essa pessoa durante 30 dias. Nem todos têm o dom de trabalhar, vender, ser simpático e de se comunicar com as pessoas", afirma o palestrante. Depois desse período, Lamaison chama atenção para a liderança ativa. "Após os primeiros 30 dias de um novo funcionário é que

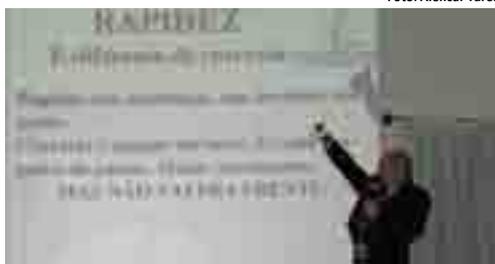


Foto: Alencar Turela

vem o grande trabalho de um lojista diferente, de um lojista que quer diminuir a rotatividade fidelizando esse bom funcionário para que ele fique o maior tempo possível trabalhando na loja. Como fazer isso? Motivando e qualificando esse novo potencial. E a primeira coisa a fazer é despertar nesse colaborador um sonho, uma visão de futuro para ele", ressalta Lamaison. Motivar o colaborador e fazê-lo perceber o que quer da vida, quanto quer ganhar, o que quer comprar e o que deseja fazer com o dinheiro são questões que deverão estar claras para o funcionário e para o líder para tornar o trabalho produtivo e feliz. A resposta às perguntas serão a baliza para o funcionário e trilha para seguir, apesar de qualquer dificuldade que possa surgir. "Todo o grande líder, diz César Souza no seu livro "Você é o líder da sua vida", desperta uma causa, um sonho, um objetivo na sua equipe. O funcionário tem que vir trabalhar porque é bom para ele e não para o patrão", destaca Lamaison.

*Artigo na íntegra disponível no site <http://www.lamaisontraining.com.br/artigos>

Parceria com a Secretaria de Segurança Pública impede fraudes de documentos de identidade

O consumidor gaúcho está mais seguro quanto ao roubo e a conseqüente fraude de documentos de identidade. As Câmaras de Dirigentes Lojistas passam a se beneficiar do convênio da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul (FCDL-RS) que assinou um termo de cooperação com a Secretaria da Segurança Pública (SSP) do Estado no mês de julho, para garantir que os documentos perdidos, a partir de registro em boletim de ocorrência policial, não sejam utilizados por outras pessoas ao realizar compras. O novo serviço gratuito ao consumidor passará a vigorar em setembro e beneficia todas as partes envolvidas no comércio.

Os lojistas poderão consultar o Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) para saber se o número do documento consultado consta em uma lista informatizada, que alertará quando o documento for registrado em uma ocorrência de perda, roubo, furto e ou extravio. Sendo assim, os consumidores terão a garantia de que seus nomes não serão vinculados às compras de contraventores. O recurso, sob o ponto de vista do varejo, também garante mais proteção ao lojista, que geralmente assume o prejuízo com as fraudes. O serviço será disponibilizado exclusivamente pelo SPC disponível em Caxias do Sul, somente pela CDL SPC/Caxias.

Para fazer uso do novo benefício, o cidadão que tiver documentos furtados, roubados ou extraviados deverá assinar a autorização no boletim de ocorrência e informar o número do CPF.

Furtos em lojas caem e ataques contra farmácias aumentam

Os dados foram revelados pelo setor de inteligência da BM

A Brigada Militar divulgou o balanço dos primeiros seis meses do ano no qual apontou que os furtos e roubos em estabelecimentos comerciais apresentaram redução de 65% no primeiro semestre de 2012 na comparação com o mesmo período do ano passado. Foram 78 furtos ou roubos no semestre contra 225 em 2011. Enquanto os furtos e roubos caíram em lojas, os ataques em farmácias cresceram 16% no período.

A BM apontou ainda a redução dos assaltos em postos de combustíveis em 4% no primeiro semestre de 2012.

Você sabia?

O Brasil é o segundo país onde mais se rouba em lojas. Cerca de 6,2 milhões de pessoas foram flagradas furtando mercadorias pelo mundo em 2010. Os prejuízos chegaram a US\$ 107 bilhões. O ranking dos países com mais mercadorias furtadas são: Índia com 2,72%, Brasil com 1,64%, Marrocos com 1,64%, África do Sul com 1,62%, Rússia com 1,62%, México com 1,61% e Tailândia com 1,57%. Entre os produtos que mais somem na contabilidade mundial estão material de construção e peças de carros em primeiro lugar, seguidos de roupas e acessórios de moda, cosméticos, livros e jornais, CDs, DVs e programas de computador, itens de supermercado e artigos de escritório. Segundo a pesquisa com dados mundiais (*Global Retail Theft Barometer 2010, Center for Retail Research*), quem furta ou rouba são clientes (43%), funcionários (35%), fornecedores (5%) ou erros de contabilidade (17%).

ECOM capacita varejo para habitar a web



Oportunidade, inovação, segurança da informação, crimes cibernéticos e criação de lojas virtuais são alguns dos temas do Road Show que está percorrendo 14 cidades-sede da Copa do Mundo de agosto a novembro deste ano. Trata-se de iniciativa inédita no Brasil e uma chance de entrar para o comércio eletrônico

Criar um grande processo de inclusão digital corporativo tendo como pano de fundo a Copa do Mundo. Esse é o plano dos organizadores do evento, entre eles a Confederação Nacional de Dirigentes Lojista (CNDL) - entidade a qual a CDL Caxias é filiada, além do Sebrae e outros. A proposta é ajudar e preparar as pequenas empresas para as inovações tecnológicas que podem potencializar os negócios, como a adesão ao comércio eletrônico, soluções inovadoras em meios de pagamento, mídias sociais, além de como utilizar a tecnologia de tablets, smartphones e RFID (Identificação por Rádio Frequência) no negócio. Segundo Marcelo Castro, especialista em marketing estratégico, consultor em comunicação corporativa e diretor geral do ECOM 2012, “queremos levar o meio comercial para a web”. Castro conversou com O LOJISTA para convidar comerciantes e prestadores de serviços para a etapa de Porto Alegre que acontece em 25 de setembro no Centro de Eventos Plaza São Rafael. De acordo com o diretor geral do evento, a oportunidade é única, pois “quem estiver fora deste cenário de internet, não será visto, não será lembrado e nem encontrado por esse grande volume de negócios que vão acontecer daqui para a frente”. O turista moderno, seja estrangeiro ou interno, têm perfil de conectividade. Procuram hotéis, locais de visitação e até soluções para as suas necessidades na internet. Como então fazer enfrentamento a atual realidade do comércio na web em

pouco tempo? Para Castro, o Brasil é contraditório na própria essência. “Temos dimensões continentais, grande potencial, mas falta infraestrutura. Nossa banda não é larga: é estreitinha” brinca o especialista. No entanto, Castro aponta o modelo de tecnologia 4G que está chegando nos grandes centros como um dos exemplos de melhorias nesse setor. “A área de telecomunicações consegue dar saltos rápidos. Só com tecnologia e investimento individual que cada empresário fará, o País deverá “pular” degraus nesse desenvolvimento. O brasileiro é muito mais digital que a média mundial. O Brasil é o único país em que as eleições são digitais. 100% do Imposto de Renda é feito na internet, 85% das transações bancárias são online, a previdência social é toda bancarizada. Temos que abandonar a síndrome de “cachorro

magro”. Somos um povo forte, que se dá bem com tecnologia. Dominando um pouco mais o ambiente de web e fazendo a migração do comércio e do varejo para esse meio, a gente faz a economia pedalar”, destaca Castro. Para o diretor do ECOM, a Copa das Confederações em 2013 trará grande volume de estrangeiros visitantes e será excelente oportunidade para nos mostrarmos, estarmos na vitrine da internet. “Tudo tem que estar na web, senão não seremos encontrados”, ensina Castro. Segundo o diretor, o primeiro passo é comprar domínio e inserir a sua página na web com dados atualizados.

