

associado / Conexão Urbana aposta no atendimento personalizado

O Lojista

em Revista



Ano 3 - Nº 13
Setembro/Outubro de 2008

"Apoiando o
desenvolvimento
do comércio caxiense"

NOVO SPC. Segurança na hora de fazer negócios

- ✓ Tecnologia de última geração
- ✓ Praticidade
- ✓ Rapidez
- ✓ Segurança e Confiabilidade
- ✓ Modernidade

CDL e Dentalnor lançam Convênio Odontológico



9 associado Conexão Urbana de casa nova

Atendimento personalizado e valorização dos funcionários são apontados pela empresária Carmem Dalcin como a receita do sucesso

10 tecnologia da informação 'Meeting' aborda a importância do CRM

Palestra destacou as principais funções desta ferramenta que é essencial para conhecer, conquistar e fidelizar os clientes

12 matéria de capa CDL Caxias lança Novo SPC

Conheça todas as vantagens que este novo sistema de consulta de crédito tem a lhe oferecer. Segurança e rapidez são destaques.

O Lojista

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 13 - Setembro/Outubro de 2008

Presidência 2008/2009 – José Quadros dos Santos
Vice-presidência – Luiz Antônio Kuyava (1º vice-presidente); Paulo Magnani (2º vice-presidente)
Diretoria – Ivonei Miguel Pioner (1º diretor-secretário); Analice Carrer (2º diretora-secretária); Luiz Giacomini (1º diretor financeiro); Davenir Darci Dreher (2º diretor financeiro)
Presidência Conselho Consultivo – Milton Corlati; **Diretoria Executiva** – Sirlei Bertollo; **Gerência Comercial** – Joceli Silva da Silva; **Coordenação de Marketing** – Rossane Rosanelli (CONRRP 1083); **Auditoria Independente** – Volnei Ferreira de Castilhos; **Conselho Editorial** – Adriana Silva, Ivonei Pioner, Joceli Silva da Silva, José Quadros dos Santos, Sirlei Bertollo e Rossane Rosanelli. **Estagiário de Jornalismo** – Rogério Aver Pizzolatto.

Diretorias/Departamentos

Ação Social – Sérgio Formolo e Renato Luiz Fedrizzi; **Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários** – Ivandro Roberto Polidoro e Julian Bianchini; **Controladoria** – Valter Agostinho Minúscoli e Valter Beretta; **Cobrança** – Valmor Concato e Silvio André De Carli; **Economia e Estatística** – Miguel Frederico Fortes; **Empregos** – Parvati Posser e Ângela de Cássia Freire; **Ensino** – Jackson Campani e Julian Bianchini; **CDL Jovem** – Presidente – Diego Biglia; **Diretoria** – Carmem Dalcin e Valtuir Rizzo; **Marketing** – Constância Ferraro, Ivonei Miguel Pioner; **Desenvolvimento e Assuntos Extraordinários** – Davenir Darci Dreher; **Social e Eventos** – Analice Carrer, Cláudia Sassi, João Altair de Souza Motta e Nelson Lisot; **Comercial** – Alexandre Baumgaertner; **Meio Ambiente** – Gilmar Dal Pizzol; **Patrimônio** – Ércio Becker e Ederaldo Quadros dos Santos; **Produtos, Serviços e Convênios** – Alcides Perini, Luiz Giacomini e Pedrinho Ferrarini; **Segurança Pública** – Paulo Ricardo Magnani e Alcides Perini; **Shopping Center** – Paulo Augusto Piccoli e Tânia Tusset; **SPC** – Pedrinho Ferrarini e Milton Corlati; **Tecnologia** – Luiz Antônio Kuyava e Renan Tedesco; **Turismo** – Milton Corlati e Jeremias Rech.

Diretorias de Relacionamento

Ana Rech – Nelson Minetto; **Capuchinhos** – Nadir Vanazzi; **Desvio Rizzo** – Gladis Francescato Frizzo; **São José** – Vitor de Carvalho; **São Pelegrino** – Antíoco Sartor.

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTT – Conselho Municipal de Transportes e Trânsito – Renato Luiz Fedrizzi
COMDECON – Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – Ivandro Roberto Polidoro
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 Antônio Gasparin
COMTUR – Conselho Municipal do Turismo – J. Henrique Elustondo e Cristian Horbach
SOAMA – Sociedade dos Amigos dos Animais – Renato Luiz Fedrizzi
Comissão de Segurança – Alcides Perini
Comissão de Impacto Econômico – Paulo Ricardo Magnani
Conselho Deliberativo da Fundação Caxias – Renato Luiz Fedrizzi

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:** Adriana Silva e Juliana Almeida; **Design Gráfico:** Marli Superti; **Revisão:** Simoni Schiavo (MTb 8821); **Impressão:** Gráfica Serafinense; **Tiragem:** 4.500 exemplares

O verniz da capa é a base de água.
É a CDL ajudando a preservar o meio ambiente.

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 ou pelo telefone/fax (54) 3209.9977.

PEGA & LEVA

transportes leves

- transporte executivo
- transportes convencionais
- transportes de cargas leves

3223. 0010

9131. 0867

A solução para seus transportes!!!

Professor Guerreiro Lima, 746, Bairro Pio X, Caxias do Sul

Novo SPC.

Segurança na hora de fazer negócios.

Vantagens do novo SPC

- novo sistema de consulta
- salto de 100% em qualidade e confiabilidade
- maior rapidez no acesso ao sistema e respostas
- soluções de crédito personalizadas (tipos de consultas de acordo com as necessidades da empresa)
- nova tela para consultas
- gestão de arquivo de seus registros e movimentações
- registro/cancelamento via web
- notificação com boleto bancário

O novo SPC está muito mais moderno e funcional. A partir de agora, você pode contar com inúmeras vantagens na hora de fazer negócios. É o novo Sistema de Proteção ao Crédito, ainda mais completo e dinâmico, que vai garantir tranquilidade e segurança na concessão de crédito. Aproveite e seja um associado!

Uma solução para cada necessidade: *SPC Crédito/Cheque, SPC Cheques, SPC Profissional Liberal, SPC Pessoa Jurídica e SPC Condomínios.*



Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense

Rua Sinimbu, 1415, 4º andar - Centro - Caxias do Sul - RS
fone: **(54) 3209.9977**

Atendimento web: **www.cdlcaxias.com.br**



Conquistas que merecem ser festejadas

Nos últimos meses, os nossos mais de 3,8 mil associados conquistaram inúmeros benefícios através do trabalho realizado pela nossa CDL Caxias. Mas, com toda a certeza, três dessas conquistas são fundamentais e trarão resultados imediatos aos seus negócios: o Novo SPC, o Plano de Previdência Privada e o Convênio Odontológico.

Ao proporcionar aos nossos associados serviços diferenciados e exclusivos, a CDL quer, além de oferecer soluções que lhe auxiliem no seu dia-a-dia, ser a impulsionadora do desenvolvimento e do crescimento do comércio em geral, fortalecendo de forma concreta o setor.

Neste ano de 2008, quando completamos 43 anos de fundação, mais do que comemorar a solidez de ser a segunda maior entidade do Estado, festejamos a conquista

da confiança dos lojistas e prestadores de serviços que diariamente se juntam a nossa entidade e a fortalecem ainda mais - prova disso é que já somos mais de 3,8 mil associados e é para eles que constantemente estamos buscando novos benefícios.

Focada no compromisso de informar e apoiar o desenvolvimento do comércio, a CDL oferece, além do Novo SPC, do Plano de Previdência e do Convênio Odontológico, produtos e serviços diferenciados com vantagens exclusivas como convênio empresarial de saúde, telefonia, ensino, cobrança,



Gilmar Gomes

empregos, além de ser presença marcante na comunidade em iniciativas sociais como o evento Homens Na Cozinha, que beneficia anualmente centenas de pessoas, e a decoração de Natal Brilha Caxias, que, além de enfeitar a cidade, ajuda o comércio a criar um espírito de confraternização junto aos seus clientes.

Todas essas ações são marcas da inovação e do arrojo com que a CDL vem trabalhando em prol de seus associados.

José Quadros dos Santos
Presidente CDL Caxias

Um SPC renovado

Tendo seu foco voltado à qualidade dos serviços que presta aos seus 3,8 mil associados, a CDL Caxias busca constantemente inovar e apresentar as melhores soluções para auxiliar no desenvolvimento do comércio caxiense. Prova disso é o lançamento do Novo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Apresentado aos nossos associados no dia 14 de outubro, esse novo sistema se diferencia pela modernidade, praticidade, rapidez e confiabilidade nas informações prestadas.

