

associado / atendimento personalizado diferencia Bolsas Zanatta

# Lojista

em Revista



Ano 3 - N° 19  
Setembro/ Outubro de 2009

"Apoiando o  
desenvolvimento  
do comércio caxiense"

Veículo oficial de divulgação da CDL - Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul - RS - Gestora do Sistema SPC



## Hora de encantar e conquistar o cliente

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





## 8 SPC

### Foco na redução da inadimplência

CDL busca estimular a utilização constante das ferramentas que o sistema oferece para garantir o pagamento



## 10 natal

### Hora de planejar as vendas de final de ano

Com a aproximação da data comemorativa mais movimentada para o comércio, planejar é fundamental

## 14 moda

### Excentricidade e mistura de cores

Saiba quais são as principais tendências de cores e estilos para a estação do calor

## Memória CDL

Arquivo CDL



No dia 30 de outubro comemora-se o Dia do Comerciante. A CDL Caxias sempre buscou a máxima valorização de todos os envolvidos no comércio caxiense e com a

intenção de parabenizar estes profissionais, resgatou uma imagem do desfile da escolha da mais bela comerciante de Caxias do Sul, realizado em 1968.

### Mantenha seu cadastro atualizado

Prestar um bom serviço e o melhor atendimento só será possível se a CDL Caxias mantiver todos os dados dos seus associados atualizados. Informe as mudanças de endereço, telefone, e-mail, por meio do telefone 3209.9977.



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 3 - Nº 19 - Setembro/Outubro de 2009

**Presidência 2009/2010** – Luiz Antônio Kuyava

**Vice-presidência** – Analice Carrer e Paulo Magnani

**Diretoria** – Davenir Darci Dreher (diretor-secretário); Vera Martinato (diretora-secretária); Renato Spuldaro Corso (diretor financeiro); Arcângelo Zorzi Neto (diretor financeiro)

**Presidência do Conselho Consultivo** – José Quadros dos Santos; **Diretoria Executiva** – Sirlei Bertollo; **Coordenação de Marketing** – Rossane Rosanelli (CONRERP 1083); **Auditoria Independente** – Volnei Ferreira de Castilhos; **Conselho Editorial** – Adriana Silva, Analice Carrer, Luiz Antônio Kuyava, Paulo Magnani, Renato Spuldaro Corso, Rossane Rosanelli e Sirlei Bertollo. **Estagiário de Jornalismo** – Rogério Aver Pizzolatto.

**Diretorias/Departamentos**

**Ação Social** – Renato Luiz Fedrizzi e Sérgio Formolo; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários** – Ivandro Roberto Polidoro; **Cobrança** – Julian Bianchini, Sílvio André De Carli e Valmor Concatto; **Comercial** – Davenir Darci Dreher, Paulo Magnani e Vitor Schiavenin; **Controladoria** – Ederaldo Quadros dos Santos, Valter Agostinho Minúscoli e Valter Beretta; **Desenvolvimento Empresarial** – André Magnabosco, Gilberto Fedrizzi, Luiz Antônio Kuyava e Miguel Frederico Fortes; **Economia e Estatística** – Miguel Frederico Fortes; **Empregos** – Ângela de Cássia Freire, Carmen Dalcin e Pedrinho Ferrarini; **Eventos** – Analice Carrer, Cláudia Sassi e Nelson Lisot; **CDL Jovem** – **Presidente** – Cristiano Pavinato; **Diretoria** – Ivonei Pioner e Vera Martinato; **Marketing** – Constância Ferraro, Paulo Piccoli, Renato Spuldaro Corso e Ricardo Comandulli; **Meio Ambiente** – Ércio Becker, Jackson Campani e Renato Luiz Fedrizzi; **Patrimônio** – Alcides Perini e Nelson Minetto; **Planejamento** – Alcides Perini, José Quadros dos Santos, Nestor Folle e Valter Beretta; **Produtos, Serviços e Convênios** – Luiz Giacomini, Wanderlei Gonzatto e Valteir Rizzo; **Segurança Pública** – Geremias Rech, Paulo Ricardo Magnani e Nadir Vanassi; **SPC** – Diego Biglia, Milton Corlatti e Pedrinho Ferrarini; **Tecnologia** – Gustavo Perini e Luiz Antônio Kuyava; **Turismo** – Clóvis Boscatto, Milton Corlatti e Vitor Carvalho;

**Representante junto à FCDL**

Renato Spuldaro Corso

**Representantes junto aos Conselhos Municipais**

**CMTM** – Conselho Municipal de Transportes e Mobilidade Urbana – Renato Fedrizzi  
**COMDECON** – Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – Diego Biglia  
**COMEC** – Comissão Municipal de Análise do Impacto Econômico sobre Empreendimentos de Comércio e Serviços – Miguel Frederico Fortes e Luiz Antônio Kuyava  
**COMDICA** – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – Sérgio Formolo  
**CONSEA** – Conselho Municipal de Segurança Alimentar – Renato Luiz Fedrizzi  
**COMSEP** – Conselho Municipal de Segurança Pública – Alcides Perini e Ivanir Gasparin  
**COMTUR** – Conselho Municipal do Turismo – Nelson Minetto e Vitor de Carvalho  
**SOAMA** – Sociedade dos Amigos dos Animais – Renato Luiz Fedrizzi  
**Conselho Deliberativo da Fundação Caxias** – Renato Luiz Fedrizzi e Nadir Vanassi

**Produção e Execução**

**Enter Publicação de Revistas**

Av. Rio Branco, 503, sala 34 - Edifício Lucas Saulus  
Bairro São Pelegrino  
Fone: (54) 3028.2868 - Fone/Fax: (54) 3028.3894  
enter@entercaxias.com.br



**Coordenação/Edição:** Adriana Silva (MTb 8823); **Textos:** Cristiele Arruda e Márcia Vial; **Design Gráfico:** Cíntia Colombo; **Capa:** Fotos de Júlio Soares com montagem Pit Propaganda; **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.

**Fale com a Redação**

Você pode participar da revista enviando mensagem para [cdl@cdlcaxias.com.br](mailto:cdl@cdlcaxias.com.br) ou pelo telefone/fax (54) 3209.9977.







Universalmente adotamos alguns parâmetros para medir a rápida passagem dos tempos.

Além do calendário, temos a noção da passagem do tempo pelas primaveras, pouco importando o mês oficial da primavera cósmica, mas sim, a nossa primavera, representada pelo mês em que comemoramos, damos graças à dádiva de sermos portadores do sopro da vida. Além de nossas “primaveras”, temos uma em especial em que o mundo cristão se curva para também dar graças pelo nascimento do maior dos moradores de nossa planeta: Jesus Cristo. Não é por pouco que existe em nosso calendário um antes e um depois de Cristo. O mundo mudou depois de Cristo! Palavras como amor, tolerância e igualdade foram introduzidas para sempre nos conceitos e corações humanos.

Nós todos que temos o privilégio e a dádiva de estarmos presentes em mais um natal de Cristo, aproveitemos para agradecer as oportunidades com que fomos brindados.