Habitar a web e adequar o negócio para fazer vendas eletrônicas não é somente uma questão comercial, mas uma decisão estratégica de continuidade e crescimento das vendas.

Mudanças à vista

- Com a chegada dos Tablets que já estão substituindo os cardápios no setor de Bares e Restaurantes, os problemas de idiomas e explicações sobre os pratos serão eliminados;
- Na medida em que os Tablets wi-fi vão enviar direto para a cozinha o pedido dos clientes, os profissionais liberais e prestadores de serviços também contarão com novos meios de pagamento via celular. Em São Paulo já é possível pagar táxi, dentista e salão de beleza com o dispositivo móvel;
- Com a chegada da TV digital e na conectividade com a web, compras de produtos e serviços ficarão mais interessantes na TV a cabo e vão conquistar o mercado. A ação deverá mudar o comportamento do consumidor e a forma de fazer publicidade;
- E-commerce é coisa do passado. Agora é a vez do M-commerce, compras pelo celular/móvel e do V-commerce, compras por vídeos.

Confira toda a programação do ECOM 2012 e o circuito de cidades no link WWW.ecom2012.com.br

Caxias é Subsede da Copa 2014

Caxias está na primeira versão do Catálogo de Centros de Treinamento de Seleções (CTS) da Fifa para a Copa de 2014. A cidade é a única do Rio Grande do Sul com duas opções de campos de treinamentos. O Estádio Alfredo Jaconi, do Juventude, ficou vinculado ao Samuara Hotel e o Estádio Francisco Stedile, da SER Caxias, ao InterCity Premium Caxias do Sul. Bento Gonçalves, Farroupilha, Lajeado, Viamão e Canoas também estão na lista. O anúncio foi feito no início de agosto pelo Comitê Organizador Local da Copa do Mundo da FIFA 2014.

A CDL Caxias participa do Comitê Executivo de Caxias do Sul da Copa 2014.

A diferença entre venda a prazo e venda financiada e a base de cálculo do ICMS

*Por Laércio Laner

A inesgotável oferta de crédito e a conseqüente evolução das vendas financiadas e a prazo trazem questionamentos pontuais quanto à base de cálculo do ICMS nessas operações. O fato gerador do ICMS é a “saída de mercadoria de estabelecimento de contribuinte, ainda que para outro estabelecimento do mesmo titular”, preceito do artigo 12, inciso I, da Lei Complementar nº 87/1996. A base de cálculo do ICMS, portanto, é na saída de mercadoria, em linhas gerais, o preço da venda da mercadoria, ou seja, preço da mercadoria fixado na nota fiscal. Contudo, a compra e venda de mercadorias podem reger-se por pagamentos distintos, as vendas podem se proceder mediante pagamento à vista, financiado ou a prazo. Em cada procedimento, o cálculo da base do ICMS é diferenciado, logo, oportuno evidenciar os conceitos de cada pagamento. A venda a vista ocorre no momento em que o vendedor, no ato da entrega da mercadoria, recebe do comprador o preço estipulado, ou o pagamento se dá em até 30 dias após a entrega do produto. A base de cálculo do ICMS é, em regra, o preço de venda da mercadoria, a importância efetivamente paga pelo adquirente, seja ela, até mesmo, proveniente de desconto incondicional. A venda financiada nada mais é do que o adquirente da mercadoria, ao realizar a compra, efetuar o pagamento por intermédio de cartão de crédito ou através de

uma instituição financeira, que disponibiliza o valor do produto. Nota-se que o financiamento da mercadoria não se dá diretamente pelo estabelecimento de venda, mas há a figura de um terceiro. Nessas situações, as instituições terceiras, que concedem os valores financiados, embutem no valor do financiamento juros ou encargos financeiros, os quais têm natureza jurídico-tributária, são provenientes de uma relação contratual entre as partes, ou seja, o comprador e a instituição financeira. Há duas relações distintas, uma de compra e venda, entre vendedor e comprador, e a segunda é uma relação contratual, entre o comprador e a instituição financeira ou administradora de cartão de crédito. A base de cálculo do ICMS apenas incide sobre a relação de compra e venda, a qual efetivamente originou o fato gerador do tributo. Para tanto, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) se pronunciou a respeito do tema, editando a Súmula nº 237, que dispõe que “nas operações com cartão de crédito, os encargos relativos ao financiamento não são considerados no cálculo do ICMS”. Os juros e encargos financeiros oriundos do financiamento não compõem o fato gerador do ICMS, pois são provenientes de instrumento contratual, os quais contemplam o fato gerador do IOF. O ICMS apenas irá incidir sobre as importâncias originadas da compra e venda. A venda a prazo, segundo dominante jurisprudência do STJ, “revela



Foto: Arquivo Pessoal

modalidade de negócio jurídico único, cognominado compra e venda, no qual o vendedor oferece ao comprador o pagamento parcelado do produto, acrescendo-lhe um plus ao preço final”. A Corte do STJ pacificou seu posicionamento a partir da edição da Súmula nº 395, que determina que “o ICMS incide sobre o valor da venda a prazo constante da nota fiscal”. Resta claro, que sobre a venda a prazo, a qual ocorre sem a intermediação de instituição financeira, e à qual é acrescido um encargo ao preço final, o valor desta operação integra a base de cálculo do ICMS, na qual se incorpora. Dessa forma, as vendas a vista e a prazo integram, em sua totalidade, a base de cálculo do ICMS. Já na venda financiada, os encargos financeiros provenientes do financiamento são excluídos da base de cálculo, apenas incidindo as importâncias derivadas da relação de compra e venda.

*Laércio Laner é advogado da Zulmar Neves Advocacia - ZNA

Presidente da CDL Caxias participa do Dia da Qualidade

Paulo Magnani, falou sobre qualidade e competitividade no comércio

O Seminário do Dia da Qualidade de Caxias do Sul 2012 mostrou como o tema qualidade está interrelacionado com a competitividade das empresas locais. O evento foi organizado pela CIC por meio da Diretoria de Desenvolvimento e Competitividade e do Comitê Regional Serra Gaúcha do PGQP. Um dos pontos altos do evento foi o painel “O alinhamento pela qualidade e competitividade na interrelação entre os setores” com convidados dos segmentos de indústria, comércio e serviços. Paulo Ricardo Magnani, presidente da CDL Caxias participou do debate representando o setor de comércio.



