

associado / **Colleony**, atendimento como diferencial



Ano 2 - Nº 10
Abril/Maio
de 2008

O Lojista

em Revista

Varejo

**Etiqueta com o
preço exposto: sua
loja está dentro da lei?**

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



Envolvimento
Comunitário
**Homens na
Cozinha, um
evento onde
o tempero
principal é
a solidariedade**



6

matéria de capa

Preço exposto

Lei obriga os lojistas a informar detalhadamente o valor do produto e as condições de pagamentos

8

vendas

Conhecer para vender

Consultora ensina como vender melhor fazendo com que o cliente se sinta confiante na hora da compra

10

social

Homens na Cozinha

Jantar beneficente realizado pela CDL-SPC Caxias reuniu mais de 1,4 mil pessoas em sua sétima edição

Fotos Mário Franzem



12

associado

Aposta no atendimento

Empresa de material de limpeza investe no treinamento constante de seus funcionários

19

qualificação

Os cursos de maio

A CDL Ensino já está com as inscrições abertas para os cursos do mês de maio. Confira a programação

O Lojista

em Revista

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

Rua Sinimbu, 1415 - 4º andar
Centro - Caxias do Sul - RS
Fone: (54) 3209.9977
Fax: (54) 3209.9969
cdl@cdlcaxias.com.br
www.cdlcaxias.com.br

Ano 2 - Nº 10 - Abril/Maio de 2008

Presidência 2007/2008 – José Quadros dos Santos
Vice-presidência – Luiz Antônio Kuyava (1º vice-presidente); Paulo Ricardo Magnani (2º vice-presidente)
Diretoria – Ivonei Miguel Pioner (1º diretor-secretário), Renato Spuldaro Corso (2º diretor-secretário), Luiz Giacomini (1º diretor financeiro), Arcângelo Zorzi Neto (2º diretor financeiro)
Presidência Conselho Consultivo – Milton Corlati; **Diretoria Executiva** – Sirlei Bertollo; **Gerência Comercial** – Joceli Silva da Silva; **Coordenação de Marketing** – Rossane Rosanelli (CONRERP 1083); **Auditoria Independente** – Volnei Ferreira de Castilhos; **Conselho Editorial** – Adriana Silva, José Quadros dos Santos, Renato Spuldaro Corso, Sirlei Bertollo e Rossane Rosanelli.

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 Concatto e Silvío André De Carli; **Economia e Estatística** – Miguel Frederico Fortes; **Empregos** – Parvati Posser e Ângela de Cássia Freire; **Ensino** – Arcângelo Zorzi Neto e Jackson Campani; **CDL Jovem** – Presidente – Diego Biglia; **Diretoria** – Carmem Dalcin e Valtuir Rizzo; **Marketing** – Marketing – Constâncio Ferraro, Ivonei Miguel Pioner e Renato Spuldaro Corso; **Desenvolvimento e Assuntos Extraordinários** – Davenir Darci Dreher e Renato Spuldaro Corso; e **Social e Eventos** – Analice Carrer, Cláudia Sassi, João Altair de Souza Motta e Nelson Lisot; **Comercial** – Alexandre Baumgaertner; **Meio Ambiente** – Gilmar Dal Pizzolo; **Patrimônio** – Ércio Becker e Ederaldo Quadros dos Santos; **Produtos, Serviços e Convênios** – Alcides Perini e 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 Geremias Rech; **Representante da CDL Junto à FCDLRS** – Renato Spuldaro Corso.

Representantes junto aos Conselhos Municipais

CMTM – Conselho Municipal de Trânsito e Transportes – Nelson Lisot
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 Consultoria em Comunicação
Rua Cel. Flores, 810, sala 700 - 7º andar
Edifício Comercial do Silo
Bairro São Pelegrino
Fone: (54) 3028.2868
Fone/Fax: (54) 3028.3894
enter@entercaxias.com.br



Edição: Adriana Silva (MTb 8823)
Textos: Adriana Silva e Cristiele Arruda
Design Gráfico: Marli Superti
Revisão: Simoni Schiavo (MTb 8821)
Capa: Mário Franzem
Impressão: Editora São Miguel
Tiragem: 4.000 exemplares

Para anunciar ligue Free Design: (54) 3025.2552

Fale com a Redação



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

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.

Quer um bom motivo
para aceitar o Banricompras?
O Banrisul tem mais de
dois milhões e novecentos mil.



obcs

O Banrisul tem mais de dois milhões e novecentos mil clientes, e todos têm um cartão magnético* que pode ser usado para fazer compras em estabelecimentos conveniados. Os lojistas ganham em segurança, liquidez, economia e agilidade, sendo que os clientes do Banrisul ganham em conforto e segurança. E o melhor: esses clientes podem ser seus. Conheça melhor as vantagens que você terá aceitando o Banricompras:

Os benefícios de ter Banricompras no seu estabelecimento:

- O atendimento fica mais ágil e menos burocrático.
- A segurança é maior, pois o estabelecimento opera com menos cheques ou dinheiro em caixa.
- O custo operacional é menor, pois a transação começa e termina no ponto-de-venda.
- Além do pagamento à vista, o Banricompras também permite operações pré-datadas e parceladas, substituindo o cheque pré-datado por uma operação eletrônica garantida pelo Banrisul.
- Os estabelecimentos também podem utilizar a Antecipação de Recebíveis – uma linha de crédito que antecipa os recebíveis Banricompras. Com isso, o cliente paga parcelado ou pré-datado, e sua empresa recebe à vista.

É fácil ter Banricompras no seu estabelecimento:

- O Banrisul financia a compra do equipamento.
- Se você já possui outras soluções de automação comercial, pode integrá-las ao Banricompras.
- O Banrisul oferece a sinalização do ponto-de-venda para que os correntistas identifiquem as empresas que aceitam o Banricompras.
- O produto é de fácil instalação.