Segunda CDL no Brasil a disponibilizar esse serviço aos seus associados, a CDL Caxias buscou a parceria da empresa Lume, de Curitiba, para o desenvolvimento do sistema - já testado e aprovado com êxito. O Novo SPC vem munido de tecnologia de última geração e nos deixa muito mais con-

fiantes com relação à informação que iremos prestar ao nosso principal 'cliente': o associado.

Para quem irá utilizar, esse novo sistema vai proporcionar mais praticidade e mais rapidez no resultado das pesquisas, assegurando, desta forma, um atendimento com maior qualidade ao cliente na loja - reduzindo significativamente o tempo de espera para a análise do crédito.

Com essa mudança, o nosso Banco de Dados passa a ser hospedado em um data center na Brasil Telecom, em Curitiba. Com isso, a CDL Caxias reduz os custos de manutenção e tem a certeza de que os dados lá armazenados estarão totalmente seguros.

E para dar ainda maior segurança aos



Mário Franzem

lojistas no momento da consulta, o Departamento Comercial da CDL está disponibilizando treinamentos gratuitos a todos os associados. O público-alvo são, principalmente, atendentes de crediário, caixas e analistas de crédito. Os interessados em receber orientações devem entrar em contato pelo 3209.9977 e agendar uma visita. Teremos o

maior prazer em demonstrar todas as vantagens que o Novo SPC passa a oferecer.

E não esqueça, o SPC é a garantia de uma venda segura.

Bons negócios.

Pedrinho Ferrarini
Diretor SPC Caxias



CONTABILIZE RESULTADOS POSITIVOS COM O CLARTE!

A assessoria contábil do Clarte vai além da organização de documentos e realização de lançamentos contábeis. Valendo-se da atuação ética de seus profissionais, dá suporte para decisões baseadas em planejamento específico, conforme a necessidade do cliente, visando a geração de resultados positivos.

Você tem muitos planos para o seu futuro. **O CDL Previdência também.**



A CDL e a Cooperativa SICREDI Caxias do Sul se uniram para você poder realizar os seus sonhos. O CDL Previdência é o novo e exclusivo plano de previdência complementar da CDL Caxias do Sul, disponível para associados, seus familiares e funcionários. Com o CDL Previdência, é você quem escolhe o tipo de investimento, quanto quer receber e a partir de quando. Além disso, dependendo da modalidade, é possível abater do Imposto de Renda. Informe-se e comprove que o CDL Previdência é o melhor plano para a sua vida.

Faça um CDL PREVIDÊNCIA e comece a cuidar hoje do futuro.



CDL Caxias do Sul - Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar - Centro - Caxias do Sul - RS
Fones: **(54) 3209.9977** e **(54) 3209.9964**
comercial@cdlcaxias.com.br - 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.



As oportunidades, apesar da crise

A crise que assola os mercados financeiros em todo mundo já está mostrando seus reflexos na economia real. Limitação de crédito, redução do consumo e cautela nos investimentos, tanto no centro do capitalismo global quanto nos países emergentes, como é o caso do Brasil, já começam a empurrar para baixo as expectativas de crescimento. Contudo, assim como a euforia desmedida pode explicar, em parte, os erros que conduziram à situação presente, também o pessimismo exacerbado diante do problema pode fazer com que profissionais e empreendedores percam oportunidades.

Embora exista consenso de que esta é uma das mais profundas crises da história do capitalismo, também há acordo entre especialistas de que se trata de uma grande oportunidade para impulsionar o esforço de cooperação entre as nações, no sentido de criar mecanismos de

regulação mínima do mercado, colocando a economia mundial em trilhos mais seguros.

Outro consenso refere-se ao fato de que, embora as exportações possam ser prejudicadas e muitos investimentos previstos possam ser cancelados ou adiados, a economia brasileira está em posição mais favorável que a norte-americana ou a européia – algo impensável para uma geração acostumada a ver o País como que predestinado a um papel secundário. Com um sistema bancário saudável, indústrias de expressão mundial e potencial para se tornar líder na produção de alimentos e energia, o Brasil já representa 3% do crescimento mundial no último ano, mesmo índice do Japão.



Mário Franzem

Tão perigoso quanto menosprezar os efeitos da turbulência financeira é não olhar para essas realidades positivas, que sinalizam um novo momento para o País, no qual, apesar de tudo, há espaço para crescer e prosperar. É por isso que o lojista não deve recuar diante das incertezas que se apresentam. A

prudência não pode ser esquecida, por certo, mas seguir apostando em atendimento qualificado, novos produtos e comunicação inteligente com os consumidores são imperativos para o varejista que não quer perder as oportunidades vindouras, apesar da crise ou mesmo por causa dela.

Jaime Andreazza
Diretor do Grupo Andreazza

* Este espaço foi criado para que o associado possa manifestar sua opinião sobre os assuntos que considere importantes. O interessado em participar desta seção deve entrar em contato pelo e-mail leitor@entercaxias.com.br ou pelo telefone (54) 3028.2868.



Free Design

Em Outubro, de Segunda à Sexta.
Sempre uma Deliciosa Promoção!

Telentrega
Pratos feitos na hora
Estacionamento próprio

AV. ITÁLIA SÃO PELEGRINO 3221.1444
www.chinainbox.com.br

CDL e Dentalnor



Para proporcionar mais sorrisos aos associados, a CDL de Caxias do Sul lança o convênio odontológico. A partir de agora, quem é associado ao plano de Saúde Empresarial passa a contar com os benefícios da parceria entre a CDL Caxias e a Dentalnor – Cooperativa Odontológica de Promoção de Saúde. Esta é mais uma conquista dos associados da CDL – a necessidade do atendimento odontológico foi apontada pelos próprios associados em uma pesquisa realizada pela entidade.

O lançamento do convênio, que contou com a presença de convidados e imprensa, aconteceu no dia 28 de outubro com uma visita à clínica e um coquetel na Casa da Cultura.

O atendimento aos associados será feito em um espaço montado para atendimentos de urgência no pronto-atendimento da clínica sem a cobrança de co-participação. Além disso, os associados também poderão realizar procedimentos, com valores diferenciados, com os 84 dentistas cooperados que atuam em Caxias do Sul.

O presidente da CDL, José Quadros dos Santos, destaca que o benefício é um serviço inédito aos associados da entidade. “Com esse parceiro, reconhecido pela idoneidade, a exemplo da Unimed, estamos alcançando um padrão excelente de serviços aos associados”,

destaca.

O primeiro vice-presidente, Luiz Antonio Kuyava, destaca que a parceria com a Dentalnor acrescenta mais uma preocupação da entidade, que é sempre oferecer os melhores serviços dentro dos programas de convênio.

Avaliando a nova parceria como um complemento aos serviços na área de saúde oferecidos aos associados, o diretor-financeiro Luiz Giacomini destaca que a parceria visa a atuar na prevenção. “O convênio vai disponibilizar o consultório para os primeiros atendimentos, atingindo o nosso foco que é a prevenção”, afirma Giacomini.

O presidente da Dentalnor, Ronaldo Brunetta Gazzola, também comemora a parceria. “Nos nossos nove anos de existência, foi muito importante conquistar a confiança da família CDL e solidificar o trabalho de qualidade oferecido pela Dentalnor. Com a disponibilização dos nossos serviços, as duas partes ganham, tanto os associados quanto os nossos cooperados”, afirma Gazzola, que está à frente da cooperativa que tem nove anos de existência.

A CDL oferece vantagens exclusivas aos seus associados através de serviços e convênios que incluem plano de saúde empresarial, telefonia, previdência privada e o Novo SPC.

Saiba mais

Onde fica a Clínica Dentalnor

Rua Garibaldi, 489, sala 41
Telefone: (54) 3027.6495
O atendimento é de segunda a sexta-feira, em horário comercial

Serviços

Com este convênio, o associado CDL terá à sua disposição 20 serviços gratuitos

○ Lojista

ÓCULOS
JOÍAS
RELÓGIOS
PRESENTES
CONSERTOS

www.pioner.com.br

PIONER
JOALHERIA E ÓPTICA
Desde 1966

18 do Forte: 3214.5337 / Rio Branco: 3226.3260
Moreira Cesar: 3217.9988 / BR-116: 3229.4614

Fazer parte da CDL Caxias faz bem para a saúde da sua empresa.