Foto: Mailton Piccini



Cinquentão bem na foto!

A tecnologia tem ajudado as pessoas a ficarem melhores com a passagem do tempo. Além da experiência de vida, rostos e corpos bem cuidados são fruto da boa gestão pessoal. A tendência é formar uma nova geração de maduros com alta performance e rendimento. A relação é semelhante quando o assunto é o SPC. Ele ganhou experiência, passou por ajustes e agora está melhor do que nunca

O Sistema de Proteção ao Crédito, o SPC Brasil, é o sistema de informações das Câmaras de Dirigentes Lojistas que dá acesso aos dados de mais de 2,2 mil entidades presentes em todos os Estados brasileiros. Desde agosto do ano passado, através de convênio com a Serasa Experian que foi ampliada, o SPC Brasil ganhou mais status e hoje é o maior banco de informações cadastrais de indivíduos e empresas da América Latina. A modernização aumentou as vantagens para o lojista que faz a consulta. Os dados que já existiam na base foram preservados e houve crescimento da oferta de portfólio gerando maior custo-benefício.

O SPC tornou-se poderosa ferramenta de combate à inadimplência com maior qualidade e segurança da informação. Na avaliação do presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, a expansão do crédito brasileiro e as políticas de incentivo ao consumo fazem do SPC, arma indispensável do lojista contra os maus pagadores e o endividamento da população.

O SPC chegou aos 57 anos, consagrando-se como o único birô de crédito presente em 100% do território brasileiro. É a maior rede de recuperação de crédito e de informações cadastrais do País. No Rio Grande do Sul, destaca-se como a maior rede de recuperação

de crédito disponível no mercado, presente em 161 cidades gaúchas. Possui 163 milhões de cadastros de Pessoa Física e 42 milhões de Pessoa Jurídica. Conta com 40 mil empresas associadas auxiliando na reabilitação do crédito. Tem 93% da base de informações no Estado e 98,9% dos registros em Caxias do Sul.

O SPC “cinquentão” reforçou a performance e oferece soluções para todos os segmentos de mercado, seja varejo, serviços, indústria ou atacado com a força do associativismo ressaltado pela união de 800 mil pontos de vendas no Brasil e 1.400 Câmaras de Dirigentes Lojistas.

Quem usa aprova

“Para quem vende a prazo, o uso do SPC como ferramenta de análise de crédito é fundamental. Sem ele o risco é impensável! A minha família usa o SPC há 47 anos com eficiência. Com o passar do tempo, o SPC incorporou atualizações tecnológicas úteis que permitem a liberação de uma compra a prazo em segundos. Todo informatizado, o sistema atende as necessidades dos lojistas e está super atualizado”.

André Magnabosco,
diretor da Casa Magnabosco

“Me sinto segura com as consultas ao SPC da CDL Caxias. Ali tenho todas as informações necessárias para liberar o crédito com confiança. Se eu pudesse resumir em uma palavra, diria que o SPC representa segurança. O crediário é muito importante para a empresa. Representa cerca de 30% das vendas mensais”.

Vanessa Torres,
coordenadora do crediário da
Kempo Sports

“O SPC oferece consultas com rapidez e eficiência. As inclusões também são muito fáceis de fazer, sem nenhum demora. Nós usamos a consulta ao SPC a cada nova compra do cliente. Muitos lojistas consultam uma vez só e depois deixam de acessar o sistema para novas aquisições do consumidor. Com a medida que adotamos, os índices de inadimplência reduziram consideravelmente”.

Maria Lúcia Barbosa Giasson,
coordenadora de crediário das
Lojas Bulla

“Há quase 60 anos atrás nós ajudamos a montar o SPC em Caxias e de lá para cá, o objetivo é o mesmo: viabilizar o crédito para o consumidor. Não dá para liberar crédito pela simpatia ou aparência do cliente. É preciso mecanismos que ofereçam informações sérias e seguras. Nesses anos todos, o SPC nunca falhou no objetivo. No decorrer dos anos, o processo foi melhorado, modernizado e oferece as reais condições da melhor análise de crédito. Com as integrações nacionais e apontamento de novos produtos surge o reforço do motivo para o qual o Sistema nasceu: viabilizar ainda mais o crédito”.

Gilberto Fedrizzi, diretor da Rede Fedrizzi

Em breve novos produtos

SPC Visão - Informações valiosas para decisões assertivas

Trata-se de ferramenta que identifica geograficamente informações relevantes tais como, potencial de consumo e o risco médio de inadimplência de determinada região, bairro, zona – considerando o perfil do consumidor. Com o SPC Visão, é possível analisar mercado, estrutura familiar e renda dos habitantes da região; o risco de inadimplência, mostrar a concentração dos consumidores em uma determinada área, analisar o perfil deles e apresentar margem de riscos. É indicado para quem quer abrir um negócio, acompanhar os concorrentes, realizar campanha de marketing, definir riscos e aprimorar política de crédito da organização.

Garantia de Crédito SPC - Venda com mais segurança fidelizando seu cliente

Oferece a comodidade de vender a crédito, parcelar e garantir o recebimento. Ao cadastrar a proposta de venda do consumidor, o sistema automaticamente informa se aquela venda será garantida ou não. As compras do consumidor são transformadas em pontos que podem ser trocadas por seus produtos. O programa envia mala direta de e-mail marketing com as suas ofertas; informa o perfil de consumo do cliente e através do Cadastro Positivo, dá condição de avaliar o histórico de pagamento e o crédito concedido ao comprador. Com o Garantia de Crédito SPC, você atrai mais clientes para sua empresa, dá agilidade no processo de liberação da venda; flexibiliza o pagamento e oferece taxas atrativas.

SPC Avisa - A solução perfeita para quem busca prevenção, segurança contra fraudes

O sistema previne a sua empresa de fraudes monitorando informações como inclusão ou exclusão de informações negativas no SPC, Serasa ou cartórios; ações judiciais; alteração de quadro social da empresa; alerta de documento; consultas realizadas por empresas ao seu CNPJ; alterações de endereço e telefone. Quem adere ao SPC Avisa, é informado via SMS ou e-mail sobre qualquer movimentação ou consulta envolvendo o CNPJ da empresa. O SPC Avisa, também oferece segurança para Pessoa Física. Com ele, o CPF é monitorado 24 horas por dia para proteger o seu nome de golpes ou ações fraudulentas.



SPC Dados - Venda mais, amplie seus negócios e atinja o público com precisão

Esse recurso melhora as informações da base de dados da empresa, insere informações novas e atualizadas e auxilia nas ações de marketing direto, prospecção, pós-vendas, expansão de mercado e identificação de novos clientes Pessoa Física ou Jurídica. Oferece várias modalidades de consulta, entre elas, SPC Valida, SPC Enriquece, SPC Padroniza e SPC Mercado.