*Feliz Natal!*

*Muita saúde e paz a todos nós que vivemos  
e compartilhamos a magia desse momento!*



**3025.4848 / 9909.4848**  
Av. Júlio de Castilhos, 638, esq. 13 de maio  
[www.gonzattoimoveis.com.br](http://www.gonzattoimoveis.com.br)



CRECI 223400





## Planejar para evoluir

Ao assumir a gestão de uma entidade o primeiro ponto a ser pensado é o planejamento e a organização de diretrizes que servirão de norte para a administração. Tendo isso em mente buscamos construir um plano de ação que garanta a evolução da CDL Caxias e a plena satisfação de nossos associados.

O primeiro passo para chegarmos a esses resultados já foi dado. No dia 12 de setembro, realizamos o 1º Encontro de Diretrizes Estratégicas – Caminhada CDL 2009/2010. Todos os departamentos estiveram reunidos com um único objetivo: planejar o trabalho da entidade para o próximo um ano e meio. E foi um encontro extremamente importante, pois cada diretoria apresentou as ações que devem ser incorporadas ao planejamento macro da CDL. Algumas dessas ações já estão sendo executadas e o resultado foi muito positivo. É o caso do projeto Cliente Especial, que premiou uma vendedora

pelo bom atendimento prestado e distribuiu brindes para consumidores.

Quando se fala em evolução de uma entidade, devemos lembrar que esse crescimento será medido pelo grau de satisfação dos seus associados com os produtos e os serviços oferecidos. Temos convicção de que só vamos alcançar essa evolução se atendermos aos anseios de nossos associados. Esse será um de nossos desafios daqui para frente, executar ações que garantam o desenvolvimento da classe lojista caxiense.

Estamos chegando ao final de um período em que foi preciso muita criatividade para superar os desafios do mercado. Portanto este é o momento oportuno para agradecermos à equipe da CDL Caxias pelo empenho e também aos associados por tornarem a CDL uma entidade tão representativa junto à sociedade caxiense. Desejamos que em 2010 todos iniciem com ânimo renovado para os bons negócios que virão.

Fotos Studio 7



Luiz Antônio Kuyava  
Presidente da CDL

www.cdlicaxias.com.br

4 O Lojista

frize design

NESTE VERÃO,  
TODOS OS PASSOS  
TE LEVAM À  
REAL MAKRO CALÇADOS.

# É muito fácil selecionar talentos para a sua empresa!

Na hora de **contratar**, conte com a CDL Empregos! É muito **rápido e eficiente**: você define o perfil do **profissional** desejado e a CDL Empregos cuida da **seleção**. Essa é mais uma vantagem exclusiva para os associados da CDL, uma entidade que tem 44 anos de tradição e credibilidade, cerca de **quatro mil** associados e mais de **50** produtos, serviços e convênios.



## Vantagens de contratar pela CDL Empregos

- Banco de dados direcionado ao comércio
- Consulta e envio de currículos pelo Portal CDL
- Serviço de psicologia organizacional
- Avaliação psicológica
- Recolocação, sem custo, até 90 dias
- Publicação de vagas em jornais e rádios locais
- Espaço exclusivo para o associado CDL realizar entrevistas e dinâmicas, acompanhadas da psicologia organizacional, sem custo adicional

## CDL Empregos

Selecionando **TALENTOS** para a sua empresa.



Gestora do Sistema SPC

Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.

Rua Sinimbu, 1415 - Caxias do Sul  
**(54) 3209.9979**

[www.cdlcaxias.com.br/empregos](http://www.cdlcaxias.com.br/empregos)





# Qualidade e bom atendimento

**É** com um sorriso no rosto que Adilar Zanatta recebe todas as pessoas que chegam a sua loja. Sem perder a simpatia, ele fica à vontade em meio a bolsas, carteiras e cintos para contar a trajetória de sucesso da Zanatta Bolsas. Com 24 anos de atividades, a loja comemora o reconhecimento da comunidade e a consolidação no mercado.

A iniciativa de montar o estabelecimento partiu da mulher, Araci. Cansada do trabalho na lanchonete da família, ela decidiu buscar novos mercados. "Fizemos uma pesquisa de mercado e percebemos que a primeira coisa que um homem olha em uma mulher é a bolsa. O italiano tem essa característica de ser intuitivo, de ouvir coisas e captar idéias. Começamos visitando feiras e depois decidimos investir", conta Zanatta.

Com o passar do tempo, o marido trocou definitivamente de ramo e se juntou à mulher na administração do novo negócio. Ele afirma que a troca não foi fácil. "Foram muitos altos e baixos, não existe uma linha reta nos negócios. É preciso sempre corrigir detalhes", ensina.

Para Zanatta, o diferencial

da loja está na qualidade dos produtos oferecidos. Aliado a isso, o bom atendimento fez o sucesso do estabelecimento ao longo dos anos. A atenção especial dada aos clientes já rendeu até prêmios. A vendedora Roberta Brambatti, funcionária da loja há um ano, foi a vencedora da ação Atendimento Nota 10, promovida pela CDL para comemorar o Dia do Cliente. Na ação, os consumidores caxienses enviaram relatos sobre um atendimento positivo vivenciado no comércio. Zanatta não esconde o orgulho de sua funcionária e reconhece uma preocupação especial dada aos relacionamentos humanos. "Os méritos são todos dela. O ser humano sempre vem em primeiro lugar aqui na loja. Se ele não estiver bem, não vai produzir bem. Sempre trabalhamos com bom humor, aqui não é um trabalho sisudo."

Comerciante experiente e atento ao mercado, Zanatta acredita que o comércio caxiense hoje está perdendo espaço para outras regiões. "Perdemos o motivo especial pelo qual as pessoas vinham a Caxias, que era o Eberle. O comércio florescia ao redor dele. No meu ponto de vista,

Mário Franzem



## De associado para associado

*"Você tem que gostar do que faz. Tem que deixar uma mensagem positiva em cada pessoa que entra na loja. É preciso criar uma amizade para que o cliente se sinta em casa."*

**Adilar Zanatta**

a solução seria a criação de uma rua central que tivesse um dos produtos que se destacam em Caxias, que é a malha. O entorno dessa rua iria se desenvolver e as pessoas teriam um diferencial para vir ao Centro. Estamos cada um remando para uma direção. Entidades como a CDL e a Sindilojas estão tentando nos guiar para um só caminho. Não so-

mos concorrentes, somos colegas. Temos que nos unir", defende.

Enquanto projeta a união do comércio caxiense, Zanatta investe no desenvolvimento do seu negócio. Em breve, a Zanatta Bolsas deve estar de cara nova. "Em seis meses vamos atualizar a loja. Vamos reformar a iluminação, modernizar a vitrine e informatizar o caixa."

www.cdlicaxias.com.br

6 O Lojista



construção  
decoração  
revestimento  
material elétrico  
hidráulico  
tintas  
madeiras  
ferragens  
ferramentas

**SERRANA**  
Materiais p/ Construção  
3222-6869

Experiência e tradição de 22 anos no setor

# Um futuro tranquilo depende dos planos que você faz hoje com o CDL Previdência.

plc's



O CDL Previdência é o exclusivo plano de previdência complementar da CDL Caxias do Sul, disponível para associados e funcionários. Você escolhe o plano de acordo com o perfil da sua empresa e conta com vários benefícios adicionais.