A CDL Caxias do Sul é o segundo maior cliente corporativo da Unimed Nordeste-RS, com mais de 9 mil vidas. Oferece a seus associados o convênio com Plano de Saúde, Acidentes de Trabalho, SOS, Proteção Familiar, Saúde Ocupacional e muito mais. Conte com mais essa facilidade na sua empresa!

**Informe-se
sobre os preços
especiais para
associados e
aproveite!**

Unimed 
Nordeste-RS

CDL Caxias do Sul
Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.
Rua Sinimbu, 1415 - 3º andar - Centro - Caxias do Sul - RS
Fones: (54) 3209.9977 e (54) 3209.9964
comercial@cdlcaxias.com.br - www.cdlcaxias.com.br

 **CDL** Câmara de
Dirigentes
Lojistas de
Caxias do Sul
Gestora do Sistema SPC



De associado para associado

"Nunca desista de seus sonhos. É preciso ir em busca deles com muita perseverança e ser otimista. De braços cruzados não se consegue nada. Com esforço e dedicação, sempre se conquistam coisas boas."

Carmen Keler Dalcin



Atendimento personalizado é diferencial

Inaugurando neste ano a terceira loja da Conexão Urbana, no bairro Exposição, a empresária Carmen Klein Dalcin comemora também seus 21 anos de dedicação ao comércio. Em 1987, Carmen começou a escrever sua história. Depois de atuar como técnica em contabilidade em grandes empresas de Caxias do Sul, ela trocou de setor e passou a atuar em uma loja feminina. Natural de Veranópolis, mudou-se de cidade para estudar e, em Caxias, construiu sua vida, tanto pessoal, quanto profissional.

"Hoje, todo o país está de olho em Caxias. O mercado é muito bom", ava-

lia Carmen, à frente da Conexão Urbana desde 1992.

Com duas lojas em funcionamento até setembro – uma em São Pelegrino e outra no Shopping Triches – Carmen abriu as portas do prédio próprio da marca, na esquina das ruas Marechal Floriano e Tronca.

Além da novidade, a proposta para a loja é de manter atendimentos personalizados. "Temos uma seção especial que é a social", exemplifica Carmen, complementando que o atendimento tem de ser vip para todos os clientes. "Isso é um diferencial", atesta. Não raro é possível ver Carmen ajudando suas vendedoras

e dando atenção máxima aos clientes.

Outro motivo de comemoração da lojista é sua equipe de trabalho. "A Conexão somos todos nós. Sem eles (funcionários), eu não conseguiria. Todos temos respeito um pelos outros", conta Carmen, à frente de 40 colaboradores que vê diariamente, já que seu escritório é improvisado em todas as lojas, por onde ela divide o tempo.

Seus braços 'direito e esquerdo' são o marido Arquimedes, responsável pelo financeiro da loja, e a filha Caroline, atuando na área administrativa. "A essência também está na família", destaca Carmen.

○ Lojista

www.cdlcaxias.com.br

9

RESULTADO QUE VOCÊ SENTE NA PELE

Autorização/MS

Modeladores

YOGA

Oferecendo a qualidade de vida que você merece!

Caxias do Sul

Marquês do Herval, 1200 - Centro - Fone: (54) 3028.6808

Sinimbu, 2400 - São Pelegrino - Fone: (54) 3025.6245

Para Construir ou Reformar.

FERRAGENS

SERRANA

MATERIAIS P/ CONSTRUÇÃO

MATERIAIS PARA:

- construção • decoração
- revestimento
- material elétrico
- hidráulico
- tintas • madeiras
- ferragens
- ferramentas

Rua Irma Zago, 876 - Sagrada Família

Fone/Fax: 3222-6869 - Caxias do Sul



CRM, um aliado nos negócios

O conhecimento sobre o cliente pode ser uma das armas das empresas para mantê-lo fiel. A conquista e o acompanhamento do cliente durante a relação com as empresas são feitos por meio de investimento em tecnologia da informação. Além de investir em equipamentos e programas, é necessário adequar a cultura da organização por meio de treinamento com os funcionários. Isso tudo faz parte do Customer Relationship Management (CRM), ou Gestão de Relacionamento com os Clientes.

O tema foi abordado durante o 2º Meeting de

Relacionamento CDL & Associados, realizado pela CDL no mês de setembro. A palestra, ministrada pelo empresário, especialista em tecnologias da informação e primeiro vice-presidente da entidade, Luiz Antonio Kuyava, destacou os papéis de alguns setores da empresa, como o marketing, a área comercial e o recursos humanos na implantação do projeto.

Kuyava, em conversa com O Lojista, comentou alguns obstáculos durante o desenvolvimento do projeto e deu dicas de como superá-los:

O Lojista: O que é o Customer Relationship Management (CRM)?

Luiz Antonio Kuyava: O Customer Relationship Management é uma filosofia que envolve pessoas, processos e tecnologia, com objetivo de criar uma sistemática para adquirir maior conhecimento sobre o cliente ao longo de toda a vida dele e não apenas no momento em que se realiza uma transação comercial com a empresa. Outro ponto importante é que CRM é muito mais do que um conjunto de software. É um processo contínuo que compreende uma estratégia de negócios.

O Lojista: Como implantá-lo na prática?

Kuyava: Além do investimento em tecnologia da informação, é necessário mudar a cultura da organização, por meio de treinamento de funcionários. Implementar tecnologias de CRM sem fazer o redesenho dos processos internos da empresa e sem criar um modelo de relacionamento e de atendimento ao cliente poderá ser apenas um projeto de informatização do call center ou da área de vendas, por exemplo, não conduzindo aos resultados esperados pela organização. A implementação do conceito de CRM implica numa série de mudanças. Uma delas diz respeito à integração de áreas que no modelo convencional costumavam trabalhar de forma independente, como os setores de atendimento, vendas e marketing. Como o CRM propõe uma visão única do cliente, é necessário treinamento interno e mudanças nos processos para que haja uma sinergia entre as diferentes áreas da empresa.



Mário Franzem

O Lojista: O que o CRM precisa integrar?

Kuyava: É essencial que o projeto de CRM contemple a integração de todos os pontos de contato com o cliente como o call center, sites na Internet, e-mails, informações colhidas em campo pela força de vendas, entre outras, com os sistemas de gestão da companhia e com as ferramentas de análise de dados. A tecnologia permite não apenas acumular informações sobre o cliente, mas também reunir pessoas com características comuns num mesmo grupo. No entanto, cabe à área de marketing a decisão de como usar essas informações para trazer melhores resultados para a empresa. Se houver uma estratégia de CRM, serão criadas ações específicas para aquele grupo de clientes que trazem maior valor para a companhia e não para todo o database.

O Lojista: E de que forma fazer essa integração?

Kuyava: As soluções tecnológicas devem ser adequadas a partir de uma mudança de foco da companhia. Está na capacidade dos profissionais do setor de cada empresa fazer com que as ações postas dêem retorno. E esta não é uma tarefa fácil. De nada adianta ter toda a tecnologia se a estratégia não for bem desenhada por esses profissionais. Não funcionará. Por outro lado, de nada adianta o marketing fazer uma campanha promocional para um determinado público se o call center e a área de vendas não forem devidamente informados sobre as estratégias que estão sendo utilizadas. Com a mudança de paradigma, de um lado a tecnologia amplia as possibilidades de análises e facilita o trabalho do pessoal do

marketing, mas lhe dará mais atribuições, na medida em que precisarão desenvolver mini campanhas publicitárias para os diferentes públicos. E eles devem estar preparados para este novo desafio, do contrário o sistema não dará certo.

O Lojista: Quais as dificuldades na implantação do CRM?