Garantia de Cheque - Cliente atendido e cheque garantido

Com esse produto o lojista tem a certeza de que vai receber o valor do cheque emitido. É um serviço inteligente que proporciona às empresas mais segurança nas vendas com essa modalidade de pagamento.

Futuro lançamento: SPC Score - sistema que atribui pontuação com relação a clientes adimplentes e inadimplentes. Minimiza riscos na concessão de crédito e gera vendas conscientes.

Futuro Lançamento SPC SCORE

Sistema que atribui pontuação com relação a clientes adimplentes e inadimplentes. Visa minimizar os riscos na concessão de crédito e proporcionar vendas conscientes.

O SPC Brasil também oferece novas modalidades de consulta. O SPC Busca, SPC Confirme Pessoa Física, SPC Confirme Pessoa Jurídica e o SPC Auto que dispõe de informações sobre veículos quanto a furtos, multas e alienação com abrangência nacional.

Vantagens do SPC frente a concorrência

O SPC é o único banco de dados com 100% da informação do comércio local. O banco do SPC pertence aos lojistas associados da CDL Caxias. A informação local é completa e a base regional e nacional soma 98,9%. O lojista associado faz parte da entidade associativa na qual pode votar e ser votado e também pode discutir o preço da consulta, ou seja: sua opinião tem valor. A força do SPC é eficiente em reabilitação: 38,9% dos consumidores inadimplentes quita o débito em até 13 dias depois da notificação de inclusão no Sistema.

O concorrente tem 0% da informação do comércio local. O banco de dados foi vendido para empresa de capital privado. O lojista não tem participação e nem poder de decisão nesse negócio. As informações são parciais de quatro Estados e na cidade, as informações são apenas as disponíveis nas redes estaduais. A concorrência praticou preços de consultas bem maiores no início da operação no município e baixou para abrir mercado. Quanto será a consulta com o decorrer da atuação?

Lançado o SPC Social

A 3ª Jornada do Varejo foi palco para o lançamento do projeto. A personagem “Super SPC” criada pela CDL Caxias agora também é protagonista da Cartilha Crédito Inteligente, Consumo Consciente. A Cartilha usa a linguagem de Histórias em Quadrinhos (HQ) e conta a saga da família Consuminho Gastadeira que compra sem critérios e fica endividada. O Super SPC entra em cena para se tornar um amigo do cidadão e ajuda na reabilitação de crédito com orientações e informações sobre o consumo consciente. Dois mil exemplares da cartilha foram impressos para sensibilizar a comunidade.

Fotos: Gilmair Gomes



Super SPC apresentou a cartilha em coletiva de imprensa que antecedeu a Jornada do Varejo



Magnani destacou a ação da CDL Caxias de combate à inadimplência no discurso de abertura da Jornada.

De acordo com o presidente da CDL Caxias, Paulo Magnani, “esse é o passo inovador da entidade no sentido de ser protagonista do combate à inadimplência. Não adianta só contabilizar dados e números se não podemos agir para enfrentar essa realidade preocupante caxiense e brasileira de endividamento. Muitos só conseguem passar o mês usando o crédito. Compram rancho, abastecem o carro e vestem a família no crediário. Sem esse recurso, pessoas começarão a sofrer sérias complicações e o lojista está pagando parte dessa conta”, diz Magnani.

Linha da Pequena Empresa



Paulo Magnani e Rogério Rodrigues da Silva do Sebrae anunciaram a novidade

Durante a Jornada do Varejo também foi anunciada a ampliação da parceria entre a CDL Caxias e o Sebrae, além das assessorias em gestão empresarial. A partir de outubro novos cursos na área de gestão no Varejo serão oferecidos a um preço simbólico. *Qualificação na área de Controles Financeiros para o Comércio Varejista; Gestão de Pessoas para o Comércio Varejista e Gestão Visual de Lojas* são as primeiras novidades. A Linha da Pequena Empresa também estará no guarda-chuva do SPC Social. Trata-se de projeto pioneiro na Região com a proposta de levar a CDL para onde é necessário. A ação conta com a participação da CDL Caxias, Sebrae, Prefeitura Municipal e Visate. Um ônibus equipado com a estrutura de gestão e reabilitação de crédito circulará pelos bairros. O projeto será oficializado em novembro durante a Semana do Empreendedorismo.

A 3ª Jornada do Varejo contou ainda com palestras do publicitário e especialista em estratégias de marcas, Arthur Bender; do diretor do Grupo RBS, Norton Fabrizzio; o profissional de telecomunicações, Juliano Krzimirski; o comerciante Pedrinho Ferrarini e o palestrante motivacional João Roberto Gretz.



Prof. Gretz - "O otimista espera o melhor. O entusiástico faz as coisas acontecerem"!



Arthur Bender - "Para competir com grandes corporações é preciso usar o que o pequeno tem de melhor: o contato humano"!



Norton Fabrizzio - "Caxias do Sul é a 37ª cidade do País em potencial de consumo".



Juliano Krzimirski - "60% de toda a mídia consumida nas Olimpíadas de Londres foi através de celular".



Pedrinho Ferrarini - "Use o SPC e ganhe uma CDL inteira de vantagens".

Lojistas da Região participaram da Jornada do Varejo

Cerca de 500 comerciantes e prestadores de serviços de Caxias do Sul e mais dez cidades prestigiaram palestras, cultura e novidades para o setor terciário. O evento aconteceu no UCS Teatro no dia 16 de setembro e apresentou temas relevantes ao segmento que deverão refletir em recursos de gestão para tomada de decisão e em última instância, percepção de melhora no atendimento para o consumidor final.

A 3ª Jornada do Varejo é uma iniciativa da CDL Caxias com patrocínio master da Claro e apoio da Cadence e Universidade de Caxias do Sul.

Presença valorizada: participantes da Jornada do Varejo concorreram a prêmios. Rose Lia Ramos Maciel (*segunda da esquerda para a direita*) tirou a sorte grande e ganhou viagem para a Convenção Nacional Lojista em Natal.



CDL fomenta as vendas no comércio e premia consumidores

A CDL realizou a promoção Dia dos Namorados Doces Momentos CDL nas rádios São Francisco e Caxias. Os ouvintes foram motivados a fazer compras no varejo local nos dias que antecederam a data comemorativa que representa a terceira principal em vendas para o comércio. Cada participante concorria a uma viagem para Gramado com estadia em hotel. No total, foram sorteadas duas viagens com acompanhante. As entregas dos prêmios foram realizadas no dia 13 de junho nas duas emissoras.

Na rádio São Francisco, o ganhador foi Jorge Rodrigues de Souza que recebeu o brinde das mãos dos patrocinadores da promoção e diretores de marketing e eventos da CDL Caxias, Valtuir Rizzo e Cláudia Sassi. Na rádio Caxias, a ganhadora foi Márcia Valéria de Souza Duarte Pimentel. A jovem recebeu o prêmio do diretor de marketing da CDL Caxias, Sandro Camargo. No total, 1.217 pessoas participaram da promoção.