## Diferenciais

- ✓ Diversas formas de pagamento: desconto em folha, débito em conta ou boleto bancário.
- ✓ Valor mínimo para contratação superacessível: R\$ 50,00.
- ✓ Taxas de administração e carregamento muito competitivas: quanto mais você contribui, menores serão as taxas, podendo chegar a zero.
- ✓ Possibilidade de estender aos dependentes as mesmas taxas e condições contratadas.
- ✓ Possibilidade de escolher o plano de acordo com o seu perfil de investimento - Renda Fixa ou Composto.
- ✓ Assessoria especializada para auxiliar na portabilidade do seu plano de outra instituição para o CDL Previdência.
- ✓ Custos mais baixos e condições mais favoráveis que os planos de previdência individuais oferecidos no mercado.



**Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.**

Rua Sinimbu, 1415 - Caxias do Sul - RS  
**(54) 3209.9977 | [www.cdlcaxias.com.br](http://www.cdlcaxias.com.br)**



Procure a SICREDI Caxias do Sul-RS e informe-se.  
Rua Borges de Medeiros, 578 - Centro - Caxias do Sul - RS - Fone: (54) 3214.5000  
**Ouvidoria SICREDI - 0800.6462519**



As contribuições do SICREDI Previdência Empresarial são destinadas ao VGBL - Vida Gerador de Benefício Livre ou ao PGBL - Plano Gerador de Benefício Livre administrados pela Icatu Hartford Seguros S.A., CNPJ 42.283.770/0001-39 e devidamente aprovados pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, através dos Processos nº 15414.000610/2004-51, 15414.004581/2004-04, 15414.003493/2006-49, 15414.000611/2004-03, 15414.004575/2004-49, 15414.003494/2006-93, 15414.003901/2006-62, 15414.003869/2006-15, 15414.003868/2006-71. A aprovação do plano pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização. Ouvidoria SICREDI - 0800 646 2519.





# SPC, sua arma contra a inadimplência

**R**eduzir ao máximo os índices de inadimplência é uma das principais preocupações da CDL Caxias do Sul, que investe constantemente em ferramentas para auxiliar o comércio a fazer uma venda mais segura.

E para sensibilizar esse lojista da importância de sempre consultar o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) antes de qualquer venda, a CDL montou uma equipe especial que irá visitar os associados e ensiná-los a utilizar as ferramentas de avaliação de crédito de uma forma mais vantajosa para o seu negócio. Mas além dessa equipe externa, a entidade oferece, internamente e de forma gratuita, orientações aos lojistas e profissionais que trabalham no crediário de como usar corretamente os sistemas de consultas do SPC.

Apesar de a inadimplência ter seu ápice nos três primeiros meses do ano, em decorrência das vendas de dezembro,

os lojistas precisam ser, constantemente, rigorosos na concessão de financiamentos e parcelamentos e na aceitação de cheques. Para dar mais opções aos associados, o SPC Caxias coloca à disposição várias modalidades de consultas (crédito e cheque), sempre levando em consideração o tipo de serviço que é prestado pelo lojista. E para ajudá-lo a melhor definir o tipo de associação, a CDL também oferece uma equipe de suporte que esclarece todas as dúvidas. O associado pode escolher, por exemplo, pela modalidade que inclui a consulta completa, que inclui cheque e crédito, ou apenas a de cheques.

“Apesar da alta inadimplência, há um número ainda muito grande de lojistas que vendem sem fazer a consulta ao SPC ou que demoram a registrar o cliente inadimplente. Isso prejudica não só a ele, mas a todo o comércio”, alerta o diretor do SPC Caxias, Pedrinho Ferrarini.

## Os fatores que o lojista deve ficar atento são

- ◆ Sazonalidade, ou seja, em que épocas do ano a inadimplência é maior ou menor;
- ◆ Número de prestações em atraso;
- ◆ Valor médio das prestações em atraso;
- ◆ Verificação do tempo de abertura da conta corrente. Lembre-se que as contas abertas com menos de um ano têm maior índice de inadimplência.

Departamento Comercial  
(54) 3209.9977 ou e-mail  
comercial@cdlcaxias.com.br

## Definido dissídio

Os sindicatos patronal e dos empregados no comércio acordaram o dissídio coletivo 2009 das cidades de Caxias do Sul, Nova Pádua, Flores da Cunha e São Marcos. O reajuste foi de 6% sobre os salários de julho de 2008. Com o novo índice, o salário de empregados de Caxias que recebem fixo mais comissões ou exclusivamente comissões passa de R\$ 743,00 para R\$ 795,00, mesmo reajuste de vendedores ou equivalentes que exercem a função a mais de 12 meses consecutivos na mesma empresa. Quem recebe salário fixo passa de R\$ 585,00 mensais para R\$ 627,00. O prêmio bônus por domingo trabalhado será de R\$ 36,50, com exceção do mês de dezembro, que terá um valor de R\$ 39,50 por domingo. Outras informações e tabela completa no site [www.sindilojas.cs.com.br](http://www.sindilojas.cs.com.br).

## Por dentro da Lei

### Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor dividiu os problemas com produtos em dois grandes grupos: os vícios e os defeitos. Vícios são aqueles problemas cujas características de qualidade ou quantidade tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam, que lhes diminuam o valor e que apresentem disparidade em relação às suas indicações. Por sua vez, os defeitos alcançam não só o produto, mas também o consumidor em seu patrimônio moral e/ou material.

Nos casos de vícios, o fornecedor tem o direito de analisar melhor o problema indicado pelo consumidor. Não são raras as alegações de imprestabilidade do produto adquirido, quando, na verdade, o que se verifica, após, é a má utilização do mesmo pelo adquirente. É, pois, nesses casos, de vício do produto, que o art. 18, §1º, do CDC, dá 30 (trinta) dias para o fornecedor resolver o impasse, seja pela substituição do produto, seja pela restituição da quantia paga, seja pelo abatimento proporcional do preço, ou pela constatação de que o produto foi utilizado inadequadamente pelo consumidor.

No prazo mencionado, se for verificado que houve utilização inadequada do produto, o fornecedor não estará obrigado a indenizar o consumidor. Conclui-se que o art. 18, §1º, do CDC é muito importante para os fornecedores em geral. Mas ele não é a solução por si só, e a situação deve ser bem analisada, caso a caso.