Kuyava: A área mais problemática para a implementação do CRM costuma ser a comercial. Quanto mais o vendedor souber sobre o cliente, melhor será seu desempenho em termos de vendas. No modelo tradicional, o vendedor não tinha esse registro histórico do comportamento do cliente, mas apenas informações sobre as compras que ele havia efetuado no mês anterior. Quando se implanta CRM é preciso que o vendedor compartilhe com a empresa as informações sobre a sua carteira de clientes e aí está uma das primeiras dificuldades. Isso pode gerar resistências na medida em que ele se sente ameaçado. Com as informações, a empresa pode dispensar o vendedor, caso ele não atinja as metas esperadas, e o substituir por outro. No sistema tradicional, o cliente é do vendedor. Com o CRM, o cliente é da empresa. O sucesso da implementação do novo conceito, na área comercial, dependerá de como a organização irá lidar com essa questão. Em muitos casos, a empresa é que terá que fazer algumas mudanças na forma como cobra a performance de seus vendedores e de como os remunera. Como se trata de uma estratégia que visa a conhecer o cliente, o vendedor não poderá mais ser remunerado apenas por atingir as metas de vendas estipuladas, porque em algumas situações ele poderá não atingi-las, mas estará trazendo para a organização informações importantes sobre os clientes. O importante é que haja uma negociação com a força de venda nesse sentido. Também é fundamental que a empresa saiba mostrar os benefícios que o vendedor terá com o CRM como, por exemplo, o acesso ao banco de dados corporativo e a consequente obtenção de informações detalhadas e *online* sobre produtos e serviços disponíveis, estoques, prazos de entrega, etc. É necessário que a empresa deixe claro que haverá uma troca de informações e também deve assegurar a transparência nesse processo.

O Lojista: Além do marketing e da área comercial, que outros setores podem au-

xiliar na implementação desse sistema?

Kuyava: A área de Recursos Humanos pode colaborar para o sucesso da implementação do CRM, mas isso dependerá de como esse setor está definido dentro da organização. Normalmente, quando se quer implantar uma nova cultura dentro da empresa, esse processo deve ser conduzido pelas pessoas que estão motivadas para isso. E os chamados multiplicadores, às vezes, estão no marketing, na área de Tecnologia da Informação, no atendimento e não necessariamente no RH. Nas organizações que já vêem o RH como uma área fundamental para captar e reter talentos, a contribuição será na hora de mapear as habilidades requeridas, capacitar as pessoas e contratar novas para cobrir uma eventual falta. Outras ações do RH serão monitorar o processo de mudança e estipular a continuidade de treinamentos, de acordo com a necessidade. O Recursos Humanos também poderá contribuir para mudar a forma de remuneração de pessoal com base nas metas definidas pelo CRM. O mais complexo é integrar os canais de comunicação direta com o cliente com os sistemas corporativos para que as informações obtidas cheguem ao marketing e à área comercial, de forma que as analisem e as utilizem para criar novas ações. Nunca o ganho pode ser de uma área apenas, mas de toda a companhia. A estratégia deve ser vivenciada por todos dentro da organização. O maior problema e causa de grande resistência por parte das empresas refere-

se à integração dos sistemas, o que requer investimentos pesados e os resultados obtidos não são imediatos.

O Lojista: Quanto tempo um projeto de CRM demora para ser implantado e dar resultado?

Kuyava: Pela complexidade, não se implanta CRM de uma única vez e nem de uma forma padrão. Em média, um projeto de CRM demora dois anos para começar a apresentar os benefícios e precisa estar em constante evolução. Isso ocorre porque para a maioria das empresas significa realizar mudanças drásticas na forma de trabalhar internamente e de interagir com os clientes. Requer muito planejamento, o envolvimento da alta direção e de todos os funcionários no processo. Toda a organização - e não apenas as áreas de marketing, venda e atendimento - devem se preocupar com a coleta e armazenamento dos dados do cliente e ter a exata consciência do papel que cumprem. Não é a tecnologia que constrói o relacionamento com os clientes, mas as pessoas envolvidas no processo. A teoria, embora relativamente simples mostra-se complexa na prática porque não existe uma fórmula padrão que se aplica a todas as empresas indistintamente. O CRM deve ser visto pelos funcionários como algo que irá contribuir para melhorar e agilizar o seu trabalho de forma a que aceitem as mudanças necessárias para o sucesso do projeto. Sem o envolvimento das pessoas nenhuma iniciativa dará certo.

Você sabia que...

- Adquirir um novo cliente lhe custa sete vezes mais que manter um cliente já existente? Assim, faz sentido dedicar recursos de sua empresa para fidelizar seus clientes e mantê-los felizes e comprando de você.
- É já na primeira vez que o cliente entra em contato com sua empresa que nasce um relacionamento. Toda vez que alguém em sua organização fala com esse cliente, deve conhecer todo o histórico desse relacionamento.
- No mundo globalizado, a única vantagem competitiva que temos é a real informação do cliente e que os concorrentes não têm. Por meio do relacionamento, essas informações devem vir do cliente. Cada nova conversa baseia-se na anterior, construindo um longo diálogo, independentemente da forma do contato, pessoalmente, e-mail, telefone, enfim, o cliente se lembra de tudo o que conversamos, e se ele se lembra, nós também temos de nos lembrar. E lembrar-se da conversa que tivemos com ele é "nunca fazer com que o cliente lhe diga a mesma coisa mais de uma vez".



Novo SPC, mais dinâmico e ágil

Fotos: Mário Franzen

Reduzir ao máximo os índices de inadimplência é uma das principais preocupações da Câmara de Dirigentes Lojista (CDL) de Caxias do Sul. E para isso, a entidade investe constantemente em ferramentas que auxiliem o lojista a ter uma venda cada vez mais segura. Prova disso é o lançamento do Novo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC). Apresentado a associados e convidados em um evento especial que reuniu mais de 150 pessoas na noite do dia 14 de outubro, o novo sistema se diferencia pela modernidade, praticidade, rapidez e confiabilidade nas informações prestadas. Além disso, a partir de agora o SPC irá disponibilizar soluções de crédito personalizadas – isso significa que o lojista poderá escolher os tipos de consultas que melhor se adaptam à realidade da sua empresa. O lançamento contou com a presença do procurador do Município, Paulo Dahmer, representando o prefeito, e da diretora-geral da Lume, empresa que desenvolveu o novo sistema, Márcia Regina Munaro.

Segunda CDL no Brasil a disponibilizar esse serviço aos seus associados, a CDL Caxias buscou a parceria da empresa Lume, de Curitiba, para o desenvolvimento do sistema – já testado e aprovado com êxito. Com essa mudança, o Banco de Dados do SPC, que é o maior do Brasil, passa a ser hospedado em um data Center na Brasil Telecom, em Curitiba. Com isso, a CDL Caxias reduz os custos de manutenção e tem a certeza de que os dados lá armazenados estarão totalmente seguros.

“Buscar soluções para que o comércio caxiense seja cada vez mais forte e competi-

tivo é um dos principais objetivos da nossa entidade. E, para isso, estamos constantemente ampliando e qualificando os serviços que prestamos aos nossos 3,8 mil associados. Disponibilizar aos nossos associados um SPC renovado e muito mais seguro é a prova de que a CDL Caxias está atenta às necessidades da classe lojista”, enfatiza o presidente José Quadros dos Santos.

“O Novo SPC vem munido de tecnologia de última geração e nos deixa muito mais confiantes com relação à informação que iremos prestar ao nosso principal ‘cliente’: o associado”, destaca o diretor do SPC Caxias, Pedrinho Ferrarini.

Para quem irá utilizar, esse novo sistema vai proporcionar mais praticidade e mais rapidez no resultado das pesquisas, assegurando, desta forma, um atendimento com maior qualidade ao cliente na loja – reduzindo significativamente o tempo de espera para a análise do crédito.

Inadimplência

No comércio e serviços, a inadimplência costuma aumentar nos três primeiros meses do ano,

em decorrência das vendas de dezembro. E é justamente nesses meses iniciais que também ocorre queda nas atividades desses setores. Assim, o empresário, ciente do aumento da inadimplência no período após as vendas natalinas, ou seja, janeiro/fevereiro/março, deverá ser ainda mais rigoroso na concessão de financiamentos, parcelamentos e aceitação de cheques.

Além de renovar o sistema de consultas (inclusões e exclusões), o SPC Caxias ampliou as modalidades de consultas (crédito e cheque) e está colocando essa ferramenta à disposição de outros setores e segmentos que podem escolher o tipo que melhor adapta-se às suas necessidades, sempre levando em consideração o tipo de serviço que é prestado.

Para ajudar o lojista a melhor definir o tipo de associação, a CDL Caxias coloca à disposição seu Departamento Comercial que poderá esclarecer 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.

“Temos hoje em Caxias do Sul mais de 61 mil pessoas registradas no SPC, o que representa um prejuízo de R\$ 29,9 milhões. Mesmo assim, há um número ainda muito grande de lojistas que vendem sem fazer a consulta ou que demoram a registrar o cliente inadimplente. Isso prejudica não só a ele, mas a todo o comércio”, alerta o diretor Pedrinho Ferrarini, lembrando que com o novo sistema a consulta é muito mais rápida e prática.