Procure a agência Banrisul e solicite seu credenciamento.

Para mais informações, acesse o site www.banrisul.com.br

*Exceto INSS e conta simplificada.

 **Banrisul** 
Quem tem Banrisul tem tudo. ANOS



Utilize o seu cartão Banrisul.



Além do envolvimento empresarial

A missão da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Caxias do Sul – Gestora do Sistema SPC – é *informar, apoiar e unir a Classe Lojista, buscando atender as suas necessidades, com eficácia, objetivando constante desenvolvimento do comércio e da comunidade*. Mas esse compromisso vai muito além da busca permanente por um comércio com maior crescimento e de lojistas cada vez mais bem preparados para vencer as constantes mudanças de um dos segmentos mais dinâmicos e acirrados da economia. E para alcançar esses objetivos, a CDL-SPC Caxias ultrapassa as estratégias empresariais e corporativas e aposta num projeto que busca a redução das desigualdades sociais e, por consequência, melhores oportunidades para todos.

O carro-chefe deste projeto de responsabilidade social desenvolvido pela CDL-SPC Caxias é o evento *Uomo na Cucina - Homens na Cozinha*, que no mês de abril deste ano chegou a sua sétima edição e tem como principal objetivo auxiliar instituições assistenciais na busca

por melhorias nas condições de atendimento de quem delas depende para ter uma melhor qualidade de vida. Graças a essa iniciativa que surgiu em 2002 e é apenas uma das desenvolvidas pela entidade no campo social, mais de 25 entidades caxienses conseguiram viabilizar projetos que dependiam de recursos financeiros.

Nesses sete anos, somente o *Uomo na Cucina - Homens na Cozinha* já distribuiu, por meio da Fundação Caxias, braço assistencial das entidades de classe de Caxias do Sul, mais de R\$ 240 mil (sem o valor desta edição) e ajudou a melhorar as condições de vida de milhares de pessoas direta e indiretamente. Esse resultado é graças à confiança dos mais de 90 cozinheiros, que a cada ano emprestam um pouco do seu tempo à causa, e aos patrocinadores, que acreditam e investem no projeto. A todos, nosso muito obrigado.



Gilmar Gomes

A decisão da CDL-SPC em desenvolver ações no campo social está alicerçada numa certeza: a de que investir no ser humano e na redução das desigualdades vale a pena, pois só assim o desenvolvimento será alcançado de forma plena. O crescimento empresarial passa, com certeza, por esse aspecto, e as chances de haver uma sociedade mais harmônica e justa também.

Mas para que essa ‘corrente do bem’ tenha cada vez mais força, é necessário o envolvimento de todos, seja participando efetivamente desses projetos ou sugerindo ações. Esse compromisso assumido pela CDL-SPC Caxias tem como principal objetivo ajudar a construir uma sociedade mais fraterna. Você pode e deve fazer parte deste projeto.

José Quadros dos Santos
Presidente da CDL-SPC Caxias

www.cdlcaxias.com.br

4 O Lojista

Soluções para empresas que levam limpeza a sério

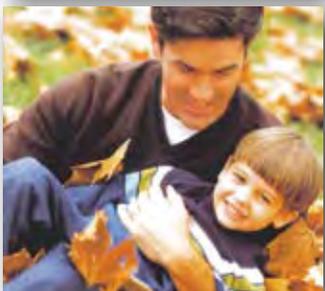
Destinadas a situações específicas de limpeza que agilizam o trabalho e demonstram total eficiência.

Colleony
Produtos e Sistemas para Higienização

10 anos levando limpeza a sério!

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

Acessórios e produtos para limpeza
Dispensers e papéis institucionais | Descartáveis



Gente que
coopera cresce

Rua Borges de Medeiros, 578 - Centro
Fone: (54) 3220.1200

Rua Luiz Michelon, 1527 - Bairro Cruzeiro
Fone: (54) 3026.2900

Av. Júlio de Castilhos, 2272 - São Pelegrino
Fone: (54) 2108.9888 (a partir de junho)

COOPERATIVA DE CRÉDITO SICREDI CAXIAS DO SUL

Se aproximar cada vez mais da comunidade é uma das principais metas da Cooperativa de Crédito SICREDI CAXIAS DO SUL. Para isso, estar onde o associado precisa é fundamental. Depois de inaugurar uma unidade no bairro Cruzeiro no final de 2007, chegou a vez de São Pelegrino ganhar sua Cooperativa SICREDI. A nova loja irá atender empresas de comércio, indústria e serviços e pessoas físicas em geral. Venha conhecer as vantagens de ser cooperado da SICREDI CAXIAS DO SUL e veja como o associativismo é a palavra-chave para o crescimento.

Aqui você é dono
do seu negócio



www.sicredi.com.br



Deixe o preço exposto

Vitrines coloridas, decoradas e cheias de atrativos, mas com alguma coisa fora do lugar: a tabela do preço. Além de ser uma forma de conquistar o cliente, a exposição do preço significa também o cumprimento da lei.

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. As informações expostas não podem induzir o consumidor ao erro; devem ser claras e precisas, sem a necessidade de interpretação ou cálculo por parte do cliente.

De acordo com o Assessor de Assuntos Jurídicos, Fiscais e Tributários da CDL-SPC Caxias, advogado Ivandro Roberto Polidoro, existem diferentes formas de expor o preço nas vitrines. "A forma correta é a que não gere dúvidas ao consumidor. É



Fotos Mário Franzem

aquela que traz o preço à vista, o preço a prazo, os juros e o valor dos juros", explica.

Segundo o coordenador do Procon Caxias, Dagoberto Machado dos Santos, a lei vem garantir ao consumidor o direito a informações claras e de fácil compreensão sobre o produto que está adquirindo. "O consumidor ficará ciente do que está comprando. Essa medida pode inclusive reduzir o endividamento, já que o cliente terá informações claras sobre parcelas e juros", diz. ➔



Na lei:

O não-cumprimento da lei pode resultar em multas para os lojistas. Os valores podem variar de R\$ 318,00 até R\$ 4 milhões, dependendo do porte do estabelecimento, do número de pessoas atingidas e da reincidência. O estabelecimento que não cumprir

as exigências pode inclusive ser fechado.