Ivandro Roberto Polidoro  
Diretor de Assuntos Jurídicos,  
Fiscais e Tributários

**Seu corpo, um templo.**  
Oferecendo a qualidade de vida que você merece!

Autorização/MS  
ANVISA

**Modeladores YOGA**

Caxias do Sul  
Marquês do Herval, 1200 - Centro - Fone: (54) 3028.6808  
Sinimbu, 2400 - São Pelegrino - Fone: (54) 3025.6245



# Aproveite as vantagens exclusivas de ser um associado CDL!

A CDL Caxias do Sul está sempre presente na vida dos associados.

Conheça o mix de serviços e convênios **exclusivos** que a **CDL** oferece e desfrute desses **benefícios** para sua vida e seus negócios.

- ✓ Soluções de crédito SPC
- ✓ Plano de saúde empresarial e convênio odontológico
- ✓ Assessoria em cobranças
- ✓ Seleção de talentos/CDL Empregos
- ✓ Telefonia móvel e banda larga 3G
- ✓ Previdência privada



Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.

Rua Sinimbu, 1415 - Caxias do Sul - RS  
(54) 3209.9977 | [www.cdlcaxias.com.br](http://www.cdlcaxias.com.br)



# Prepare-se para o

# Natal



**F**altando pouco mais de um mês para a principal data do comércio é hora de planejar as vendas do Natal. Equipes, produtos, promoções e vitrines estão entre os itens a serem considerados no momento de traçar as estratégias para alavancar os lucros e conquistar novos clientes nesse final do ano.

Professor de Marketing de Relacionamento da Univarejo e do curso de Administração de Empresas da UCS, Gilmar Gianni lembra que o planejamento antecipado traz melhores resultados. “Cada lojista precisará ter a percepção de quais são os pontos a serem planejados, pois ele conhece sua estrutura, sua equipe e o seu cliente. Um segredinho como estratégia é treinamento, treinamento e treinamento”, diz Gianni.

Aliado à preparação da equipe, José Mario Marques Cancian, coordenador do curso superior de Formação Específica de Gestão em Varejo da UCS, aponta também o *mix* de produtos, a ambientação da loja e as condições de crédito como pontos a serem pensados pelos varejistas. “Muitas lojas, por exemplo, não oferecem um local para os acompanhantes aguardarem. A pessoa que está comprando fica mais confortável se souber que seu acompanhante não está es-

perando do lado de fora”, destaca.

O planejamento de final de ano deve incluir também uma atenção especial à concorrência. “É preciso buscar novidades. Antigamente, São Paulo era o limite para a compra de mercadorias. Hoje, é o mundo todo”, afirma Cancian. Para aqueles que não têm como investir alto em mercadorias, o professor sugere outro caminho para se destacar. “Os pequenos devem investir em parcerias com fornecedores e ter um planejamento de compras. É muito importante também se posicionar no mercado, definir para quem irá vender. Se é para as classes A, B ou C”, diz.

**Pós-venda** – Além de ser um período de boas vendas, essa época do ano pode ser uma oportunidade para conquistar novos clientes e fidelizar os que já fazem parte da carteira. Gilmar Gianni explica que para conquistar clientes é preciso ter um diferencial. “Ser reconhecido como o local em que as pessoas são atendidas com afeto e interesse faz com que a probabilidade de compra aumente vigorosamente. É preciso voltar ao atendimento à moda antiga. Simples, direto, mas com uma dose de afeto, res-

peito, compromisso e entendimento das necessidades de cada cliente”. Conquistar o cliente dessa forma não é tarefa fácil. Gianni considera a formação e o desenvolvimento de profissionais capacitados para a venda como o maior desafio dos lojistas. “Formar um grande time de trabalho requer a criação de um ambiente organizacional adequado e o estabelecimento de um processo onde o trabalho e o treinamento se desenvolvam paralelamente.”

Outro detalhe que os lojistas precisam observar é o processo de pós-venda. Em uma época em que as lojas ficam cheias para a troca dos presentes, garantir a satisfação dos consumidores após a efetivação da compra é fundamental para que o cliente volte. “O pós-venda é sempre importante e é a maior ferramenta de fidelização do cliente. Fidelidade existe quando se é constantemente lembrado, caso contrário, seremos facilmente ‘traídos’”, afirma Gianni.

“Eu acredito que os lojistas estão preparados para o pós-venda. Eles sabem que podem fazer uma venda complementar, de um acessório, por exemplo. Não tem coisa mais chata para o cliente do que uma loja que não troque a mercadoria”, completa Cancian.



Mário Franzoni



# Vitrine merece atenção especial



Ao elaborar uma estratégia para alavancar as vendas de final de ano é preciso dedicar um tempo especial para organizar uma vitrine atraente para os clientes. Usar cores da estação, iluminação especial e expor produtos diferenciados podem servir de chamariz para os consumidores e se tornarem um atrativo para manter a loja cheia.

Segundo Marcondes Tavares, consultor internacional de Moda e professor de Vitrinismo da Universidade Corporativa do Varejo (Univarejo), a vitrine é o cartão de visita da loja, portanto ela deve ser convidativa, organizada e atraente. “Para chamar a atenção dos clientes em uma época de tanto movimento é preciso expor os melhores produtos, principalmente os diferenciados e inusitados, que possam chamar a atenção dos compradores distraídos. Homens gastam no máximo cinco segundos olhando e as mulheres, às vezes até 20 segundos,

portanto vale a pena investir em algo destacado e que chame a atenção dos dois”, afirma Tavares.

Apesar dos consumidores indicarem como um diferencial a grande quantidade de produtos a mostra, Marcondes Tavares, sugere cautela aos lojistas na hora de definir o número de artigos a serem expostos. “Expor em excesso prejudica o olhar dos consumidores. É preciso dar espaço aos lançamentos, às novidades e a algo que reflita a sua importância e utilização. Por exemplo, a moda deve trabalhar os *looks* como uma proposta de bem vestir”, ensina.

Para o final de ano, ele sugere aos lojistas a utilização de cores tradicionais como o vermelho, verde, amarelo, prata e dourado, além das cores do momento, como o rosa, roxo, azul e branco. Segundo Tavares, os lojistas devem se preocupar em trabalhar na vitrine o desejo coletivo dos consumidores, para que dessa forma, possam agradar aos diferentes gostos e estilos dos clientes. “Para atender a todos, o lojista pode, por exemplo, colocar na vitrine o que é mais cobiçado pelo consumidor no momento”, destaca Tavares.

## Atenção aos detalhes

Além das estratégias de comunicação visual, a exposição dos valores dos produtos deve ser uma das maiores preocupações dos lojistas na hora de produzir a vitrine. Ver o preço exposto é um direito do consumidor. O decreto 5.903 de 20 de setembro de 2006, que regulamenta a lei 10.962/2004, obriga os estabelecimentos comerciais a informarem, de forma discriminada, os preços dos produtos e serviços. O não-cumprimento da lei pode resultar em multa para os lojistas. No site do Procon Caxias, é possível acessar as formas corretas de demonstração dos preços e o conteúdo do decreto e da lei.