Diferenciais do novo sistema

- Soluções de crédito personalizadas (tipos de consultas de acordo com as necessidades de cada empresa)
- Novo sistema consultas (inclusão/exclusão)
- Maior rapidez no acesso ao sistema e nas respostas
- Possibilidade de realizar qualquer operação via Internet
- Nova tela de consultas
- Gestão de arquivo de seus registros e movimentações
- Realização de registro/cancelamento via arquivo
- Ganho em 100% de qualidade e confiabilidade de dados

Treinamentos Gratuitos

E para dar ainda maior segurança aos lojistas no momento da consulta, o Departamento Comercial da CDL está disponibilizando treinamentos gratuitos a todos os associados. O público-alvo são, principalmente, atendentes de crédito, caixas e analistas de crédito. Os interessados em receber orientações devem entrar em contato pelo (54) 3209.9977 e agendar uma visita.

As soluções de crédito que o SPC Caxias oferece

SPC CRÉDITO/CHEQUE

Oferece a mais completa informação sobre restrições e consultas para crediário e cheques do Brasil para seu negócio.

SPC CHEQUE GARANTIDO

Assegura o ressarcimento de cheques com problemas de compensação, proporcionando muito mais segurança aos associados.

SPC PESSOA JURÍDICA

Fornecer dados restritivos de empresas, sócios e administradores, facilitando a análise de risco de concessões de crédito.

SPC PROFISSIONAL LIBERAL

Disponibiliza a mais completa informação cadastral e/ou restritiva do Brasil, proporcionando maior segurança na prestação de serviço antes da liberação de crédito.

SPC CHEQUES

Fornecer informações seguras e completas sobre restrições de cheques, facilitando a análise no momento do recebimento.

SPC CONDOMÍNIOS

Disponibiliza a consulta de condomínios inadimplentes com suas obrigações e registro no SPC.



Diretor do SPC, Pedrinho Ferrarini, apresentou novo sistema aos convidados

Os fatores que o lojista deve ficar atento

- 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.



Luiz Antônio Kuyava, Paulo Dahmer, José Quadros dos Santos, Milton Corlatti, Andressa Grilo Lovato, Márcia Munaro e Pedrinho Ferrarini



Vantagens de ter Unimed CDL

A Unimed Nordeste-RS facilita a compra dos produtos de saúde a quem entende de comércio. Desde 1991, a cooperativa e a CDL Caxias mantêm uma parceria que proporciona a mais de 9 mil beneficiários a tranquilidade de contar com os serviços da maior operadora de planos de saúde da região.

A CDL é uma das entidades com maior número de clientes Unimed. Mas mais importante que isso é a relação de parceria que mantemos, a partir da qual procuramos oferecer serviços capazes de preencher as necessidades dos associados. Ao se unirem, as instituições oferecem – com condições especiais – planos de saúde, já tradicionais, e também outros quatro produtos.

O Acidente de Trabalho permite aos funcionários de uma loja que contrata este serviço a segurança do atendimento hospitalar quando é necessário realizar procedimentos relacionados a acidente de trabalho e de trajeto.

Com o SOS Emergência Empresarial, os funcionários da empresa e seus familiares estão protegidos pela maior estrutura de atendimento de urgências e emergências médicas da região. Em caso de uma situação que necessite de atendimento em casa tem-se à disposição uma equipe de profissionais especializados, formada por médicos, técnicos e socorristas.

Os Seguros Proteção Familiar, por sua vez, combinam três benefícios. O primeiro deles é o próprio Seguro Proteção Familiar, que proporciona a manutenção do pagamento de cinco mensalidades do plano Unimed, em caso de desemprego ou incapacidade, ou de 12 mensalidades, se houver morte acidental ou invalidez. O segundo, o

Divulgação



Unimed Assist, garante assistência ao segurado em caso de emergência em viagens com distância percorrida superior a 50 quilômetros, contatos desde sua área de domicílio e com duração máxima de 60 dias. Há também o Seguro Funeral, com assistência à família em caso de morte do segurado.

Por último, a Saúde Ocupacional firma-se como uma importante aliada da empresa na elaboração e na execução dos programas exigidos pelas normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho. Entre os resultados, a melhoria contínua da saúde dos funcionários no ambiente de trabalho.

Dr. Antonio Oliveira Quevedo
Presidente da Unimed Nordeste

Invista na higiene da sua empresa

Soluções para empresas que levam a limpeza a sério

- Papéis em celulose virgem embalados individualmente
- Desodorizadores de ambiente
- Desinfetantes para mãos

Colleony
Produtos e Sistemas para Higienização

www.colleony.com.br

Rua Osmar Meletti, 171. - Fone: (54) 3225.7007
Caxias do Sul / RS - colleony@colleony.com.br

Natal Brilha Caxias

Caxias estará mais iluminada a partir do dia 13 de novembro com mais uma edição do *Natal Brilha Caxias*, realização da CDL e Prefeitura. A abertura, marcada para as 19h30min, terá apresentações da Companhia Municipal de Dança, Grupo de Câmara da Orquestra Municipal e atrações artísticas da cidade na Praça Dante Alighieri.

A data também marcará o acendimento das luzes natalinas, parte da encantadora decoração montada na Avenida Júlio de Castilhos e na praça. Um dos destaques deste ano

é a distribuição de elementos decorativos em diferentes pontos da Dante Alighieri. A CDL é a responsável pela decoração, que terá

laços nas luminárias e pórticos natalinos na Avenida Júlio até o bairro São Pelegrino, além do tradicional pinheirinho e a presença do Papai Noel.

“O presépio, por exemplo, ficará separado do pinheirinho, para que o espaço seja aproveitado e as pessoas desfrutem mais dos atrativos. Além disso, teremos o Papai Noel e bonecos sentados nos bancos da praça para que as crianças possam tirar fotos”, conta a coordenadora do *Natal Brilha Caxias*, Analice Carrer.

Para que o sucesso do *Natal Brilha Caxias* atraia toda a população de Caxias e também visi-

Parceria

Realização: CDL e Prefeitura

Patrocínio: Univias

Apoiadores: Colombo, RGE e SICREDI Caxias do Sul

Apoiadores Culturais: Unimed Nordeste-RS e Visate

tantes de outras cidades, a participação dos lojistas é essencial. “O lojista é fundamental nesse processo. Estimulamos que ele crie ações, que enfeite e invista no visual da sua loja, que ajude a CDL e a Prefeitura a deixarem a cidade mais bonita. Além dis-

so, atrai o consumidor, trazendo benefícios para o lojista também”, destaca Analice.

Além de estimular o espírito natalino em toda a cidade, Analice destaca que uma ampla programação cultural também faz parte do *Natal Brilha Caxias*. O Papai Noel e apresentações musicais serão levadas aos bairros Fátima Alta, Serrano, Mariani e Devio Rizzo. Outro destaque da programação é a bênção dos Freis Capuchinhos na praça, que ocorrerá no dia 17 de dezembro. A programação segue até o dia 18 de dezembro, quando acontece o encerramento do *Natal Brilha Caxias* com apresentações da Orquestra Municipal, do Coro Municipal e Companhia Municipal de Dança.



Um presente da CDL

Uma das novidades desta edição é que a comunidade também pode colaborar solidariamente participando da Campanha ‘Através de um presente, uma criança feliz’, que acontece de 13 de novembro a 18 de dezembro. “Com esta iniciativa, a CDL quer despertar nas pessoas a solidariedade. Todos os presentes arrecadados serão encaminhados a entidades assistenciais para a distribuição a crianças carentes”, destaca Analice. Os pontos de coleta serão os estabelecimentos dos realizadores, patrocinadores, apoiadores e na Praça Dante.

Programação

13/11 – Evento de Abertura na Praça Dante Alighieri – 19h30min

16/12 – Palco Aberto na Praça Dante Alighieri – 16h

17/12 – Bênção dos Capuchinhos – 9h - show com Dêlcio Tavares – 20h

18/12 – Evento de Encerramento na Praça Dante Alighieri – 19h30min

Auto de Natal e Apresentações na Comunidade – 16h

06/12 – Bairro Fátima Alta

07/12 – Bairro Serrano

13/12 – Bairro Mariani

14/12 – Bairro Desvio Rizzo

○ Lojista

www.cdlcaxias.com.br

15

**PARECIA UM CARRO
MAS ERA UM BAITA PEPINO.**

Cuidado com as adulterações. Antes de comprar um veículo usado, faça uma perícia e evite prejuízos.