Rádio Caxias



Rádio São Francisco

Promoção do Dia dos Pais

Os ganhadores foram premiados com viagem ao Beto Carrero World para reviver os melhores momentos da infância com o paião



Enor e a esposa receberam o prêmio na Rádio. Cláudia Sassi, diretora de eventos fez a entrega



Vilmar recebeu o brinde do diretor financeiro, Nelson Minetto

Tradicionalmente a Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul (CDL Caxias) realiza campanhas de fomento às vendas em datas comemorativas com o objetivo de auxiliar os lojistas associados a gerar vantagens aos consumidores de forma coletiva. Na terça-feira, dia 14 de agosto aconteceu a entrega da premiação. Os sorteados foram Enor e Cristian Barp e Vilmar e Valdomiro do Amaral.

A promoção "Momentos inesquecíveis com o seu pai" vigorou de 23 de julho a 12 de agosto nas rádios São Francisco Sat (560 AM) e Caxias (930 AM). Para participar, o consumidor foi incentivado a comprar o presente para o pai no comércio local e depois ligar para as emissoras de rádios para participar do sorteio. O prêmio inclui passagem rodoviária, hotel e ingressos para o parque Beto Carrero World. O objetivo é que pais e filhos possam reviver os momentos alegres da infância. Entre as duas rádios foram mais de 3,5 mil ligações em cerca de 20 dias de promoção.

Vilmar e Valdomiro do Amaral, pai e filho sorteados na Rádio Caxias não puderam participar as vivo da entrega na emissora por compromissos particulares e farão a retirada do brinde direto na CDL Caxias.

Feira itinerante é realizada mediante liminar da justiça. CDL Caxias na luta para evitar novos eventos

Mesmo descumprindo lei municipal que protege lojistas estabelecidos, a Feira de Ibitinga conquistou decisão favorável na 2ª Vara Cível Especializada em Fazenda Pública para promover evento com foco em vendas em Caxias do Sul antes do Dia dos Pais

O Decreto Lei nº 15.369 de 12 de agosto de 2011 regulamenta lei anterior sobre a realização de feiras eventuais no município de Caxias do Sul. A nova legislação requer licença do setor competente com antecedência mínima de 60 dias da data da realização do evento, o que não foi cumprido pela empresa promotora. A Prefeitura Municipal indeferiu a concessão do alvará pela discordância com a lei. Na certeza de obter a decisão favorável, a empresa recorreu à Justiça alegando já ter contrato com expositores, aluguel do local de realização do evento e contrato com estabelecimentos de comunicação para divulgação. A argumentação da empresa de eventos para conseguir a liminar menciona que a ação é benéfica ao mu-

nicipio e que o pedido ter sido formulado fora do prazo legal não enseja prejuízo a ninguém. A CDL Caxias pergunta: quem é ninguém? Talvez o “ninguém” sugerido pela empresa e aceito pelo julgador sejam os mais de 4 mil lojistas associados à CDL Caxias que buscam na entidade a luta pelos seus direitos e que são constantemente prejudicados por empreendedores oportunistas que se estabelecem na cidade por apenas alguns dias com o único objetivo de vender para os nativos. Não há preocupação com pós-vendas, trocas de produtos com defeito ou de má qualidade, relacionamento com o cliente e assim por diante. Também não existe o pagamento de impostos para o município. Os únicos que lucram, são os

promotores.

A CDL Caxias defende os princípios da proporcionalidade e dos interesses públicos e justamente por isso atuou fortemente para a aprovação de lei que regulamentasse esse tipo de comércio eventual. O mínimo que se espera é o cumprimento legal. “Obviamente a liminar foi concedida pelo desconhecimento dos reais prejuízos aos comerciantes locais que esperam as datas comemorativas para incrementar as vendas e com isso manter as portas dos estabelecimentos abertos, gerando empregos, impostos, fomentando a economia e oferecendo o suporte para os consumidores caxienses depois das vendas”, destaca Paulo Magnani, presidente da CDL Caxias.

A CDL Caxias pediu reunião com Prefeito Sartori para tratar do assunto. Sartori recebeu comitiva do comércio no dia 27 de julho

A Prefeitura Municipal manteve a tendência de não recorrer da liminar que autorizou a realização da Feira Itinerante, mas lideranças empresariais já organizam aproximação com representantes da Justiça para apresentar argumentos sobre o oportunismo desleal e prometem intensa cobrança quanto à fiscalização desses empreendimentos

O comércio caxiense amargou prejuízos na ordem de 15 a 20% com a chegada tardia do frio e a expectativa era recuperar as vendas com a proximidade do Dia dos Pais. Com a presença de empreendedores de ocasião, o varejo caxiense ficou comprometido. “A crise na economia associada a fatores como esse podem instabilizar a manutenção do emprego local”, destaca Magnani.

A letargia da administração pública foi lamentada pelas lideranças da CDL Caxias.

Lojistas expressam a insatisfação

“Quando pensei que iria recuperar os prejuízos do atraso do inverno nesse primeiro ano que também é o mais difícil para qualquer negócio, surgem oportunistas que enfraquecem o comércio estabelecido. Já estiveram aqui nas vésperas do Dias das Mães e agora também no Dia dos Pais”.

Taise Trevisan de Oliveira,
proprietária da Ella Chick, loja especializada em moda feminina no Shopping Triches que mantém o negócio há um ano

“Eventos de ocasião prejudicam e muito o comércio da cidade. A feira atrai o consumidor com propostas ilusórias e o lojista que se preocupa com treinamento de equipe e pós-vendas amarga os prejuízos”.

Neusa Brezolin,
proprietária da Miluxa lojas de calçados e bolsas

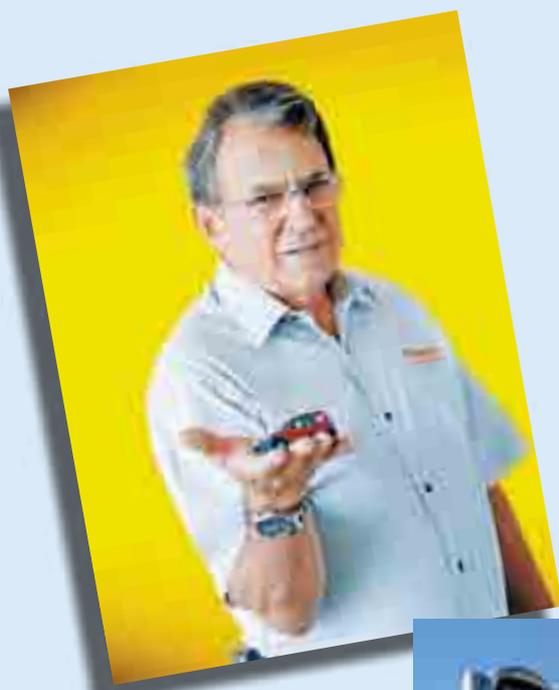
Dia do Cliente

No calendário do varejo, o dia do Cliente tem especial importância. Costumamos dizer que a razão de existir dos produtos, serviços e empresas é o cliente

A data foi concebida para valorizar a figura do potencial consumidor com brindes, promoções, campanhas publicitárias, de venda, decorações especiais, eventos e tudo mais que puder ser feito para reverenciá-lo. A CDL Caxias encontrou uma maneira diferente de dar destaque ao cliente. Escolhemos a ocasião para presentear você lojista associado com a experiência de quem faz o tema de casa. Nessa edição da revista O Lojista, nós ouvimos clientes de produtos e serviços de empresa associada bicampeã em qualidade no atendimento. Levamos em consideração o resultado das pesquisas científicas realizadas no ano em

datas comemorativas nas quais obtivemos a opinião de consumidores sobre o que esperam dos estabelecimentos comerciais como diferenciais competitivos e de fidelização. Nas últimas pesquisas envolvendo dados para o dia das Mães, dos Namorados e dos Pais, o quesito atendimento foi apontado como o principal fator de definição da compra com 168,4% dos clientes. A importância dada ao atendimento foi maior do que o preço e a qualidade do produto. Agora, como fazer o cliente perceber suas iniciativas para o bom atendimento e transformar esse esforço em resultados?