Fotos Mário Franzem



## ..... Colorido animador

Foi a organização dos artigos e a variedade de cores que fizeram com que a professora Thaiza Barbosa Rossetto, 54 anos, parasse na vitrine de uma loja de calçados no Centro de Caxias. Além desses dois quesitos, ela diz que costuma observar também a quantidade de itens expostos e o preço dos produtos. “Esta está linda, bem iluminada e enfeitada. Saímos de um inverno horrível e olhar para uma coisa destas alegra a pessoa”, comentou, enquanto admirava encantada as grandes e coloridas borboletas de papel que enfeitavam a vitrine.



## .... Promoções e quantidade

Alheio aos enfeites, o vendedor Diego Peccin, 27 anos, diz que o que mais chama a sua atenção são os preços. “Não costumo parar para olhar vitrines, mas o que me chama mais a atenção são as promoções e também se tem várias opções expostas. Algumas lojas colocam poucos produtos na vitrine. Nessas, eu não paro para olhar e não entro na loja”, diz Peccin.



Fotos Mário Franzem

### Regras para o bom atendimento

- 1) Sensibilidade
- 2) Sensibilidade
- 3) Sensibilidade
- 4) Conhecer o produto
- 5) Saber ouvir
- 6) Empatia: se colocar no lugar do cliente
- 7) Saber lidar com diferenças
- 8) Saber contornar objeções
- 9) Iniciativa
- 10) Ser verdadeiro

Fonte: Consultor Empresarial e Especialista em Varejo, Claudio D'Avila

### Natal Brilha Caxias

De 17 de novembro a 17 de dezembro, a CDL Caxias em parceria com Prefeitura e a Secretaria de Cultura realizam mais uma edição do Natal Brilha Caxias. Shows, eventos culturais, decoração natalina especial na Praça Dante Alighieri fazem parte das ações que estão sendo desenvolvidas. O objetivo da CDL é fazer com que o espírito natalino tome conta da cidade.

## Bom atendimento deve ser preocupação constante

Se a vitrine é o cartão de visitas da loja, o atendimento pode garantir que a compra seja efetivada. Ter uma equipe bem preparada, atenta e cordial são os diferenciais para conquistar o cliente. Mas os lojistas devem ficar atentos, porque a preocupação com o bom atendimento deve ser mantida o ano todo e não apenas surgir em época de Natal.

De acordo com o Consultor Empresarial especialista na área de Varejo, Claudio D'Avila, atender bem é uma questão que deve fazer parte da cultura da empresa e ser trabalhada constantemente. "O momento de pico só evidencia falhas já existentes e não corrigidas que assumem nesta época uma relevância maior. Uma equipe de vendedores bem desenvolvida atende a muito mais pessoas e com uma maior eficácia. Uma equipe mal desenvolvida atende mal até mesmo com pouco movimento.

Para ele, o bom atendimento não se resume apenas a uma equipe de vendas bem preparada. "No Brasil, em geral, é uma característica do varejo a fraca sinalização do ponto de venda. Muitas vezes precisamos de pessoas para dar informações que deveriam ser respondidas pela sinalização da loja. Os maiores cases mundiais de qualidade em serviço são realizados com poucas pessoas, mas com excelente sinalização onde o consumidor se sente totalmente atendido".

A atenção total ao cliente deve ser estendida também após a efetivação da compra. O especialista aponta que muitos lojistas pecam ao não prestar um serviço de qualidade no pós-venda. "O pós-venda é extremamente importante, tanto que alguns autores dizem que não é um pós-venda, mas sim, o início de uma nova venda."



### Investir em treinamento

Proprietário das Lojas Ferraro, com cinco filiais em Caxias do Sul, Constâncio Ferraro defende que não existem segredos para atender bem. Para manter a equipe de 30 consultores sempre pronta para atender ao desejo do consumidor e motivada para as vendas, ele investe em treinamentos constantes. "O treinamento da nossa equipe é feito com cursos e palestras. Procuramos também estar sempre atualizados com as tendências de moda, por meio de viagens, feiras de moda, revistas e outros. Nos meses que antecedem o Natal, são realizadas palestras para agregar vendas, com dicas para prestar um melhor atendimento em meio ao grande fluxo de clientes", explica Ferraro.



# SPC

## Segurança na hora de fazer negócios.

Para auxiliar a **combater a inadimplência**, a CDL Caxias do Sul oferece diversas **soluções de crédito**, com tecnologia de última geração do maior banco de dados da América Latina.

- SPC Crédito/Cheques
- SPC Cheques
- SPC Profissional Liberal
- SPC Pessoa Jurídica
- SPC Condomínios
- Serviço Especial SPC Cheque Garantido

**Antes de liberar crédito, consulte sempre o SPC.**



Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.

Rua Sinimbu, 1415 - Caxias do Sul - RS  
**(54) 3209.9977** | [www.cdlcaxias.com.br](http://www.cdlcaxias.com.br)





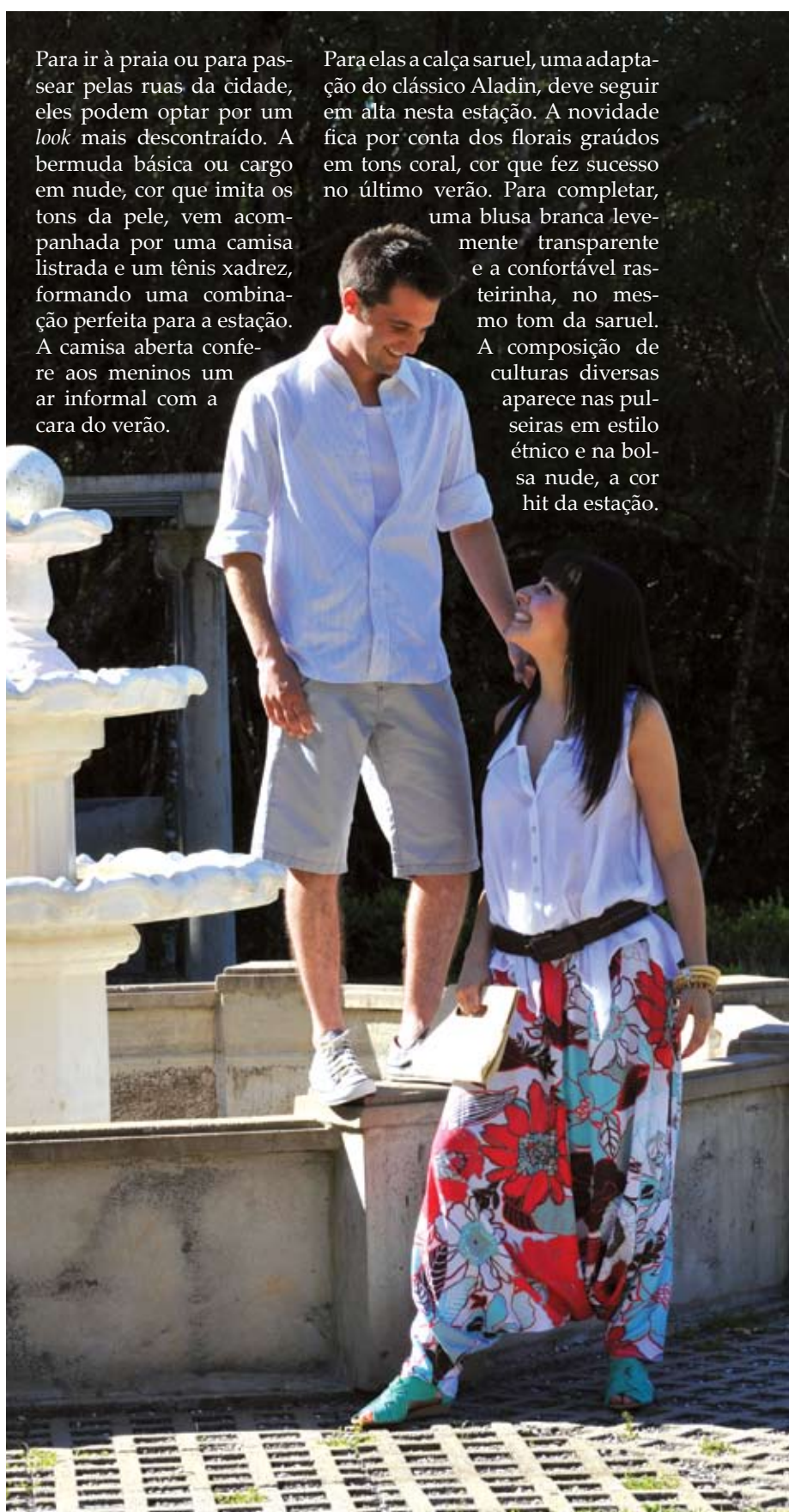
# Conforto e excentricidade fazem a moda verão