VISTA
perícias automotivas

(54) 3025.6881 / WWW.VISTAPERICIAS.COM

Associados do CDL tem valor diferenciado.

GANHE
15% de DESCONTO*
apresentando este recorte

Jaqueline Bampi
Consultora Natura

*INFORMAÇÕES em www.jaquelinebampi.com.br
ou 54 **3536.0313**
Rua Borges de Medeiros, 667, sala 24, Centro
RECORTE válido até 31/12/2008.



Movimento de Crédito em Caxias do Sul

O comércio de Caxias do Sul movimentava cerca de R\$ 2 bilhões por ano, e estamos falando só do varejo. 60% desse valor é realizado por meio de alguma forma de operação de crédito. O crédito, melhor dizendo, oferecer boas opções de crédito, sempre foi entendido como uma forma de incrementar as vendas.

No Brasil sempre fomos tímidos nesta prática. Em 1995 só eram destinados R\$ 57 bilhões para crédito de consumo. Toda atividade de crédito correspondia, em 2001, a apenas 20% do PIB. Até 2003, 75% do crédito no varejo era concedido pelo próprio comerciante, e este acontecia na média em até quatro vezes.

A partir de setembro de 2003 este quadro começou a mudar. Primeiro os eletrodomésticos receberam um grande volume de recursos. Em Caxias, por exemplo, só no mês de janeiro de 2005 cresceu 65%. Nesta esteira todos os demais segmentos seguiram. Nestes últimos dois anos o setor de automóveis cresceu a uma média mensal superior a 25%. O número de prestações chega a 96 vezes, e nas habitações até 300 vezes. A atividade de crédito para consumo chega a R\$ 300 bilhões, e toda a atividade de crédito já está em 40% do PIB. Pouco perto dos 400% do PIB nos Esta-

dos Unidos, ou dos 200% na Alemanha, mas muito perto do que há bem pouco tempo acontecia aqui. (E se formos pensar nos problemas que esses outros países estão passando, nosso sistema parece bem mais saudável).

Quatro problemas, porém, estão relacionados com desenvolvimento econômico baseado na concessão de crédito: 1) O surgimento de bolhas de crescimento, uma vez que afeta só o segmento no qual o crédito é mais farto e não o comércio como um todo. Vimos isto nos eletrodomésticos que depois de experimentarem grande crescimento passaram por uma fase de estagnação, o mesmo pode estar acontecendo com o setor automotivo. 2) Inflação, pois leva que a demanda seja maior que a oferta. 3) Diminuição do poder de compras das famílias por maior comprometimento em atividades de crédito. Em 2003 o nível de comprometimento correspondia a 23% da massa salarial, hoje ultrapassa 100%. 4) Inadimplência, que em 2005 teve um crescimento espantoso, e que hoje ainda é muito expressiva.

Analisemos o exemplo do que aconteceu no SPC em Caxias agora em setembro. Houve um total de 130.812 consultas, contra 120.037 em setembro de 2007, apresentando assim, um crescimento de 8,97%. Para compara-

ção analisemos a inadimplência. Em setembro de 2008 tivemos 8.213 inclusões, contra 7.531 em setembro de 2007, um crescimento de 9,05%. Neste mesmo mês tivemos 5.214 pessoas que recuperaram seu crédito, contra 6.910 em setembro de 2007, uma redução de 32,52%. Ao contrário do que aconteceu nos meses anteriores, neste mês tivemos um significativo crescimento da inadimplência, tanto nas inclusões de devedores, quanto na diminuição daqueles que recuperaram seu crédito. Hoje temos 61.708 pessoas registradas no SPC, com 104.247 ocorrências, ou seja, algumas devem em dois, três, quatro lugares. Um prejuízo de R\$ 29.908.358,65, mas se lembrarmos que a maioria não registra a dívida total, este valor é bem maior.

Concluindo. A concessão de crédito é uma ferramenta importantíssima para a atividade comercial. Porém trás seus problemas. A recente crise mundial é a maior prova disso. Crédito dado de forma irresponsável e desmedida leva a aumento da inflação, endividamento e inadimplência. Pense bem e se informe antes de conceder crédito.

Miguel Fortes
Diretor de Economia e Estatística

Mais estilo na sua vida

Free Design



REAL MAKRO
CALÇADOS

Av. Julio de Castilhos, 2582 São Pelegrino Caxias do Sul - RS (54) 3028.2582

Convênio Odontológico
CDL/Dentalnor.

Mais um motivo para você sorrir.

A partir de agora, quem é associado ao Plano de Saúde Empresarial da CDL Caxias passa a contar, também, com o convênio odontológico da Dentalnor - Cooperativa Odontológica de Promoção de Saúde. O beneficiário será atendido em procedimentos de urgência no pronto-atendimento na Clínica da Dentalnor, sem pagar co-participação, e ainda dispõe de atendimento nos consultórios de 84 dentistas cooperados e tabela de valores diferenciada.

Essa é mais uma conquista dos associados da CDL!

A CDL oferece vantagens exclusivas, através de um mix de serviços e convênios que incluem plano de saúde empresarial, telefonia, previdência privada e o Novo SPC - soluções de crédito com tecnologia de última geração.



Apoiando o desenvolvimento do comércio caxiense.

Pronto-atendimento Clínica Dentalnor
Segunda a sexta: horário comercial - 8h às 12h / 14h às 18h
Rua Garibaldi, 489/sala 41 - Caxias do Sul - Fone: (54) 3027.6495

CDL Caxias do Sul
Rua Sinimbu, 1415, 4º andar - Centro - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3209.9977 | www.cdlcaxias.com.br

Campanha 'Não quero morrer no trânsito 2008' ganha as ruas

A campanha *Não quero morrer no trânsito 2008* ganhou as ruas dia 1º de novembro. Entre as novidades desta quinta edição esteve o pré-lançamento, que aconteceu dia 28 de outubro, no La Barra, e o lançamento do site www.naoqueromorrernotransito.com.br

Se aproximando do público-alvo, jovens entre 20 a 35 anos, a festa marcou também o início da distribuição do kit da campanha, que inclui uma camiseta, um adesivo e um saco para lixo – a renda com o patrocínio dos kits será aplicada na campanha, que tem o patrocínio da Visate e da Porto Seguro, e apoio do Corpo de Bombeiros, SMT, UCS, Afix e Léo Clube Caxias.

**Seja
você tam-
bém um exemplo
de responsabilidade no
trânsito vestindo a nossa
camiseta promocional da
campanha. Saiba como
obter a sua pelo fone
3209.9981.**

Com o slogan “Educação para o trânsito é o único caminho”, a campanha ocorre até 11 de novembro. “A ideia do site é para manter a campanha sempre no ar. Ele também vai ser uma ferramenta para as CDLs Jovens de outras cidades, já que vamos ceder um espaço a elas”, explica Diego Biglia, presidente da CDL Jovem. “A cada ano nosso projeto tem se fortalecido e temos a convicção de que a partir deste trabalho estamos fazendo a nossa parte junto à sociedade”, destaca Everson Minetto, coordenador da campanha 2008.

Entre as ações desenvolvidas estão simulação de acidente com resgate de vítimas, ‘pit stop’, panfletagem, distribuição de adesivos, exposição de fotos e de veículos acidentados, blitz orientativas, blitz educativa com o ônibus-escola da Visate e fixação de cartazes.



Educação para o trânsito é o único caminho.

Para que depois da festa ninguém precise dirigir, as CDLs Jovens de Caxias do Sul e de Bento Gonçalves realizaram no dia 25 de outubro, no Dall'Onder Vitória Hotel, a *Festa Rooming Night – 80 por hora*. O convite – R\$ 90,00 – deu direito à entrada e a uma hospedagem dupla com café da manhã no hotel, que foi fechado especialmente para o evento.

Mário Franzem



Nova diretoria em 2009

O empresário Cristiano Pavinato será o presidente da CDL Jovem Caxias em 2009. A eleição foi realizada durante a reunião-almoço do departamento, no dia 16 de setembro. Pavinato, que assume a presidência no lugar de Diego Biglia, terá como vice-presidentes, Everson Minetto e Oscar Panozzo.