Os lojistas interessados em receber orientações sobre a forma correta de expor o preço dos produtos podem agendar uma visita da equipe do Procon através do número 151.

A MELHOR LOJA DE PROJETOS PERSONALIZADOS DE CAXIAS
EM BREVE COM NOVIDADES PARA COMPLETAR SUA CASA



Rua Cremona, 884
Cinquentenário

Fone / Fax: (54) 3214 4100

caxiapin@terra.com.br
evvivocaxias@terra.com.br

Evviva
Bertolini



A CDL Caxias, em parceria com o Procon, elaborou uma Cartilha do Consumidor que oferece em linguagem simples e direta as normas gerais para afixação de preço de produtos e serviços. Confira:

Comércio em geral, seja na vitrina e/ou no interior do estabelecimento, os bens expostos à venda deverão ter etiquetas ou similares diretamente afixados, com sua face principal voltada para o consumidor.

Auto-serviços, supermercados, hipermercados, mercearias, enfim, onde o consumidor tenha acesso direto ao produto, são aceitas três formas de afixação:

● **Direta ou impressa na própria embalagem.**

● **Código referencial.**

- ✓ A relação dos códigos/preços deve estar visualmente unida e próxima dos produtos.
- ✓ Ligada fisicamente ao produto, em contraste de cores e em tamanho que permita a visualização imediata.

● **Código de barras.**

- ✓ Não isenta o produto de conter consigo o preço à vista, características, seu código,

nome, quantidade, e outros elementos que o caracterizem, tudo por meio de uma fonte que permita uma boa visualização e em cores de destaque em relação ao fundo.

- ✓ É obrigatório o oferecimento de equipamentos de leitura óptica em perfeito funcionamento e distantes, no máximo, 15 metros do produto.
- ✓ O estabelecimento deverá possuir um croqui da área de vendas, destinado à fiscalização.

Quando for possível a adoção de uma das opções anteriores, poderá ser empregada a modalidade de relação de preços de produtos e de serviços oferecidos ao consumidor.

- ✓ A face principal da relação deve estar voltada para o consumidor, com fácil visualização do preço.
- ✓ A relação de preços deverá também ser afixada externamente nas entradas de restaurantes, bares, casas noturnas e similares.

Preço a prazo: informar da outorga de crédito e sua modalidade – financiamento ou parcelamento -, valor total final a ser pago, número e periodicidade, valor das prestações, juros, eventuais acréscimos e encargos.

Fique atento!

- ✓ A informação não pode induzir o consumidor ao erro.
- ✓ Clareza, sem necessidade de qualquer interpretação ou cálculo do consumidor.
- ✓ Precisão, sem nenhum embaraço físico ou visual.
- ✓ Ostensividade, as informações devem ser de fácil percepção.
- ✓ Legibilidade, informação visível e indelevel.

Cuidado para não...

- ✓ Utilizar letras que dificultem a percepção da informação.
- ✓ Expor preços com as cores das letras idênticas com o fundo.
- ✓ Utilizar caracteres apagados, rasurados ou borrados.
- ✓ Informar preços apenas em parcelas.
- ✓ Informar preços em moeda estrangeira.
- ✓ Utilizar referência que deixe dúvida quanto à identificação do item ao qual se refere.
- ✓ Atribuir preços distintos para o mesmo produto.
- ✓ Expor informação redigida na vertical ou outro ângulo que dificulte a percepção.



Lojista

Free Design

- Impressão digital
- Impressão Colorida e P&B
- Cartão de visita
- Manuais
- Cópias Coloridas e P&B

Objeto Direto
Gráfica Expressa



Conhecimento que pode gerar lucro

Considerar apenas o preço como o principal atrativo para os consumidores na hora da compra pode significar a perda de clientes. A ordem agora é investir no treinamento dos vendedores para que adquiram conhecimentos específicos sobre os produtos que vendem.

De acordo com a Consultora em Calçados, Virginia Fedrizzi, que ministrou o curso *Calçados: conhecer para vender melhor* na CDL-SPC Caxias, a falta de conhecimentos sobre o produto pode resultar em atendimentos com argumentações fracas e que não fazem a menor diferença no momento da escolha do cliente.

“É muito desagradável e constrangedor para o próprio vendedor ter que lidar com um assunto e ter que vender um produto que ele não sabe ou não conhece bem”, afirma Virginia.

No curso que abordou desde os tipos de pés e calçados até biomecânica

do calçado, Virginia ensinou que a consequência da não-venda ou venda ruim pode ir além dos prejuízos financeiros. O cliente pode ficar desacreditado com o atendimento e o nome da loja poderá ser riscado da lista de preferências do consumidor. Para Virginia, os lojistas ainda não identificaram a importância e o valor que o conhecimento pode agregar à venda. “É uma posição que a empresa assume, se habilitar a receber o conhecimento para atender a necessidade do cliente. Esse capital conceitual fica dentro da empresa e é o que a perpetua no mercado”, explica.

Durante o atendimento, um vendedor bem treinado é capaz de identificar as demandas do mercado. A informação que o vendedor recebe do cliente, deve chegar até o lojista, para

que ele possa buscar os produtos que melhor atendam às necessidades do consumidor.

“Não precisa ter uma bola de cristal para adivinhar o mercado. Está faltando esse canal de comunicação que deve existir através do vendedor”, alerta Virginia.

Segundo a consultora, poucos clientes conseguem explicar a sua necessidade e esperam do vendedor melhor preparado o auxílio para encontrar o produto que procuram. “Se você dá uma oportunidade de treinar o seu vendedor, ele vai render mais, ele vai atender melhor e os clientes irão voltar à loja por causa dele.”