Com as temperaturas começando a subir, é hora de os lojistas conhecerem as novas tendências e renovarem os estoques para a estação que se aproxima. Para acompanhar a moda e atender ao desejo dos clientes ávidos pelas novidades, é preciso estar atento ao que estará em alta neste verão. Florais, tons neutros e a composição de estilos devem surgir com força e não podem faltar nas vitrines. A moda verão será dividida em três temas. Uma parte nostálgica, com campos floridos, jardins e pinceladas de aquarela. Outra terá peças bem construídas, com ênfase na ergonomia e praticidade, além da união de tonalidades neutras e clássicas em tons pastéis. A última tendência fica na composição de estilos excêntricos, originais e culturas diversas.



Se o programa for uma balada, a minissaia com cintura alta e babados em estilo anos 80 forma o look com uma camiseta estampada com *cartoon*, uma marca deste verão. As pérolas dão o ar sofisticado à composição. A combinação de tons neutros ganha um ar de verão com a bolsa coral. O colete e a sandália modelo gaiola completam a produção.

Os meninos podem investir na combinação camisa e tênis, tanto para o dia-a-dia, quanto para uma noite de festa. O toque descontraído e esportivo fica por conta da mochila.



Para ir à praia ou para passear pelas ruas da cidade, eles podem optar por um look mais descontraído. A bermuda básica ou cargo em nude, cor que imita os tons da pele, vem acompanhada por uma camisa listrada e um tênis xadrez, formando uma combinação perfeita para a estação. A camisa aberta confere aos meninos um ar informal com a cara do verão.

Para elas a calça saruel, uma adaptação do clássico Aladin, deve seguir em alta nesta estação. A novidade fica por conta dos florais graúdos em tons coral, cor que fez sucesso no último verão. Para completar, uma blusa branca levemente transparente e a confortável rasteirinha, no mesmo tom da saruel. A composição de culturas diversas aparece nas pulseiras em estilo étnico e na bolsa nude, a cor hit da estação.





O passeio em um fim de semana de verão fica mais descontraído com as peças masculinas em estilo *navy*, mais conhecido como náutico. O tradicional azul e branco dos marinheiros vem estampado em listras de todos os tamanhos, que continuam em alta neste verão. Para completar, todo o conforto e praticidade da calça jeans e do tênis básico. O *look* ganha um toque alegre com o boné vermelho.

As peças soltas que priorizam o conforto serão uma das marcas deste verão. O vestido com pequenos babados e cor neutra ganhou pontos de luz com o lenço colorido e a bolsa e os saltos do sapato em amarelo. O cinto dá um toque de feminilidade ao vestido amplo, formando a combinação perfeita para um passeio de fim de semana.

**Fotos:** Mário Franzem **Produção:** Cecília Marchioro, Gabriela Pegorini e Verônica Zini, da 4Fashion Consultoria em Negócios de Moda & Estilo **Modelos:** Karine Prestes e Patrick Franzem **Lojas:** peças e acessórios femininos da Pole Modas, peças e acessórios masculinos da Drops de Menta **Localização:** Jardim Botânico de Caxias do Sul

Promoção de vendas da FCDL-RS inova em 2010



Em sua terceira edição, a grande promoção de vendas da FCDL-RS terá em 2010 uma duração maior e deve cobrir cerca de 300 municípios em todo o estado. Além dos tradicionais descontos haverá o sorteio de prêmios como automóveis, motos, tevês, eletrodomésticos e vales-compras. Serão distribuídos 20 milhões de cupons. O objetivo é promover as vendas durante o período de férias, quando são registradas quedas acentuadas no faturamento do comércio.

◆ A CDL Caxias do Sul, pelo segundo ano consecutivo, participa e apóia a grande campanha de promoção de vendas organizada pela FCDL-RS



www.cdlcaxias.com.br

O Lojista

15

## A FOTOGRAFIA POR OUTRO ÂNGULO: O PROFISSIONAL

Com uma equipe especializada e alta tecnologia o Studio 7 produz Books exclusivos e registra os melhores momentos dos seus eventos.



VISITE NOSSA NOVA LOJA!

Feijó Júnior, 1020 - São Pelegrino, Via Decorata - Fone 54 3214.3737

www.studio7.com.br

**studio7**  
Fotografia Profissional

epropaganda.org

# Nós temos muitas razões para a sua empresa escolher a **CDL Cobrança**.

## UMA DELAS COMBINA COM O SEU NEGÓCIO.

• **Cobrança web:** ferramenta via internet. Você recebe um login e uma senha e acessa diretamente no **Portal CDL**. Você inclui e retira cobranças, consulta os valores que tem a receber e muito mais!

• **Cobrança virtual:** ideal para quem não tem internet. Basta retirar o formulário em disquete, CD ou outro formato mais acessível.

• **Suporte:** você conta com um profissional especializado que vai até a sua empresa, para orientar e dar treinamentos e orientações sobre a **CDL Cobrança**.

• **Cobrador externo:** profissional que visita o devedor, avalia e emite um relatório completo sobre a situação.

• **Serviços exclusivos:** a **CDL Cobrança** inclui o devedor no SPC e exclui quando ele regularizar a dívida. Além disso, tem o maior banco de dados do país – o SPC Brasil – para facilitar a consulta do endereço do devedor.