Atendimento premiado



peças no mês de julho. TV, geladeira, bicicleta e outros mimos foram sorteados entre os funcionários.

O proprietário da Sulpeças, Davenir Dreher atua no ramo de oficina mecânica e veículos há cerca de 56 anos. Há 47 está no comando da Sulpeças, empresa que nasceu em Taquara no ano de 1965. Em 2003 a matriz foi instalada em Caxias do Sul. Davenir, orgulhoso com o prêmio recebido, explica que a honraria é resultado de responsabilidade técnica, respeito ao consumidor, equipe preparada, cumprimento de metas, pontualidade de pagamento aos fornecedores e postura dos departamentos. “Nada adianta ter a melhor equipe se a direção da empresa não comprar a ideia de gestão e qualidade”, destaca o empresário. “O líder dá o exemplo. Essa é a maior lição de atendimento que posso destacar. Não vale nada pregar seriedade se a pessoa não for séria de verdade”, reforça Davenir. “O gestor tem que trafejar por todos os departamentos, conversar bastante com todos e ter incorporado em si o espírito de gerenciamento e resolutividade”, finaliza o gestor.

A Sulpeças, concessionária Fiat na Serra Gaúcha, foi eleita a melhor em atendimento de vendas e pós-vendas, volume de vendas e assistência técnica entre todas as concessionárias Fiat do Sul do país. É a segunda vez que a empresa associada à CDL Caxias recebeu a distinção.

A conquista do bicampeonato do prêmio Qualidade Total em Atendimento (QTA) fez com que a montadora italiana enviasse um caminhão de presentes para a Sul-



Clientes reconhecem o bom atendimento

“A Sulpeças é ótima, sempre foi. Sou cliente deles há pelo menos cinco anos. São gentis, cumprem o prazo de entrega na oficina, são rápidos, ligam para lembrar as datas de manutenção e depois telefonam para avaliar como foi o serviço. Estou super satisfeito”.

Joelci João Eberle,
aposentado, 64 anos.
Comprou um Bravo Sport
em julho

“Saí para comprar um carro e um amigo me apresentou ao Davenir Dreher no dia em que visitamos a Sulpeças. Fiquei muito impressionado com o dono da empresa. Foi a desenvoltura dele, a facilidade de negociar com o proprietário e a capacidade dele em conhecer todos os setores e departamentos da empresa que me fizeram decidir pela compra”.

Marcos Antônio Poli,
empresário, 50 anos.
Comprou um Fiat 500 Sport em abril.
O carro foi um presente para a esposa

“O atendimento da Sulpeças é muito acima da média das concessionárias de Caxias. Passei por várias lojas para comprar um carro. Como sou bem seletivo, sempre ficava decepcionado com algum ponto no processo da venda que frustrava a compra. Fiquei quase um mês de loja em loja. Numa manhã fui até a Sulpeças e decidi o negócio no ato. A recepcionista foi extremamente gentil e ocupou o tempo com informações úteis enquanto um vendedor se liberava. Depois o atendimento de vendas foi espetacular. A negociação com o gerente foi muito facilitada. Fiquei encantado”.

Igor Vinicius dos Santos,
gerente comercial de escritório de advocacia,
28 anos. Comprou um Fiat 500 ou
Fiat Cinquecento em fevereiro

“Acho o atendimento da Sulpeças muito bom. Eles têm tudo o que o cliente gosta. Só compro na Sulpeças. Lá sou vip”.

Adair Bigolin,
empresário, 54 anos.
Tem uma frota de cinco automóveis,
todos comprados na Sulpeças

Origem do dia do Cliente

A iniciativa é do gaúcho de Porto Alegre, João Carlos Rego. Administrador, empresário do comércio varejista e representante comercial, ele idealizou as comemorações do Dia do Cliente.

A ocasião faz parte do calendário de ações de importantes entidades tais como a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), Confederação das Associações Comerciais do Brasil (CACB) e Associação Brasileira de Lojistas de Shoppings (ALSHOP). Em Caxias do Sul, o dia do Cliente foi aprovado por lei municipal proposta pelo vereador Felipe Gremelmaier.

Nome: Alexandre Lazzarotto*

Data e local de nascimento: 10/11/1979 em Caxias do Sul.

Hobby: Canoagem, o estudo de línguas estrangeiras e viagens.

Nome da empresa: Full Service Informática Ltda.

Representatividade da empresa ou do segmento de negócio: A atividade principal do nosso negócio está relacionada a cartuchos e impressoras. Inclui a venda de cartuchos, tanto originais quanto remanufaturados, outsourcing de impressão e assistência técnica de impressoras.

Foto: Arquivo SDE



Um fato marcante na sua vida profissional: Dois foram os fatos importantes. Um deles foi a decisão de trocar o endereço inicial da empresa, que era a garagem da casa de meus pais, por um endereço comercial que desse mais visibilidade à empresa. Muitas dúvidas e incertezas apareceram nesse momento. Felizmente tudo deu certo. Outro fato importante está relacionado com uma mudança interna. No

início eram apenas meu sócio e eu trabalhando no negócio. Os dois com formação técnica. Então, pode-se dizer que no início da empresa o trabalho era dividido mais ou menos assim: muita execução e pouca administração. Com a evolução do negócio e o aumento da equipe a exigência do trabalho passou a ser: muita administração e planejamento e a execução passou a ser delegada para a equipe. Passar mais tempo administrando, planejando e depois delegar tarefas a uma equipe, parece atividade simples, mas vimos na prática que não são. Isso exige muito mais habilidades do que apenas o conhecimento técnico do negócio. Esses conhecimentos e habilidades permitem planejar, administrar e delegar tarefas. Precisei buscar esse referencial e hoje preciso continuar buscando.

Como vê a evolução do setor que atua: Muito promissora e cheia de oportunidades. Principalmente para empresas que estão sempre atualizadas e oferecendo aos clientes o que existe de melhor e mais moderno na área em que atuam. Nossa empresa se inclui nesse grupo!

O que ainda pode melhorar no setor: A questão da concorrência desleal dos produtos chineses.