Mário Franzem



As melhores marcas você encontra aqui!

REAL MAKRO
CALÇADOS

Aproveite o Dia das Mães

Segunda melhor data em vendas para o varejo, ficando atrás apenas do Natal, o Dia das Mães é estratégico para o comércio porque movimentará vários segmentos, como o de roupas, calçados, joalherias, perfumarias, floriculturas, eletrodomésticos e bazar.

Mas para aproveitar ao máximo essa data é necessário que o lojista, além de estar com as compras planejadas, seja criativo e surpreenda o cliente, fazendo com que ele perceba o quanto é especial.

“Na nossa região, maio continua sendo o segundo mês em volume de faturamento no comércio caxiense principalmente por dois fatores: Dia das Mães e começo de estação, onde a expectativa de dias mais frios e os novos produtos expostos tendem a alavancar vendas”, observa o presidente da CDL-SPC, José Quadros dos Santos.

Para tornar a venda mais agradável, evite perguntas óbvias no atendimento, como: Posso ajudar? Ou Deseja alguma coisa? Deixe o cliente a vontade. Cumprimente-o, pergunte seu nome e ofereça-se caso ele necessite de auxílio, depois deixe-o livre para observar. Não o siga. Procure fazer alguma coisa, dobrar as roupas, ajeitar o manequim ou arrumar os calçados enquanto o observa discretamente de longe.

Outro ponto na conquista do cliente é a vitrine, que não deve ser poluída, pois atrapalha a visualização dos produtos e dos preços. Isso não quer dizer que uma composição não possa ter uma grande variedade de produtos à mostra. Evite adesivos em excesso (tipo: cartões de crédito, fornecedores), embalagens desnecessárias, etc...

Aproveite o Dia das Mães para conquistar novos clientes e fidelizar os antigos.

CDL Caxias



CDL Caxias oferece Plano de Previdência

Incentivar o associado a fazer poupança e, desta forma, ajudá-lo a se prevenir para o futuro. Com esse objetivo, a CDL-SPC firmou um contrato com a Cooperativa Sicredi Caxias do Sul e está disponibilizando aos seus associados um Plano de Previdência Complementar - CDL Previ/Sicredi. O acordo foi assinado entre os presidentes da CDL-SPC, José Quadros dos Santos, e do Sicredi, Alcides Perini, na reunião-almoço da entidade do dia 23 de abril.

Para explicar as vantagens que este novo serviço irá trazer aos associados, o gerente-executivo da Área de Previdência do Sicredi, Cidmar Luis Stoffel, ministrou durante a reunião uma palestra destacando os benefícios de ter uma Previdência Privada e as formas de adesão. Stoffel também chamou a atenção para a possibilidade de haver migração (caso o associado já possua Previdência) e de que este benefício pode ser extensivo a funcionários e familiares.

A partir da assinatura deste contrato, o Departamento de Vendas da CDL irá participar de encontros especialmente desenvolvidos pela Área de Previdência do Sicredi para conhecer todos os detalhes do novo convênio. Também estão programadas palestras aos associados com o objetivo de explicar detalhadamente os Planos.

O Lojista

www.cdlicaxias.com.br

9

TUDO PARA CAMA, MESA, BANHO,
BAZAR E DECORAÇÃO

EMPORIUM
HOME COLLECTION

Um lugar para sonhar

www.emporiumjc.com.br

Visite nosso site e conheça nossa infinidade de produtos.

EMPORIUM HOME COLLECTION by Tania Tusset
CAMA, MESA, BANHO, BAZAR E DECORAÇÃO
Shopping Center Iguatemi Caxias

Fone/Fax: (54) 3214.9260
Site: www.emporiumjc.com.br
E-mail: marketing@emporiumjc.com.br
CEP 95110-690 - Caxias do Sul-RS



'Uomo na Cucina 2008' reúne mais de 1,4 mil pessoas

Solidariedade. Esse foi o principal tempero usado pelos mais de 90 'chefes' que prepararam 29 diferentes cardápios no Uomo na Cucina – Homens na Cozinha 2008. Realizado pela Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL-SPC) de Caxias do Sul, o maior evento gastronômico beneficente da Serra Gaúcha reuniu, no dia 5 de abril, mais de 1,4 mil pessoas no Pavilhão 2 do Parque de Exposições da Festa da Uva.

Com um único objetivo, auxiliar a CDL Caxias a tentar reduzir ao máximo as desigualdades sociais, os beneméritos, além de participar do jantar, também se envolveram na compra de uma rifa e de um leilão. Carmem Dalcin e César

Pissetti foram os dois sorteados na rifa com passagens doadas pela TAM para qualquer lugar do país (passagens para duas pessoas com três estadias). Já o chapéu do cantor Daniel doado pela Comissão Comunitária da Festa da Uva 2008 foi arrematado por R\$ 1.010,00 pelo empresário José Henrique Elustondo. Os recursos arrecadados pelo evento serão distribuídos pela CDL a entidades assistenciais de Caxias do Sul por meio da Fundação Caxias.

Entre as presenças ilustres desta sétima edição estavam empresários de vários segmentos, presidentes de entidades e autoridades locais e regionais. O presidente da Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande

do Sul (FCDL-RS), Vitor Koch, parabenizou o presidente da CDL-SPC de Caxias do Sul, José Quadros dos Santos, pela iniciativa da entidade em realizar um evento que representa para milhares de pessoas a possibilidade de estarem inseridas na comunidade.

Lançado pela CDL em 2002 como uma forma de envolver a comunidade na construção do Quartel da 3ª Cia PM no bairro Cruzeiro, o Uomo na Cucina já distribuiu nesses seis anos mais de R\$ 240 mil a mais de 25 diferentes entidades assistenciais da cidade. Nos próximos dias, a entidade divulga o resultado do evento e as entidades que receberão os recursos.