• **Balcão SPC:** segurança em informações de crédito do SPC, o maior banco de dados da América Latina.

## QUER MAIS RAZÕES?

Conte com a solidez de uma instituição como a **CDL**, fundada por lojistas há mais de 40 anos, com o objetivo de apoiar o desenvolvimento do comércio caxiense. Ligue para a **CDL Cobrança**. Juntos, construiremos a melhor estratégia para a sua empresa recuperar o capital!

**CDL COBRANÇA. UMA FORTE RAZÃO DE CONFIANÇA.**

Telefone direto da **CDL Cobrança: (54) 3209.9993**

Rua Sinimbu, 1415 - (54) 3209.9977  
cobranca@cdlcaxias.com.br  
[www.cdlcaxias.com.br](http://www.cdlcaxias.com.br)





## Campanha “Não quero morrer no trânsito” 2009

**C**onscientizar jovens motoristas sobre a importância da direção responsável, para que dirijam com redobrada atenção evitando colocar em risco a própria vida e a do outro. Este foi o propósito da Campanha de Trânsito desenvolvida pelo Departamento de Ação Social da CDL Jovem Caxias, que neste ano aconteceu de 24 de outubro a 2 de novembro em diferentes pontos da cidade.

O aumento do número de acidentes de trânsito envolvendo jovens de até

25 anos de idade, motiva a realização da campanha, anualmente. *Blitz* educativa com o ônibus escola da Visate, exposição de carro acidentado, panfletagem e distribuição de adesivos e *blitz* com a Polícia Rodoviária Federal, na BR-116 foram algumas das ações desta edição.

A campanha *Não Quero Morrer no Trânsito* teve como público-alvo os jovens de 18 a 35 anos de idade que sofrem ou provocam acidentes de trânsito por excesso de bebida alcoólica, impru-

dência, negligência, falta de atenção e exagerada autoconfiança. O lançamento aconteceu no dia 24 de outubro, na Praça Dante Alighieri.

Mais informações sobre as ações desenvolvidas no site: [www.naoquero-morrer-notransito.com.br](http://www.naoquero-morrer-notransito.com.br)



### Mais de 500 pessoas prestigiaram palestra com ex-comandante do Bope



O auditório do UCS Teatro ficou lotado no dia 6 de outubro para receber o ex-comandante do Batalhão de Operações Especiais da PM do Rio de Janeiro, Paulo Storani. Ele esteve em Caxias a convite da CDL Jovem para falar sobre “Como construir uma equipe Tropa de Elite”. Storani foi o consultor do filme e trabalhou no treinamento dos atores.

Com habilidade e conhecimento, o palestrante agradou a plateia e falou sobre a im-

portância do trabalho em equipe, da liderança mútua, do foco no resultado, da superação de limites e da perseverança para alcançar o êxito em qualquer negócio. Segundo Storani, o objetivo da palestra é despertar as pessoas para superarem os desafios do ambiente de trabalho e focarem a liderança sob o aspecto dos homens de preto do BOPE.

O evento fez parte das comemorações dos 10 anos da CDL Jovem Caxias.

## SICREDI Caxias no bairro São Ciro

A cooperativa SICREDI Caxias do Sul ampliará sua rede de atendimento na cidade. No mês de dezembro, instalará uma unidade no bairro São Ciro (BR-116, KM 145, nº 1402) e passará a contar com sete endereços diferentes para atender aos associados.

A inauguração faz parte do plano de desenvolvimento da SICREDI Caxias do Sul, previsto até 2012. Esse planejamento busca aumentar a participação da cooperativa no município e ampliar a rede de atendimento para 12 unidades. Atualmente, a SICREDI Caxias do Sul conta com 9,2 mil associados, administra R\$ 72 milhões e possui uma

carteira de crédito de cerca de R\$ 50 milhões.

De acordo com o plano de expansão, o objetivo é ampliar o quadro social para 29 mil associados, superar a marca dos R\$ 195 milhões em recursos administrados e atingir R\$ 88 milhões na carteira de crédito. “Esses números refletem o trabalho feito pela Cooperativa desde sua fundação. Investimos na ampliação da rede de atendimento, na qualificação da equipe de profissionais e oferecemos aos nossos associados uma ampla gama de produtos e serviços financeiros, que vão ao encontro das suas necessidades”, diz Alcides Perini, presidente da cooperativa.

### Cooperativa SICREDI Caxias do Sul

- ◆ 6 de abril de 2000: inaugurada a SICREDI Caxias do Sul RS
- ◆ 23 de agosto de 2007: inaugurada Unidade de Atendimento no Bairro Cruzeiro
- ◆ 29 de maio de 2008: inaugurada a Unidade de Atendimento São Pelegrino
- ◆ 4 de agosto de 2008: inaugurado Posto Avançado SICREDI junto à CIC - Câmara da Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul
- ◆ 18 de dezembro de 2008: inaugurada Unidade de Atendimento Rio Branco
- ◆ 4 de junho de 2009: inaugurada Unidade de Atendimento Lourdes
- ◆ Dezembro de 2009: inauguração da Unidade de Atendimento São Ciro



## CDL Caxias marca presença na Convenção Nacional Lojista 2009

Fotos Nadir Vanazzi



Durante a 50ª *Convenção Nacional do Comércio Lojista*, que aconteceu de 20 a 23 de setembro, em Vitória (ES), a CDL Caxias reiterou o interesse em tornar-se a sede da 52ª *Convenção Nacional Lojista*, em 2011. A carta-pedido foi entregue ao presidente da FCDL-RS, Vitor Augusto Koch, e ao presidente da CNDL, Roque Pellizzaro Junior, com o apoio do Governo Gaúcho, Prefeitura de Caxias e entidades da cidade. Esse mesmo pedido já havia sido feito durante a *Convenção Estadual Lojista*, realizada em Bento Gonçalves, em julho.

A CDL reforçou a presença de Caxias num estande onde a Prefeitura e a Secretaria Municipal de Turismo mostraram o

potencial econômico e turístico da cidade aos 4 mil convenccionais. A Rainha Tatiane Frizzo e as Princesas, Aline Galvan Perera e Kátia Pisetta Weber participaram da Convenção divulgando a Festa da Uva, que acontece de 18 de fevereiro a 7 de março de 2010.

A CDL Caxias também participou do jantar comemorativo à Semana Farroupilha, organizado pela FCDL-RS. Cerca de 250 pessoas integraram a delegação de CDLs do RS. E pela quinta vez consecutiva, a CDL Jovem de Caxias do Sul, recebeu premiação como a delegação de CDL Jovem com maior número de participantes.

Durante a Convenção, a pedido do presidente da FCDL-RS Vitor Augusto Koch, o presidente do Conselho Consultivo da CDL Caxias, José Quadros dos Santos, presenteou o ex-presidente da Embraer, Oziris Silva, com um lenço vermelho, nomeando-o gaúcho honorário.