Uma mensagem: Que cada um faça sua parte para que nossa cidade seja um lugar melhor para todos.

**Alexandre Lazzarotto recebeu a distinção do Prêmio Jovem Talento Empreendedor, categoria Comércio, na edição de 2011.*

CDL Caxias incentiva novas lideranças do varejo a participar do Prêmio Jovem Talento Empreendedor



Podem participar jovens empreendedores, com idade entre 18 e 35 anos, proprietários ou sócios administradores de empresa com sede em Caxias do Sul com no mínimo um ano de atividade. Os jovens contemplados receberão um troféu com a identificação da respectiva categoria, certificado e uma missão técnica ou um curso, no período de janeiro de 2013 a dezembro de 2014. O Prêmio Jovem Talento Empreendedor - edição 2012 fará parte de uma das ações da II Semana Municipal do Empreendedorismo de Caxias do Sul, que ocorre de 05 a 09 de novembro de 2012.

Eleições 2012

CDL Jovem realiza encontro com os prefeituráveis

Foram cinco encontros entre julho e agosto nos quais os candidatos apresentaram seus projetos de governo para concorrer à Prefeitura de Caxias do Sul. Confira o posicionamento dos candidatos:



Milton Corlatti/Dem

“Temos consciência sobre a atual capacidade de investimento na cidade, mas, tenho certeza que, diminuindo o número de Cargos de Confiança, cortando gastos essas verbas deverão ser revertidas em melhorias para o município de Caxias do Sul”.



Marcos Daneluz/PT

“Vamos fiscalizar e combater a venda de produtos piratas e contrabandeados, pois não é possível que os comerciantes, que pagam impostos, tenham de enfrentar essa concorrência desleal”.

“A população de Caxias cresceu 20,8% em 10 anos.

Para administrar uma cidade desse tamanho é preciso ter uma equipe de governo capacitada e sintonizada com a comunidade. Nós queremos dar sequência a esse projeto vitorioso”.



Antonio Feldmann, candidato a vice-prefeito/coligação Caxias para Todos

“Faremos um governo de diálogo e não de troca de apoio por cargos. Sonho com uma sociedade justa e igualitária”.



Luis Fernando Possamai/PSol



Assis Melo/PCdoB

“Faço política porque fui credenciado pela população, graças à minha trajetória de humildade e simplicidade na hora de propor mudanças que visem a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Podem acreditar que o Assis Melo eleito prefeito não será o Assis Melo sindicalista. Quero administrar essa cidade, para poder dialogar com trabalhadores, empresários e governos Estadual e Federal”.



Campanha Não Quero Morrer no Trânsito - “Seja o herói dessa história”.

CDL Caxias promove encontro com o Procon

A reunião teve como objetivo principal a aproximação das entidades para somar esforços focados nas relações de consumo em Caxias do Sul

O coordenador do Procon, Luis Fernando Horn foi recebido na sede da CDL Caxias pelo presidente Paulo Magnani e a diretora executiva Sirlei Bertolo. A reunião ocorreu a convite da entidade cedelista na primeira quinzena de agosto. Na pauta do encontro estiveram assuntos de interesse dos lojistas, lei de defesa ao consumidor, fiscalização e demais temas centrados nas relações de consumo. Horn aproveitou a oportunidade para reforçar as regras para afixação de preços no comércio. Segundo ele, “o Decreto Federal 5.903/06 que regula a Lei Federal 10.962/04 prevê no artigo 2º que os preços de produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”.



Foto: CDL/Arquivo

⇒ Dica

Quando o consumidor optar por pagar com cartão de crédito, sem senha, ele está sujeito por lei a confirmação de seus dados por meio de documento de identidade ou outro documento oficial com foto, mas cuidado, essa exigência deve ser informada nas vitrines.

Vitrine

A etiqueta ou similar afixada diretamente no produto exposto à venda deverá ter sua face principal voltada ao consumidor a fim de garantir a pronta visualização do preço, independentemente de solicitação do consumidor ou intervenção do comerciante.

A montagem, rearranjo ou limpeza, quando feita em horário de funcionamento do estabelecimento, deve ocorrer sem prejudicar as informações relativas aos preços de produtos ou serviços expostos à venda. O ideal é colocar uma placa explicativa da manutenção. Toda a mercadoria exposta requer etiqueta. É possível a adoção de etiquetagem por relação, mesmo na vitrine.

Alerta para o golpe da lista

O golpe funciona assim: uma pessoa liga para a loja e diz que é do serviço de lista telefônica e que quer apenas confirmar dados para atualização. Aí manda para o comerciante um fax para ele assinar a atualização que é, na verdade, um contrato publicitário. Alguns enviam um boleto de cobrança por correspondência informando sobre a suposta renovação do contrato. O lojista efetua o pagamento e habilita a cobrança. A polícia alerta que qualquer comerciante que suspeitar do golpe deve registrar a ocorrência e entrar em contato com o Procon.

Há duas modalidades de afixação de preços. A primeira, no comércio em geral, por meio de etiquetas ou similares afixados nos bens e em vitrines, mediante divulgação do preço à vista em caracteres legíveis; a segunda, em auto-serviços, supermercados, hipermercados ou estabelecimentos comerciais onde o consumidor tem acesso direto ao produto, sem intervenção do comerciante, onde é afixado o preço na embalagem ou com código referencial ou de barras.

👉 Importante saber

A Lei 12.291/2010 exige dos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços a obrigação de manter em local visível e de fácil acesso ao público um exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

A Lei Complementar 372/2010 proíbe o uso de cigarros e similares em recintos coletivos fechados. As adaptações nos estabelecimentos como a afixação de placas devem ser cumpridas. O desrespeito da determinação pode gerar multas para fumantes e comerciantes.

CDL e Banco Central reúnem lojistas para treinamento

A CDL Caxias ofereceu gratuitamente para os lojistas associados o curso “Conheça o seu dinheiro” com os analistas do Banco Central Manoel Jorge Conzença e Marco Aurélio Pereira. A primeira edição do curso ocorreu em agosto e contou com a presença de 57 comerciantes. No programa da qualificação, temas como a apresentação dos itens de segurança do Real - inclusive das novas cédulas, falsificações, orientação para o recebimento de notas danificadas ou rasuradas e legislação do meio circulante.



Foto: CDL/Arquivo

Natal Brilha Caxias

Foto: Imagem



O projeto prevê a decoração natalina na Praça Dante Alighieri, realização da Noite Encantada e shows culturais no Parque dos Macaquinhos no período de 19 de novembro até 06 de janeiro. O Natal Brilha Caxias é uma realização da CDL Caxias e da Prefeitura Municipal.

CDL Caxias e Sebrae oferecem melhorias no comércio e serviços

O presidente da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL Caxias), Paulo Magnani, recebeu Rogério Rodrigues da Silva e Tiago Centenaro Mignoni, gerente e gestor de atendimento do Sebrae, unidade de Caxias no mês de agosto. O objetivo do encontro foi discutir projetos em conjunto que possam beneficiar o setor de comércio e serviços da cidade.