Fotos Mário Franzem



Di Uno Informática Ltda



Loja Maçônica Marechal Deodoro



Samburá Caça e Pesca e Sapataria Caxiense



RA Homen



Restaurante e Empório Per Mangiare



Sindihotéis e Cantina Pão e Vinho



Sicredi Caxias do Sul



OAB/RS Subseção de Caxias do Sul



Prefeitura Municipal de Caxias do Sul



Randon



Shopping Iguatemi Caxias



Recreio da Juventude



Lions Clube São Pelegrino



Rotary Club



Bella Alimentação e Serviços



Evvia Bertolini Móveis Planejados



Dinamiza Restaurantes Coletivos



Associação Pró-Desenvolvimento de Criúva (APDC)



UCS/ICIF



Pioner



Caixa Econômica Federal



A. Wisintainer e Instituto DeVita e Clínica de Olhos Ramos e Associados



Sindilojas Caxias



CIC de Caxias do Sul



Sindigêneros e Senac



Florense



Friosul



CDL-SPC Caxias do Sul



Müllplast



Atendimento que faz a diferença

Mário Franzem



A oportunidade de negócio surgiu como um desafio. Mesmo sem conhecimento da área de limpeza, Leandro Colleoni buscou aprender e se aprimorar, sem medo de encarar as dificuldades. “Desafios sempre são assustadores mas quando são encarados com muita garra e persistência se transformam em conquistas”, ensina o empresário.

Passados 10 anos, a Colleony Produtos e Sistemas para Higienização comemora os bons resultados. “Temos um bom nome no mercado. Isso graças à qualidade dos nossos produtos, pelos serviços que prestamos aos nossos clientes e, principalmente, pelo atendimento”, comemora Colleoni.

A linha de produtos e equipamentos para higiene e limpeza da empresa inclui cerca de mil itens entre material para limpeza de louças, higienização de alimentos, limpadores especiais, desinfecção e odorização de ambientes, produtos para tratamento de pisos e mãos, acessórios para limpeza, papéis institucionais,

De associado para associado

“ O segredo para administrar bem é trabalhar com seriedade e profissionalismo, com ética e respeito aos nossos clientes e colaboradores. A receita para o sucesso é muito trabalho e fé em Deus.”

Leandro Colleoni

além de oferecer *dispensers* selecionados para complementar a decoração de ambientes.

Tendo como grande diferencial o atendimento, a Colleony investe em treinamentos internos constantes, sempre buscando atender a demanda dos clientes. “Treinamos as meninas do telemarketing, os representantes comerciais e a equipe de suporte e equipamentos para que possam identificar qual produto é o mais indicado para o cliente”, explica.

Uma das preocupações constantes da empresa são os cuidados com a natureza. Para contribuir com a preservação do meio ambiente, da

segurança e saúde dos usuários, a Colleony investe na utilização de produtos biodegradáveis e com apelo ecológico. “Existem muitos produtos no mercado que não oferecem a garantia que oferecemos para o cliente. Os nossos produtos estão respaldados pelo Ministério da Saúde, o que nos dá a probidade de que esse produto foi autorizado e está dentro das normas exigidas”.

Com a marca consolidada em Caxias, o próximo passo é expandir o negócio. “Queremos atender ao Estado todo. Estamos pensando em abrir uma filial em Porto Alegre ainda este ano”, anuncia Colleoni.



Feira de Negócios: oportunidade de buscar o que o seu cliente necessita

"Para ser grande, sê inteiro: nada
Teu exagera ou exclui
Sê todo em cada coisa
Põe quanto és no mínimo que fazes
Assim em cada lago a lua toda
Brilha porque alta vive"

É com esses versos do brilhante e eterno poeta português Fernando Pessoa que inicio este texto. Versos esses que procuro retratar no meu espírito e no espírito da minha empresa, e que julgo serem tão úteis para quem busca o sucesso nos negócios. Seja qual for o segmento em que se atue, acredito que cada vez mais é necessário que o lojista esteja mais próximo do seu cliente, estreitando relações e conhecendo suas necessidades.

Em vista disso, é essencial estar atento ao mercado. Novidades são lançadas a todo o momento e é importante acompanhar esse ritmo. As marcas investem cada vez mais em desenvolvimento. Novos materiais estão sendo aplicados em diferentes

produtos. Tudo acontece muito rápido e o cliente também busca dentro da loja esta agilidade.

Acredito que a participação em feiras de negócios é uma das melhores formas de acompanhar as mudanças e estar constantemente atualizado. O lojista precisa conhecer o que o mercado tem a lhe oferecer, acompanhar as tendências e a evolução dos produtos. E através de feiras é possível buscar abertura de novos negócios, informações sobre o mercado em que se atua e solidificar relações comerciais.

Atento a estas vantagens, como empresário lojista, não meço esforços para participar das principais feiras do meu segmento. A feira é uma oportunidade única de conhecer e comparar, em poucos dias, uma ampla oferta de soluções que o mercado oferece, e que com certeza, o cliente busca e necessita.

Constâncio Ferraro
Proprietário das Lojas Ferraro

Mário Franzem



* 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) 3028.3894.

O Lojista

13

www.cdfcaxias.com.br



Atendemos de 3ª a domingo Rua Rodrigues Alves, 2466 Bairro Cruzeiro Caxias do Sul (54) 3212.1533



Varejo otimista

Sou um otimista por natureza. Sempre procuro olhar pelo ângulo da solução do que simplesmente ver o problema. Aliás, problemas podem ser interpretados como desafios, oportunidades. O atual momento econômico brasileiro nos faz refletir nessa linha. Viemos há cinco anos consecutivos com crescimento econômico, mas ainda com muitas dificuldades para o varejo, especialmente o de micro e pequeno porte. Você pode me perguntar: Sim, e onde está o otimismo diante dos obstáculos diários que temos de enfrentar?