## CDL Caxias alcança 10 mil vidas Unimed

A CDL Caxias alcançou, no mês de setembro, as 10 mil vidas no plano de saúde Unimed Nordeste-RS. Com a parceria, iniciada em 1999, a CDL Caxias figura hoje entre as 10 principais clientes da Unimed-Nordeste. A conquista do cliente número 10 mil foi comemorada com troca de placas entre as duas entidades e uma homenagem especial

ao cooperativado-associado, que recebeu três meses de isenção na mensalidade. A Unimed faz parte da cesta de 50 produtos/serviços oferecidos pela CDL Caxias aos seus associados e tem como principal diferencial o custo-benefício, já que por fazer parte deste grupo de cooperados a pessoa que contrata o plano via CDL tem vantagens.

Desde o dia 1º de outubro, em função de uma nova regulamentação da Agência Nacional da Saúde (ANS), os planos já existentes aceitarão apenas a inclusão de novos dependentes. Para inclusão de novos titulares serão oferecidas três novas opções de plano: Regional, Básico Nacional e Especial Nacional. Os planos foram ampliados para atender melhor aos associados, que agora podem fazer a escolha ainda mais certa conforme o seu perfil e faixa etária.

## Soberanas da Festa da Uva participam da reunião-almoço da CDL

A reunião-almoço do dia 2 de setembro foi marcada pela presença das Soberanas da Festa da Uva de 2010, Rainha Tatiane Frizzo e Princesas Aline Galvan Perera e Kátia Pisetta Weber. As entidades do comércio, CDL, Sindilojas e Sindigêneros, homenagearam com flores a nova Corte. Em especial, os presidentes Luiz Antônio Kuyava (CDL), Ivanir

Gasparin (Sindilojas) e Jorge Salvador (Sindigêneros) entregaram a candidata do comércio e Princesa da Festa da Uva, Kátia Pisetta Weber, uma placa alusiva a sua participação e eleição no concurso.

Após a reunião, as Soberanas visitaram os setores da CDL, e receberam os cumprimentos dos funcionários da entidade.



Rogério Aver Pizzolatto





## CDL Caxias premia consumidores no Dia do Cliente

Incentivar os lojistas a desenvolverem ações de relacionamento com seus clientes, além de estimular o bom atendimento. Esses foram os principais objetivos do projeto *Cliente Especial* lançado pela CDL Caxias em comemoração ao Dia do Cliente, festejado no dia 15 de setembro.

*Atendimento Nota 10 e Cliente*

*Ligado* foram as duas ações desenvolvidas durante o período da campanha, que aconteceu de 4 a 15 de setembro. No *Atendimento Nota 10*, os consumidores caxienses puderam enviar um relato sobre uma situação positiva de bom atendimento quando de uma compra no comércio ou serviço de Caxias durante a campanha. Os cases foram avaliados por uma comissão julgadora e o consumidor autor da melhor história recebeu como prêmio um final de semana em Gramado com acompanhante. Para ter direito à premiação, o cliente precisou apresentar o cupom ou Nota Fiscal de produtos ou serviços adquiridos no comércio no período da promoção. Além do consumidor, o estabelecimento citado no case e o vendedor também receberam uma homenagem.

O texto escolhido pela comissão julgadora formada pelos jornalistas Ales-



Mário Franzem

sandro Valim, Ciro Fabres Neto e Evandro Fontana, pelo presidente da CDL, Luiz Antônio Kuyava, e pelo diretor de Marketing/Cliente Oculto, Ricardo Comandulli, foi o da cliente Mirna Sartor, que foi atendida pela vendedora Roberta Brambatti da loja Zanatta Bolsas.

Já a ação *Cliente Ligado*, em parceria com a Rádio São Francisco, premiou com um kit brindes com produtos oferecidos pelos lojistas um ouvinte. Para ter direito, o consumidor precisou entrar em contato com a rádio dizendo ter ouvido a promoção e para receber o prêmio também teve de apresentar o cupom ou Nota Fiscal de produtos adquiridos durante a promoção. A donde-casa Dorotí Webber foi a sorteada entre 415 ouvintes que participaram.

Mirna, Dorotí, Roberta e Zanatta receberam suas premiações em evento realizado na CDL no dia 18 de setembro.

### Case vencedor

*Sábado pela manhã, dia 12 de setembro, às 9h20min, estive em uma loja de bolsas, fui apenas consultar preços, no entanto, a vendedora Roberta Brambatti começou a tirar das prateleiras inúmeras bolsas. Eu apenas perguntava o preço, experimentava e me olhava no espelho. Pensava: nossa, que caro! De repente, uma vendedora me ofereceu uma xícara de chá enquanto eu olhava me senti muito à vontade para continuar observando as bolsas e conversando com as vendedoras. Roberta Brambatti comentava, enquanto eu me olhava no espelho, após a mesma experimentou para que eu me imaginasse, achei o máximo! Ouviu-me, colocou as condições do pagamento, falou do produto, fez o atendimento de uma forma prazerosa, enfim... esqueci do preço... e comprei a bolsa, linda!!! Um presente como eu desejava, essa bolsa contém a essência do bom atendimento!*

Cliente Mirna Sartor  
Loja Zanatta Bolsas  
Vendedora Roberta Brambatti

**Ações pontuais** – Tendo como missão fomentar o desenvolvimento do comércio local, essa é a primeira de uma série de ações que a CDL Caxias passará a desenvolver para promover as datas comemorativas. “Sugerimos que o lojista aproveite essas datas para oferecer descontos especiais, brindes ou presentes, envie mensagens por e-mail, cartões e cartazes de cumprimentos, trabalhe com atendimento diferenciado, enfim, que ele use a criatividade para encantar o cliente nesta data especial”, destaca o presidente Luiz Antônio Kuyava.

○ Lojista

**Sul**  
**Veículos**  
REPAROS AUTOMOTIVOS

R. MATHEU GIANELLA. 662 / CEP 95034-240  
FONE/FAX 54 - 3028.4488 / SULCAXIAS@SULCAXIAS.COM.BR  
CAXIAS DO SUL - RS



# Shopping

## Decorações Comerciais

ALTA PROPAGANDA

Desenvolver ambientes planejados para facilitar o atendimento ao cliente e evidenciar seus produtos fazem parte dos projetos elaborados pela Shopping Decorações Comerciais.

Design e funcionalidade aliados à qualidade, são conceitos básicos para a Shopping Decorações Comerciais. Com materiais e máquinas de alta tecnologia que proporcionam qualidade superior no acabamento.

Ramificando seus serviços em ambientes comerciais e ambientes corporativos, a Shopping Decorações atua em diversos segmentos do Mercado, suprimindo todas necessidades de seus clientes.

Sua empresa vale mais  
que mil palavras



**SOLICITE A VISITA  
DE UM DE NOSSOS  
REPRESENTANTES!**

Rua Emilio Fonini, 538  
Bairro Sanvitto  
Caxias do Sul – RS  
CEP 95012-617  
**(54) 3225-2133**

[shopping@shoppingdecoracoes.com.br](mailto:shopping@shoppingdecoracoes.com.br)

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