A CDL Caxias e o Sebrae já mantêm convênio para consultorias no varejo e parceria para a implantação do Q-Comércio - programa de gestão e qualidade no segmento. As novidades do convênio foram apresentadas na 3ª Jornada do Varejo.



Departamento de Meio Ambiente informa



As lâmpadas de baixo consumo de energia, ou fluorescentes contêm material tóxico. Em caso de quebra acidental todos devem sair do ambiente pelo menos por 30 minutos, devido aos vapores tóxicos do Mercúrio que se espalham pelo local. Para recolher os cacos e descartá-los, use luva de borracha, coloque os restos sobre um pano ou flanela, embrulhe bem e armazene em saco de lixo. Descarte o embrulho nas lojas onde foram compradas.

Telefonia na CDL Caxias

Soluções Claro



A CDL Caxias mantém convênio com a operadora Claro para soluções em telefonia. O serviço Gestor Online disponibiliza gestão e controle com mais economia para linhas utilizadas pelos colaboradores da empresa usuária do convênio. Através dessa modalidade de uso, é possível definir os tipos de ligações de cada celular, o consumo em minutos, dia e hora mais adequados para as ligações serem feitas. Tem ainda o plano de telefonia CDL/Claro livre de franquia. O optante paga somente o consumo e fala em todas as ligações locais com tarifas facilitadas. O roaming é sem custo para deslocamento na área Claro em todo o território nacional. O convênio de telefonia Claro oferece também o serviço Tarifa Zero para falar a vontade com todas as linhas adquiridas pela empresa no plano CDL e todas as linhas dos demais associados que usufruem do plano, sem custo de minutagem. Os aparelhos têm valores diferenciados e alguns são fornecidos pelo sistema de comodato por 24 meses. Depois desse prazo, na renovação do contrato, é possível trocar o aparelho.

Soluções Vivo



A Câmara de Dirigentes Lojistas está oferecendo aos associados a opção para telefonia móvel e fixa da operadora VIVO. Para o serviço móvel com maior abrangência, não há franquia. O usuário paga um valor bem acessível por minuto. A assinatura do plano e o uso de torpedos também são competitivos. O convênio disponibiliza aparelhos modernos em comodato. Para a telefonia fixa a assinatura para o contrato de 24 meses oferece preços excelentes ou a opção de 250 minutos para qualquer fixo. O minuto excedente para chamadas para qualquer operadora e os torpedos tem tarifas muito boas e quantidade de mensagens de SMS gratuitas.



A CDL CAXIAS, EM PARCERIA COM O SPC BRASIL, ACABA DE LANÇAR NOVA VARIEDADE DE SOLUÇÕES DE CRÉDITO PARA O COMÉRCIO

- ✓ **SPC BUSCA** - localiza CPF's e CNPJ's através do nome de uma pessoa ou razão social da empresa.
- ✓ **SPC AVISA** - foi criado para evitar que o seu CPF ou documentos de sua empresa sejam alvo de fraudes, monitora informações como inclusão ou exclusão de informações negativas no SPC, SERASA ou cartórios e informa quais foram as consultas realizadas por empresas ao seu CPF ou CNPJ.
- ✓ **GARANTIA DE CHEQUE** - produto desenvolvido para garantir a venda através do cheque. É um serviço inteligente que proporciona às empresas mais segurança nas vendas.
- ✓ **GARANTIA DE CRÉDITO** - é a ferramenta que oferece comodidade de vender crédito, parcelar e ainda garantir o recebimento. Com o uso deste produto, os pagamentos são feitos com carnê o que estimula o cliente a voltar na loja.
- ✓ **SPC AUTO** - criado para realizar consultas através das placas de veículos, gera informações rápidas e seguras integradas com os DETRANs e DENATRAN. Com o SPC auto é possível encontrar seu cliente pela placa do veículo, saber se ele tem multas ou se IPVA e seguro obrigatório foram pagos.
- ✓ **SPC VISÃO** - ferramenta que identifica geograficamente informações relevantes tais como, potencial de consumo e o risco médio de inadimplência de determinada região, bairro ou zona - considerando o perfil do consumidor. É indicado para empresários que desejam abrir novos negócios, acompanhar concorrentes ou realizar campanhas de marketing.
- ✓ **SPC DADOS** - produto desenvolvido para padronizar e melhorar as informações da base de dados de sua empresa, insere dados novos e atualizados e pode auxiliar nas ações de marketing direto, prospecção, pós-venda. Com esta ferramenta é possível enriquecer seu banco de dados e padronizá-lo com informações que anteriormente estavam incompletas.

Serviço Gratuito

SPC ALERTA - Vantagem **exclusiva** e **gratuita** aos associados que utilizam o SPC da CDL Caxias. Através da parceria com a Secretaria Estadual de Segurança Pública esta ferramenta informa aos consultantes sobre documentos perdidos ou roubados, garantindo a segurança na venda.

Futuro Lançamento

SPC SCORE - sistema que atribui pontuação com relação a clientes adimplentes e inadimplentes. Visa minimizar os riscos na concessão de crédito e proporcionar vendas conscientes.

**Para a utilização destes produtos,
entre em contato com a CDL Caxias
e agende uma visita!**

(54) 3209-9977 | www.cdlcaxias.com.br



POR QUE É BOM TRABALHAR NO COMÉRCIO?

- ⇒ Remuneração variável com possibilidade de comissionamento da venda.
- ⇒ Relacionamento com o público.
- ⇒ Auxílio Creche para as mães.
- ⇒ Setor que mais emprega no Brasil. Caxias do Sul com 27 mil postos de trabalho.
- ⇒ Representa parte importante da economia de Caxias do Sul.

Venha trabalhar no comércio!

A CDL Empregos disponibiliza o serviço de seleção e conta com um amplo banco de currículos.

Envie seu currículo para cdlempregos@cdlcaxias.com.br ou cadastre-se através do nosso portal: www.cdlcaxias.com.br

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES
E COMPETITIVOS

www.cdlcaxias.com.br
(54) 3209-9977



A CDL COBRANÇA disponibiliza este serviço aos seus associados. Para contratar basta que você entre em contato com a CDL Caxias e autorize a entidade para intermediar a negociação junto ao consumidor em nosso Balcão de Negociação.



CDL Cobrança
& Balcão de Negociação

Construindo valores de confiança e cidadania

Soluções integradas em gestão de crédito CDL



O BALCÃO DE NEGOCIAÇÃO DA CDL/SPC AUXILIA VOCÊ A RESGATAR SEU CRÉDITO

- ✓ Renegocie suas dívidas de forma rápida e simples;
- ✓ Atendimento individual e personalizado;
- ✓ Parcelamentos facilitados;
- ✓ Após renegociação, retirada imediata do nome do SPC
- ✓ Atendimento das 08 horas às 18 horas sem fechar ao meio dia;
- ✓ Atendimento gratuito para a comunidade;

Visite o Balcão de Negociação
na Rua Sinimbu, 1415 - 3º andar - Junto ao SPC

JUNTOS SOMOS MAIS FORTES
E COMPETITIVOS

www.cdlcaxias.com.br
(54) 3209-9993