Pois o otimismo está justamente nesses obstáculos. Analisemos a situação da seguinte forma: se no passado tínhamos as mesmas dificuldades de hoje, também tínhamos um quadro adverso, sem crescimento econômico e hiperinflação. Estávamos sempre diante do imprevisível. Hoje, isso está mudado.

O Brasil navega por números sólidos na economia como nunca vimos antes. Temos em caixa perto de US\$ 200 bilhões (dados de fevereiro) e uma dívida externa pública e privada de menos de US\$ 170 bilhões. Portanto, em 508 anos é a primeira vez que somos credores, conquistando respeito internacional. O PIB cresce, mesmo que a taxas menores do que gostaríamos,

continuamente desde 2003, e seguirá nessa tendência este ano. O crescimento de consumo das famílias no período 2003-2007 foi de 8,6%, com reflexos diretos no comércio varejista. Só em 2007 foram gerados 1,7 milhão de empregos formais, trazendo mais gente para o mercado consumidor. E o crédito, que nos interessa muito, vem numa vertente de crescimento, atingindo hoje a 35% do PIB, com juros estabilizados. A comprovação de que o crédito atravessa um momento especial é o aumento nas vendas de automóveis. Em janeiro, crescimento de 40%, em fevereiro, 39%, e em março, 34%, em relação aos mesmos períodos do ano passado.

A máxima diz que contra fatos não há argumentos, e aí estão os fatos. Aí estão as razões do meu otimismo para este 2008 que passa a galope, mas que nos dá oportunidades maravilhosas de qualificar nossos negócios, criar atrativos aos nossos clientes, vender mais e melhor.

A economia brasileira, hoje a 15ª do mundo, seguirá crescendo e se desenvolvendo. Aproveite este momento histórico precioso!

Vitor Augusto Koch
Presidente da Federação
das CDLs do RS

Divulgação



“Aliás, problemas podem ser interpretados como desafios, oportunidades”.

Visite uma das lojas Pioner e preencha o cupom com uma frase dizendo **porque sua mãe vale ouro** e ela poderá ganhar uma linda corrente com um pingente em ouro 18k.

PIONER
JOALHERIA E ÓPTICA

BR 116, 549
S. Família - **3229 4614**

Rua OS 18 do Forte, 1270
Centro - **3214 5337**

Av. Rio Branco, 840
Rio Branco - **3226 3260**

Rua Moreira César, 382
S. José - **3217 9988**



Sicredi inaugura nova unidade em Caxias do Sul

Mário Franzem

A partir de maio, a Av. Júlio de Castilhos dará espaço para a mais nova unidade do Sicredi Caxias do Sul. Esta será a terceira agência do Sistema de Crédito Cooperativo na cidade. A unidade é uma das ações do plano de expansão da cooperativa que prevê a abertura de 10 novos pontos de atendimento até o final de 2011. O objetivo da cooperativa é fechar o ano com 1,8 mil associados apenas nessa unidade. Além desta na Avenida Júlio de Castilhos, o bairro Rio Branco também deve ganhar uma agência do Sicredi até o final do ano. No final de 2007, foi a comunidade do bairro Cruzeiro que passou a contar com uma unidade da Cooperativa Sicredi.

Segundo a gerente do novo ponto de atendimento, Gevony Castilhos, a agência contará com 25 colaboradores em um espaço de 800 metros quadrados. "Será uma unidade moderna, com profissionais experientes no mercado e com conhecimento da demanda da cidade. Nossas unidades estão em pontos estratégicos para que dessa forma possamos ficar cada vez mais próximos dos associados", explica Gevony.

Com mais de mil agências e 1,2 milhão de associados em 10 estados brasileiros, o Sicredi é uma cooperativa de crédito que oferece seguros, investimentos, previdência, consórcios, financiamentos, convênios e câmbio. O procedimento para tornar-se sócio é o mesmo de outros bancos. O valor mínimo inicial é R\$ 20,00 que será corrigido pelas cotas de capitais da cooperativa. O valor da correção irá depender do resultado da cooperativa durante o ano.



O gerente regional do Sicredi, Juscelino Corcini, explica que as vantagens da cooperativa de crédito estão nos custos menores de juros e tarifas, além dos associados terem participação direta nos resultados. "O cooperativismo é uma alternativa para o crescimento econômico porque os recursos são investidos na própria área de atuação da cooperativa e isso fortalece a economia local", explica Corcini. De acordo com o presidente Alcides Perini, "o cooperativismo é um sistema democrático em que a pessoa é valorizada, o associado se torna dono".

Com uma taxa de crescimento anual de 30%, o Sicredi foi considerado referên-

cia mundial em cooperativismo de crédito sistêmico pelo Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (WOCCU). Em 2007, a cooperativa conquistou 10 prêmios nacionais e estaduais em 2007, entre eles o Prêmio RISKbank na categoria Banco de Varejo Seletivo. A premiação destaca os bancos que apresentam qualidade e regularidade na estrutura econômico-financeira. O Sicredi figurou também entre as 100 Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil, pesquisa da Great Place to Work® Institute e Revista Época. "Esses prêmios são resultados da organização interna, do nosso quadro social e dos colaboradores que nos apóiam", afirma Perini.

O Lojista

www.cd/caxias.com.br

15

NÃO IMPORTA O CARDÁPIO:
O PRATO PRINCIPAL TEM
QUE SER SCHMIDT.

Venha conhecer a legítima linha de porcelanas Schmidt. Práticas e resistentes, são ideais para a sua casa, hotéis, bares e restaurantes.