Empresário do setor de sistemas para gestão empresarial, Cristiano pretende trabalhar para o desenvolvimento dos integrantes da CDL Jovem. “Iremos dar continuidade aos projetos do departamento e buscar desenvolver o perfil de liderança dos nossos integrantes”. A posse da nova diretoria está programada para dezembro.

Bolsas, scarpan e sapatilhas...

PISABEM
CALÇADOS E CONFECÇÕES

3025.7930/ 3025.3935
Rua Visconde de Pelotas, 680 - SI 04



Januário Bulla e os irmãos Severino, Maria e Irma representaram as Lojas Bulla



Ilda Maria Pegoraro Fedrizzi (foto) e sua sócia Maria Luiza Pegoraro Machado representaram a Estilo Mulher



Miguel Jarros recebeu a homenagem em nome da Panambra

Sucesso valorizado

Valorizar os empreendedores e homenagear as empresas associadas de sucesso. Com esses objetivos, a CDL Caxias entregou placas alusivas aos 95 anos do Hospital Pompéia; aos 50 anos da Lojas Bulla; 50 anos da Funerária Réquiem; 35 anos da CDL de Antônio Prado; 30 anos da Panambra Sul; 20 anos da Interlojas; 20 anos da loja Estilo Mulher; e 10 anos do Programa Carlos Quadros & Mercado.



Carlos Quadros foi reconhecido pelos 10 anos do programa de tevê



CDL Caxias homenageia CDL de Antônio Prado

Fotos CDL Caxias



Velocino Formolo recebeu a homenagem pela Réquiem



Francisco Ferrer representou o Hospital Pompéia



Miriam Motter recebeu a placa pela Interlojas

O Departamento de Segurança Pública da CDL está à frente de mais um projeto para beneficiar os lojistas. O presidente da Comissão de Segurança Pública e 2º vice-presidente da CDL, Paulo Magnani, explica que, com o apoio das entidades que fazem parte da comissão, o projeto *Comércio Seguro* está sendo estudado. A iniciativa visa a atuar na prevenção dos principais delitos que prejudicam o comércio.

"O projeto prevê que o policiamento seja focado e feito por motos pela BM", ressalta. A parceria está sendo estudada e avaliada para definir de onde virão os recursos para a sua implantação. "A iniciativa prevê continuar o trabalho de maneira preventiva que já temos em parceria com a BM como ocorre com a Patrulha dos Bancos e também com a do Transporte Seguro, que reduziu em 80% os assaltos ao transporte coletivo."

Outra novidade é a implantação de uma sala dentro da BM para projetos de estudos e planejamento preventivo contra os delitos. "As entidades vão poder levar seus pedidos para que se estude qual o melhor foco de prever e combater os problemas", adianta Magnani, destacando que o projeto está sendo apresentando às entidades.

○ Lojista

www.cdxcaxias.com.br

19

A EVOLUÇÃO MÁXIMA EM TV DIGITAL
DESCUBRA O QUE É

SKY+

LIGUE E CONFIRA

ASSINE AGORA!

PROMOÇÃO

ADESÃO, INSTALAÇÃO,
PONTO OPCIONAL,
BRASILEIRÃO 2008 SÉRIES A e B,
CAMPEONATO ESPANHOL

TV É ISSO

EQUIPAMENTO 100% DIGITAL
SEM CUSTO

3211.4878 **LOVASAT**

LIVRARIA CATÓLICA
NOSSA SENHORA DE FÁTIMA

Especializada em artigos religiosos

Material completo para Igreja, vestes litúrgicas, sacrários, ostensórios, cálices, imagens diversas, medalhas, santinhos, livros, bíblias, eucaristia, presépios e decorações natalinas e artigos para presentes.

Rua Pinheiro Machado, 1570 - Centro - Caxias do Sul - 3221.4584
www.livrariacnsfatima.com.br
email: livrariacatolicansdefatima@hotmail.com

Precisão e agilidade no controle de ponto

- Dispensa o uso de cartões
- Evita fraudes
- Leitor biométrico
- Permite o cadastro de até 10 digitais por usuário

HENAY

Giatel

Rua Sebastião Rizzon, 70 • Bairro Santa Catarina - CEP 96034.510 • Caxias do Sul/RS • comercial@giatel.com.br • FONE: (54) 3211.3000

Divulgação



Simplex Estadual

A FCDL foi convidada especial e convocada pela Governadora Yeda Crusius a testemunhar a assinatura da *Sanção da Lei do Simplex Gaúcho*. O evento aconteceu no dia 19 de setembro, em Guaíba, na casa do histórico Herói Farroupilha, Gomes Jardim, onde foi instalado o Governo Estadual - solenidade alusiva à comemoração da Revolução Farroupilha. A lei do simples gaúcho é uma oportunidade de melhorar a competitividade e o posicionamento de mercado frente ao grande varejo.

Encontros de Relacionamento

Fotos Rogério Aver Pizzolatto

A quarta edição do Encontro de Confraternização e Relacionamento CDL e Associados levou os convidados para a 'cozinha' da loja Marli Trentin, especializada em presentes e utilidades domésticas. O descontraído evento foi realizado na noite do dia 11 de setembro. A anfitriã Marli Trentin apresentou sua loja aos convidados e falou um pouco sobre sua trajetória.

O Encontro de Confraternização e Relacionamento CDL e Associados do mês de outubro aconteceu no dia 23 na associada Evviva Bertolini - loja especializada em móveis. Já no mês de novembro, quem abre as suas portas para receber os convidados é a Mag-



nani Materiais Elétricos. Esse encontro acontece no dia 20.

Realizados a partir desta gestão, os encontros têm o objetivo de promover a integração entre dirigentes e associados da entidade e permitir a troca de conhecimentos sobre as atividades de cada empresa.

Hospital Geral apresenta projeto de reforma

O diretor do Hospital Geral, Sandro Junqueira, apresentou à CDL o projeto para Reforma e Adaptação das Unidades de Internação Clínica e Cirúrgica, investimento que será feito com recursos que a instituição de saúde recebeu do evento *Homens na Cozinha 2008*. Junqueira explicou que o projeto prevê a reforma de leitos, sala de recreação e troca de pisos.



Cláudio Fonseca



CDL Caxias na Convenção Estadual

Sempre atenta aos assuntos de interesse do comércio, a CDL Caxias participou, por meios de seus diretores, da 39ª Convenção Estadual Lojista - Estratégias Competitivas para o Futuro do Varejo, que aconteceu de 16 a 18 de outubro, em Novo Hamburgo.

Além da presidência e das diretorias, a CDL Caxias participou da Convenção por meio do seu diretor de Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributá-

rios, Ivandro Polidoro, que participou de encontro com juristas das CDLs.

Durante o encontro, a FCDL apresentou uma série de serviços inéditos para facilitar as operações e o dia-a-dia do lojista. O maior encontro do varejo gaúcho também levou aos Pavilhões da Fenac especialistas em economia nacional, comportamento do consumidor, tributos e gestão para falar aos lojistas sobre as mais recentes tendências do mercado.



O melhor da moda
agora também na Tronca.
Conheça a nova Conexão Urbana.

Seção de
Roupas para Festas
Confira!

Rua Tronca esquina Marechal Floriano

Uconexão
URBANA
CONECTADA COM VOCÊ



Fotos Mário Franzem

Galeria CDL

O trabalho desenvolvido pelos ex-presidentes da CDL Caxias durante as suas gestões merece destaque especial. Por isso, a entidade reuniu os últimos cinco ex-presidentes para uma homenagem e agradecimento. O empresário Milton Corlatti, que esteve à frente da CDL de 2005 a 2007, teve a sua foto descerrada na Galeria dos Ex-presidentes e recebeu das mãos do atual presidente, José Quadros dos Santos, o botom e a sineta, símbolos da entidade. Victor Hugo Gauer (1996-1998), Alcides Perini (1998-2001), Nelson Lisot (2001-2003) e Pedrinho Ferrarini (2003-2005) também foram homenageados com a sineta.



botom e a sineta, símbolos da entidade. Victor Hugo Gauer (1996-1998), Alcides Perini (1998-2001), Nelson Lisot (2001-2003) e Pedrinho Ferrarini (2003-2005) também foram homenageados com a sineta.

Semana Farroupilha

O dia 17 de setembro foi em clima Farroupilha na CDL. Ao meio-dia, a reunião-almoço homenageou a Semana Farroupilha, e à noite, aconteceu o já tradicional jantar na barraca do Sindigêneros nos Pavilhões da Festa da Uva.