Porcelana & Cia.
utilidades para o lar

Pinheiro Machado, 2528, Loja 05
54 3221.0044



Banrisul apresenta ampliações do Banricompras

A versatilidade do Banricompras, um dos principais produtos do Banrisul, foi um dos assuntos em pauta na tradicional reunião-almoço da CDL-SPC de Caxias do Sul, no dia 16 de abril. Para apresentar as várias opções de uso do cartão de crédito e débito e tirar dúvidas dos lojistas, o superintendente do Banco na região da Serra, Marcus Borges Gonzaga, trouxe à cidade o gerente-executivo de Infra-estrutura da Unidade de Canais Eletrônicos da instituição, Cláudio Feyerherd.

Em sua palestra sobre como melhorar utilizar o Banricompras, Feyerherd explicou de que forma os lojistas podem aproveitar as facilidades do cartão, reduzindo custos operacionais e riscos para o seu

negócio, já que todas as compras autorizadas pelo Banricompras são totalmente asseguradas pelo Banrisul.

Além de apresentar o Banricompras, o encontro também serviu para ampliar ainda mais o relacionamento entre o Banco e a CDL-SPC Caxias. As instituições possuem parcerias importantes em projetos desenvolvidos pela entidade, como o *Liquida Caxias* e o *Natal Caxias*.



CDL Caxias



CDL Cobrança dá maior segurança

Tendo como principal objetivo prestar todos os tipos de serviços de cobrança aos mais de 3,5 mil associados, auxiliando-os no momento de efetuar a cobrança de títulos e cheques sem-fundos emitidos, a CDL Cobrança busca reduzir, ao máximo, a inadimplência no comércio caxiense. Entre os serviços que são prestados por esse departamento está o envio de carta-aviso do SPC e o registro e o cancelamento dos nomes dos clientes inadimplentes após o pagamento dos débitos.

E como o objetivo é oferecer soluções aos seus associados, esse departamento passou a ter 'vida própria' estruturado dentro da CDL. Com a ampliação do seu quadro funcional, passou a contar com profissionais especializados, instalações mais modernas e ampliou sua parceria com empresas terceirizadas que prestam esse serviço à entidade.

Para saber como esse serviço funciona e as suas vantagens, entre em contato com a CDL Cobrança pelo (54) 3209.9977.

www.cdlcaxias.com.br

16 O Lojista

Reserve já o seu e garanta sua felicidade

Aproveite pré-lançamento



Dezembro 2010



Apartamentos - 3 suítes
4 vagas de garagem
Próximo ao Centro

Sala 3 ambientes - com lareira e sacadão

Felice
Residencial



Academia, sauna, salão de festas, sala de jogos, e playground equipados.

Plantão de vendas: Rua Bento Gonçalves, 2460 - S. Pelegrino
Segunda a sexta das 8h30min às 19h e sábado das 9h às 18h.
ou consulte sua imobiliária de confiança

www.construesse.com.br

(54) 3027.7313



ISO 9001:2000 e PBQP-H nível A

Proprietária e empresa integrante do grupo: Organizações Integradas Lda Caixa Imóveis / CREA nº 2215
Arquiteto: Ricardo Schumacher, Edin Toledo e Rivaldo Basso. A Construesse reserva-se o direito de realizar qualquer alteração em suas plantas.



CAFETEIRA
INOX



CAFETEIRA
GRAN CAFE



MOEDOR
DE CAFE



MAQUINA
DE CAFE
EXPRESSO



PANIFICADORA
DOMESTICA
AUTOMATICA



SANDUICHEIRA
MINI GRILL



GRILL
SAUDAVEL SAVOR
LANCHE



WAFFLE



GRILL
SAUDAVEL SAVOR
FAMILIA



GRILL
GRELHA
FACIL



CHURRAS-
QUEIRA
AMERICANA
ELETRICA



PANELA
ELETRICA



PANELA
DE ARROZ
ELETRICA



MINI FORNO
ELETRICO



JUICER
PLUS



CHALEIRA
ELETRICA
INOX



JARRA
ELETRICA



FERRO
A VAPOR
PRISMA



AQUECEDOR
A OLEO
TURBO



AQUECEDOR
CERAMIC



CORTADOR
DE CABELO



SECADOR
DE CABELOS
PROFISSIONAL



PRANCHA
CERAMICA



BALANCA
ELETRONICA



FRAGMENTA-
DORA
COM CESTO
ARAMADO



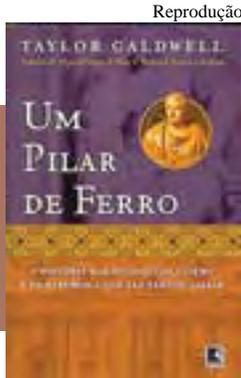
É BEM MELHOR QUANDO É CADENCE

COZINHA | LAR | CUIDADOS PESSOAIS | OFFICE



Um pilar de ferro

Em *Um pilar de ferro*, a autora Taylor Caldwell viaja até a Roma antiga para contar a vida de Marco Túlio Cícero, um dos maiores oradores, escritores e políticos romanos, criando um verdadeiro dossiê sobre sua vida. Um relato fabuloso que nos transporta no tempo e nos leva para conhecer um dos homens mais marcantes de sua época.



Reprodução

UM PILAR DE FERRO
 Autora Taylor Caldwell
 Editora RCB
 784 págs.

Mário Franzem



dica do associado

Talvez ainda influenciada por minha recente e maravilhosa viagem de férias à África, recomendo o livro *1000 lugares para conhecer antes de morrer*, no qual a autora Patrícia Shultz indica lugares maravilhosos para se conhecer e desfrutar de inúmeras experiências agradáveis.

Viajar torna nossa mente mais corajosa, nosso coração mais forte e nosso espírito mais alegre.

Acredito que os livros também possuem a magia que é capaz de nos transportar em suas páginas a lugares jamais imaginados antes.

Portanto, lance fora a suas amarras, viaje, sonhe, leia..."

Cláudia Simone Dreher
 Sulpeças Fiat

Você sabia?