Rogério Aver Pizzolatto



Encontro de integração funcionários CDL

Rogério Aver Pizzolatto

O setor de RH da CDL promoveu o segundo encontro de integração entre os funcionários da entidade. Na oportunidade funcionários, familiares e diretoria puderam de forma descontraída se conhecer melhor, fora do ambiente de trabalho. A terceira edição do encontro acontecerá no final deste ano.



○ Lojista

www.cdlcaxias.com.br

21

Pensando em você

Electrolux

Split Wall

Disponível nas capacidades 7.000, 9.000, 12.000, 18.000, 24.000 e 30.000 Btu's

Caxias do Sul
(54) 3222.0909

CONTINENTAL
AR CONDICIONADO

www.continentalrs.com.br

Porto Alegre (51) 3021.9100	Nova Hamburgo (51) 3065.7008	Nova Petrópolis (54) 3251.3678	Teutônia (51) 3762.4010	Florianoópolis (48) 3259.4976	Curitiba (41) 3019.3330	Balneário Camboriú (47) 3264.2511
--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------



Turismo É Aqui

Formada há cinco anos, a diretoria de Turismo da CDL foi uma das primeiras na área a ser criada em uma entidade representativa. Com participação ativa no Conselho Municipal de Turismo (Comtur), a CDL auxiliou na elaboração de planejamento estratégico junto ao órgão. "O turismo é uma ação muito importante para se trabalhar, mas precisa ser pensado em conjunto", acredita Parvati Posser, primeira a estar à frente da diretoria.

Um dos integrantes atuais da diretoria, o diretor Nelson Minetto, acredita que o setor tem grande importância para o desenvolvimento da cidade e sua divulgação deve ser trabalhada de forma constante. Uma das ações para fortalecer o setor é

divulgar ainda mais os atrativos de Caxias do Sul. "Muitos moradores de Caxias ainda não conhecem todos os atrativos. O turismo auxilia os negócios empresariais e também o comércio", afirma Minetto.

Para atingir o objetivo, a CDL apoiou o projeto Turismo É Aqui, realizado pela CIC no Shopping Iguatemi Caxias. A iniciativa consistia na divulgação dos principais roteiros turísticos da cidade, com apresentações artísticas e degustação de produtos típicos de cada atrativo. No dia 20 de outubro, durante a reunião-almoço, a CIC entregou certificados de participação a todos os apoiadores e roteiros turísticos que participaram da mostra.



Júlio Soares/Objetiva

CDL Caxias participa de workshop sobre Cadastro Positivo

O Gerente Comercial da CDL, Joceli Silva e Silva, e a coordenadora do SPC, Adriana Monteiro, participaram, no dia 8 de setembro, com mais de 200 representantes de CDLs e SPCs do Estado de um workshop sobre o Cadastro Positivo, ferramenta que caso seja aprovada em lei, resultará em uma menor taxa de juros para os consumidores com bom histórico credial.

O projeto de lei que altera o Código de Defesa do Consumidor está em tramitação há quatro anos e pode entrar em vigor ainda neste ano. Com a aprovação deste projeto, a expectativa dos comerciantes é que a ferramenta reduza as taxas de juros para clientes com bom histórico de pagamentos, há exemplo do que já ocorre em outros países.

Ciclo de Palestras

No dia 15 de outubro aconteceu palestra inicial do Ciclo de Palestras da CDL Ensino. Com o tema "Espiritualidade nas Organizações", que tem por objetivo humanizar os ambientes empresariais, facilitando a convivência e as relações humanas, a palestra foi ministrada pelo Frei Jaime Bettega. No próximo dia 12 de novembro acontece a palestra *A Importância da Iluminação* nos estabelecimentos comerciais, e no dia 3 de dezembro *Solução Moore para nota fiscal eletrônica*. Os dois encontros acontecem a partir das 19h30min no 9º andar do Palácio do Comércio.



JMA/Preçoquipe

HOSPITAL UNIMED CAXIAS DO SUL

Modernidade, qualidade e muito carinho para que o cliente Unimed tenha sempre o melhor atendimento.

Modernidade de uma completa infra-estrutura que fornece as condições necessárias para os mais complexos tratamentos. Qualidade de um centro de referência em saúde na região. E carinho de uma equipe especializada de médicos e funcionários que realizam um atendimento humanizado que já é marca da Unimed.

Unimed
Nordeste-RS

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.



AGENDA

Além de cursos de qualificação, a CDL Ensino oferece às empresas interessadas em capacitar seus colaboradores e equipes cursos e treinamentos in company de acordo com o produto e/ou segmento de atuação. Para dar sugestões de cursos ou palestras que sua empresa gostaria que fossem realizados, ou para receber mais informações sobre a programação ligue 3209.9965 - 3209.9970 ou entre em contato pelo e-mail cdlensino@cdlcaxias.com.br

12 de novembro

Palestra - A importância da iluminação nos estabelecimentos comerciais

Palestrante: Gerson Tirpe

Horário: 19h30min às 21h30min

Associado: R\$ 10,00

10 a 13 de novembro

Vendas 2010 - Garanta o seu diferencial competitivo

Instrutor: Jaime Rafael Weand

Horário: 19h30min às 22h30min

Associado: R\$ 180,00

10 a 13 de novembro

Recepção e atendimento telefônico

Instrutora: Liesel Dick

Horário: 19h30min às 22h30min

Associado: R\$ 170,00

17 e 18 de novembro

Prevenção de Fraudes e Segurança no varejo

Instrutor: Sérgio Assumpção

Horário: 18h30min às 22h30min

Associado: R\$ 160,00

24, 25, 26, 27 de novembro

1º e 2 de dezembro

Instalação de móveis

Instrutor: Marcos Antônio Boch

Horário: 19h30min às 22h30min

Associado: R\$ 180,00

24 a 27 de novembro

Liderança eficaz em vendas

Instrutor: Jaime Rafael Weand

Horário: 19h30min às 22h30min

Associado: R\$ 190,00

Memória CDL

O SPC foi fundado em 14/12/65, por ocasião da fundação da CDL. Até 1988, era uma central telefônica no sistema PBX, na qual uma telefonista atendia através de plugs e conectava com o ramal solicitado. O registro de débito era feito através de ficha de papel, que permanecia por 20 anos registrado e também continha os atrasos, que eram anotados no verso. Em 1986 a CDL entrou para a era da informática, através de Bureau. Em 1987 foi adquirido o primeiro computador EDISA e, depois no plano da Zélia Cardoso de Mello, a CDL adquiriu o primeiro HP, substituído por outro que ficou até dia 14/10/08. Nos anos 90 foi adquirido o módulo de consultas de cheques sem-fundos, pois até então só tínhamos consultas de crédito.



www.cdlcaxias.com.br

O Lojista **23**

**Estamos
construindo
sua felicidade**

Felice
Residencial

**Agende uma visita ao
empreendimento**



Melhor Custo-benefício do mercado

3 suítes Apartamentos com área privativa de **200m²**
com 4 vagas de garagem

A partir de **R\$ 520 mil** Entrada + parcelamento
com a construtora



Plantão de vendas:
(54) 3027.7313

Rua Bento Gonçalves, 2460 - São Pellegrino
ou consulte sua imobiliária de confiança

EDINCORP
edificações e incorporações
www.construesse.com.br

ISO 9001 + PRQ-11
Construesse
CONSTRUTORA E INCORPORADORA

Valor referente ao apartamento 201, box 129 e 130. Pagamento: 30 parcelas diretas com a construtora e 24 parcelas com a Caixa. Crédito sujeito a aprovação. Perspectiva e imagens meramente ilustrativas. Arquiteto: Ricardo Schumacher, Elton Toldi e Victor Maselli. A Edincorp reserva-se o direito de realizar alterações sem aviso prévio. Para mais informações no plantão de vendas, CRED: 17.185

Obra em andamento

Valorize Sempre

A apresentação de um produto no ponto de venda

é o diferencial que pode resultar em compra. A

Shopping Decorações apresenta soluções

dinâmicas e criativas para instalações comerciais,

buscando sempre um resultado satisfatório à suas

necessidades como lojista. Inove, diversifique,

transforme oportunidades em bons negócios.

Shopping Decorações - Soluções

Criativas em Design Comercial.



Shopping
Decorações Comerciais