Com uma ampla infra-estrutura, a CDL-SPC Caxias possui auditórios equipados com modernos equipamentos que podem ser locados pelos associados para a realização de palestras ou encontros fechados. Consulte-nos. Informações (54) 3209.9965.

Tudo para montagem de lojas

Sua loja com outro visual!

 Arara tipo Árvore R\$ 65,00	 Arara Retã Regulável R\$ 70,00	 Arara Cansoul R\$ 65,00	 Balcão Cabideiro Simples	 Aplicadores	 Painel Canalizado	 Balcão Caixa Arredondado	 Pufes R\$ 70,00	 Banqueta B-205 R\$ 70,00
 Cesto Container R\$ 65,00	 Cesto Triângulo	 Prateleira de Aço	 Armário Colômbia	 Balcão Caixa Vitrino	 Armário 2 Araras	 Cabides Simples A partir de R\$ 0,25	 Cabides em Acrílico	
 Arco de Provador - R\$ 25,00	 Espelhos	 Bustas Feminina R\$ 25,00	 Manequins em plástico	 Manequins em Fibras	 Manequins Feminino al peruca - R\$ 185,00	 EM EXPOSIMÓVEIS (54) 3223 0077 www.exposimoveis.com.br Rua Vinte de Setembro, 2149 Centro - Caxias do Sul/RS		

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 mais informações ligue (54) 3209.9965 ou (54) 3209.9966 ou ainda pelo e-mail cdlensino@cdlcaxias.com.br. Confira a programação de maio abaixo:

5 a 8 de maio

▶ **Liderança: A arte de administrar sentimentos – Módulo I**

- ▶ **Instrutora:** Márcia Dip
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Gestores, diretores, gerentes, supervisores e coordenadores
- ▶ **Associado:** R\$ 180,00

5 a 8 de maio

▶ **Como Prevenir Fraudes no Varejo**

- ▶ **Instrutora:** Nirlei Maria de Azevedo da Silva
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Analistas de crédito/cobrança, encarregados de crédito, gerentes, caixas, cobradores vendedores, encarregado de análise de crédito, liberações de cheques identificação de documentos de identidade e cobrança
- ▶ **Associado:** R\$ 180,00

10, 17 e 31 de maio

▶ **Secretária: o cartão de visita da empresa**

- ▶ **Instrutora:** Ivana Einsfeld Cardoso
- ▶ **Horário:** 9h às 12h
- ▶ **Público-alvo:** Profissionais que já atuem na área de atendimento pessoal e telefônico e buscam um aprimoramento constante
- ▶ **Associado:** R\$ 160,00

12 a 15 de maio

▶ **Liderança: orientando e enlouquecendo equipes – Módulo II**

- ▶ **Instrutora:** Márcia Dip
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Gestores, diretores, gerentes, supervisores e coordenadores
- ▶ **Associado:** R\$ 180,00

12 a 16 de maio

▶ **Grafologia – Um instrumento auditivo**

- ▶ **Instrutora:** Vanderléia Fico Fuga
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Profissionais que atuam em seleção de pessoal, treinamento, avaliação organizacional, ou seja, profissionais que buscam um instrumento de auxílio em processos de avaliação de potencial humano
- ▶ **Associado:** R\$ 190,00

19 a 21 de maio

▶ **Gestão de Análise de Crédito e cobrança**

- ▶ **Instrutora:** Nirlei Maria de Azevedo da Silva
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Analistas de crédito/cobrança, encarregados de crédito, gerentes, caixas, cobradores vendedores e todo o pessoal encarregado de análise de crédito, liberações de cheques identificação de documentos de identidade e cobrança

▶ **Associado:** R\$ 180,00

19 a 21 de maio

▶ **Formação do preço de venda**

- ▶ **Instrutora:** Máira Caon Pieruccini
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Profissionais interessados em aprender as diversas estratégias de precificação
- ▶ **Associado:** R\$ 160,00

27 a 30 de maio

▶ **Sucesso em vendas**

- ▶ **Instrutor:** Silvio César Munaretto
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Profissionais de vendas ligados ao varejo, atacado e/ou prestação de serviços que buscam e dependam de resultados positivos, visando sanar as necessidades dos consumidores finais, perpetuando o processo de compra e venda de produtos/serviços, mediante o excelente atendimento prestado, tanto individual quanto por equipe
- ▶ **Associado:** R\$ 180,00

27 a 30 de maio

▶ **Como elaborar um plano estratégico para sua empresa**

- ▶ **Instrutor:** Lúbia Dall Bosco Corso
- ▶ **Horário:** 19h30min às 22h30min
- ▶ **Público-alvo:** Executivos e líderes de pessoas
- ▶ **Associado:** R\$ 160,00

○ Lojista

Para Construir ou Reformar.

MATERIAIS PARA:

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

FERRAGENS
SERRANA
MATERIAIS P/ CONSTRUÇÃO

Rua Irma Zago, 876 - Sagrada Família
Fone/Fax: 3222-6869 - Caxias do Sul

RESULTADO QUE VOCÊ SENTE NA PELE

Autorização/MS
ANVISA

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

Shopping

Decorações Comerciais



Soluções criativas em Design Comercial.

• Versatilidade

• Design Qualidade

• Inovação Tecnologia

É assim que a Shopping Decorações atinge os melhores resultados em instalações comerciais.

Eficiência nos processos de projetos e produção, utilizando materiais e máquinas de ponta que proporcionam a você um acabamento diferenciado e especial.

Tudo que você lojista precisa para modernizar a sua empresa e facilitar o atendimento ao cliente, dando o destaque merecido ao seu produto e claro um toque de requinte e bom gosto que a sua empresa merece.

Atuamos em todos os segmentos comerciais.

Rua Emilio Fonini, 538 - Cep: 95012-617
 Bairro Sanvitto - Caxias do Sul - RS
 Fone/Fax: (54) 3225.2133
shopping@shoppingdecoracoes.com.br
www.shoppingdecoracoes.com.br